



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

LICENCIATURA EN SECRETARIADO GERENCIAL

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del título de:

LICENCIADA EN SECRETARIADO GERENCIAL

TEMA

“PLAN DE MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE ARCHIVOS EN LA
EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE PASTAZA, EN LA CIUDAD DE PUYO,
PERÍODO 2014.

AUTORA

ROCIO DEL CONSUELO ALAVA MOYÓN

PUYO – ECUADOR

2015

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por la Sra. ROCÍO DEL CONSUELO ALAVA MOYÓN, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

.....
Ing. Raúl German Ramírez Garrido
DIRECTOR

.....
Ing. Olga Maritza Rodríguez Ulcuango
MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, ROCÍO DEL CONSUELO ALAVA MOYÓN, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

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

Riobamba, 14 de diciembre del 2015

.....
Rocío del Consuelo Alava Moyón,
C.I. 160040903-9

DEDICATORIA

Dedico este proyecto primeramente a Dios por haber sido tan bueno y maravilloso en mi vida, por darme salud para poder concluir esta etapa de mi vida.

A mi esposo Paul Merino, quien ha estado a mi lado siendo mi apoyo incondicional.

A mis hijas Maddy, Dayra y Abigail, quienes fueron mi inspiración para poder alcanzar esta meta.

Rocío Alava

AGRADECIMIENTO

A Dios que ha sido mi guía y mi fortaleza en todo momento, porque gracias a su amor he podido llegar a este momento especial en mi vida.

A la ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO “ESPOCH” y sobre todo a sus docentes y maestros, quienes llenaron de sus conocimientos y por permitir ser una profesional para el bien de la sociedad.

A mi mamá por ser mi ejemplo de lucha, constancia y optimismo y por enseñarme que todo se puede en esta vida, cuando uno lo quiere.

A mi esposo e hijas, por su paciencia, sacrificio y amor en todo este proceso de formación profesional.

Rocío Alava

ÍNDICE GENERAL

Carátula.....	I
Certificación del Tribunal.....	li
Certificado de Responsabilidad	lii
Dedicatoria.....	lv
Agradecimiento.....	v
Índice General.....	vi
Índice de Tablas.....	viii
Índice de Gráficos.....	lx
Índice de Anexos.....	x
Resumen Ejecutivo	xi
Summary.....	xii
Introducción.....	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	3
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.	3
1.1.1 Formulación del Problema.....	4
1.1.2 Delimitación del Problema.	4
1.2 JUSTIFICACIÓN.....	4
1.3 OBJETIVOS.....	6
1.3.1 Objetivo General.....	6
1.3.2 Objetivo Específicos.....	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	7
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	7
2.1.1 Antecedentes Históricos.	7
2.1.2 Misión de EMAPAST EP.....	8
2.1.3 Visión de EMAPAST EP.....	8
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	8
2.2.1 Empresas.....	8
2.2.1.1 Calificación de las empresas.....	9
2.2.2 Sistemas de Archivo.....	10
2.2.2.1 Archivo.....	11
2.2.2.2 Funciones del Archivo.....	12

2.2.2.3	Finalidad del Archivo.....	13
2.2.2.4	Importancia del Archivo.....	13
2.2.3	Métodos de ordenación archivística.....	14
2.2.3.1	Método alfabético.....	14
2.2.3.2	Método numérico.....	16
2.2.3.3	Clasificación cronológica.....	16
2.2.3.4	Clasificación geográfica.....	17
2.2.4	Niveles del Archivo.....	18
2.2.5	Procedimientos de Gestión y Tratamiento del Archivo.....	20
2.2.5.1	Procesos de la Gestión de Documentos.....	20
2.2.6	Calidad.....	24
2.2.6.1	Calidad del Servicio.....	24
2.2.6.2	Calidad en el Mejoramiento Continuo.....	25
2.2.6.3	Calidad Administrativa.....	26
2.2.6.3.1	Administración.....	26
2.2.7	Plan de Mejoramiento.....	26
2.2.8	Mejoramiento Continuo.....	27
2.2.9	Procesos.....	28
2.3	FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	29
2.4	IDEA A DEFENDER.....	30
	CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	31
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	31
3.1.1	Investigación Campo –Documental.....	31
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	31
3.2.1	Exploratorio.....	31
3.2.2	Descriptivo.....	31
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA	32
3.3.1	Población.....	32
3.3.2	Muestra.....	33
3.4	MÉTODOS TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.	34
3.4.1	Métodos.....	34
3.4.2	Técnicas.....	34
3.4.3	Instrumento.....	35

3.5	RESULTADOS.....	35
3.5.1	Diagnóstico de los problemas observados.....	51
	CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....	55
4.1	TÍTULO.....	55
4.2	CONTENIDO DE LA PROPUESTA.....	55
4.2.1	Introducción.....	55
4.2.2	Objetivos.....	56
4.2.3	Fundamentación.....	56
4.2.4	Direccionamiento Estratégico.....	57
4.2.4.1	Principios corporativos.....	57
4.2.4.2	Políticas.....	58
4.2.4.3	Valores.....	58
4.2.5	Organización Estructural y Funcional de EMAPAST EP....	59
4.3	DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	62
4.3.1	Datos Informativos.....	62
4.3.2	Análisis de factibilidad.....	63
4.3.3	Justificativos.....	63
4.3.4	Modelo operativo de la Propuesta.....	64
4.3.4.1	Estrategia 1.- Procedimientos de Control y Trámite de Documentos.....	65
4.3.4.2	Estrategia 2.- Adecuación del Espacio Físico.....	68
4.3.4.3	Estrategia 3.- Talento Humano.....	70
4.3.4.4	Estrategia 4.- Procedimientos de Administración de Documentos y Archivo.....	74
4.3.4.5	Presupuesto.....	95
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.	96
	CONCLUSIONES.....	96
	RECOMENDACIONES.....	97
	BIBLIOGRAFÍA.....	98
	ANEXOS.....	100

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N.- 1:	Clasificación de las empresas.....	9
Tabla N.- 2:	Identificación de elementos.....	32
Tabla N.- 3:	Existencia del sistema de archivo.....	37
Tabla N.- 4:	Existencia de un lugar para la conservación de los documentos...	38
Tabla N.- 5:	Espacio físico cumple con las condiciones debidas.....	39
Tabla N.- 6:	Reclamo por pérdida de documentos.....	40
Tabla N.- 7:	Capacitación en temas de gestión documental.....	41
Tabla N.- 8:	Funcionamiento del Sistema de Archivo.....	42
Tabla N.- 9:	Tipo de documentación que requieren de la empresa, con más frecuencia.....	43
Tabla N.- 10:	Tiempo de respuesta de información solicitada.....	45
Tabla N.- 11:	La respuesta al trámite es rápida y oportuna.	46
Tabla N.- 12:	Funcionamiento del sistema de archivos.....	47
Tabla N.- 13:	Perdida de documentos.....	48
Tabla N.- 14:	Soluciones brindadas por la pérdida de documentos.....	49
Tabla N.- 15:	La calidad del servicio.....	50
Tabla N.- 16:	Documentos de Gerencia General.....	75
Tabla N.- 17:	Documentos de la Dirección Administrativa Financiera.....	78
Tabla N.- 18:	Documentos de la Dirección Infraestructura y Operación.....	80
Tabla N.- 19:	Documentos de la Dirección Comercial.....	84
Tabla N.- 20:	Documentos de la Asesoría Jurídica y Compras Públicas.....	87
Tabla N.- 21:	Presupuesto	95

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N.- 1:	Identificación de elementos.....	33
Gráfico N.- 2:	Existencia del sistema de archivo.....	37
Gráfico N.- 3:	Existencia de un lugar para la conservación de los documentos...	38
Gráfico N.- 4:	Espacio físico cumple con las condiciones debidas.....	39
Gráfico N.- 5:	Reclamo por pérdida de documentos.....	40
Gráfico N.- 6:	Capacitación en temas de gestión documental.....	41
Gráfico N.- 7:	Funcionamiento del Sistema de Archivo.....	42
Gráfico N.- 8:	Documentación que requieren de la empresa.....	44
Gráfico N.- 9:	Tiempo de respuesta de información solicitada.....	45
Gráfico N.- 10:	La respuesta al trámite es rápida y oportuna.....	46
Gráfico N.- 11:	Funcionamiento del sistema de archivos.....	47
Gráfico N.- 12:	Perdida de documentos.....	48
Gráfico N.- 13:	Soluciones brindadas por la pérdida de documentos.....	49
Gráfico N.- 14:	La calidad del servicio.....	50
Gráfico N.- 15:	Ingreso y despacho de un documento.....	52
Gráfico N.- 16:	Archivos de EMAPAST EP, años 2011 a 2013.....	53
Gráfico N.- 17:	Organigrama Estructural de la Dirección Administrativa Financiera de EMAPAST EP.....	53
Gráfico N.- 18:	FODA.....	54
Gráfico N.- 19:	Instalaciones de EMAPAST EP.....	56
Gráfico N.- 20:	Valores de la empresa.....	58
Gráfico N.- 21:	Organigrama estructural de EMAPAST EP.....	59
Gráfico N.- 22:	Propuesta para el Mejoramiento de Archivo de EMAPAST EP...	64
Gráfico N.- 23:	Proceso de registro y despacho de correspondencia en EMAPAST EP.....	65
Gráfico N.- 24:	Propuesta del espacio del archivo de EMAPAST EP.....	68
Gráfico N.- 25:	Organigrama Estructural de la Unidad de archivo.....	71
Gráfico N.- 26:	Clasificación de los documentos según la estructura organizacional con su código	75
Gráfico N.- 27:	Clasificación de Oficios de Gerencia.....	76

Gráfico N.- 28:	Clasificación de Memorando de Gerencia.....	76
Gráfico N.- 29:	Clasificación de Viabilidades Técnicas.....	77
Gráfico N.- 30:	Clasificación de documentos del Directorio de EMAPAST EP...	77
Gráfico N.- 31:	Clasificación de Oficios de la Dirección Administrativa Financiera.....	78
Gráfico N.- 32:	Clasificación de Memorando de la Dirección Administrativa Financiera.....	79
Gráfico N.- 33:	Clasificación de Presupuesto.....	79
Gráfico N.- 34:	Clasificación de transferencias.....	80
Gráfico N.- 35:	Clasificación de Oficios de la Dirección Infraestructura y Operación.....	81
Gráfico N.- 36:	Clasificación de Memorandos de la Dirección Infraestructura y Operación.....	81
Gráfico N.- 37:	Clasificación de los presupuestos de obras.....	82
Gráfico N.- 38:	Clasificación de estudios y Proyectos.....	82
Gráfico N.- 39:	Clasificación de Urbanizaciones Aprobadas.....	83
Gráfico N.- 40:	Clasificación de redes de tuberías instaladas.....	83
Gráfico N.- 41:	Clasificación de Oficios de la Dirección Comercial.....	84
Gráfico N.- 42:	Clasificación de Memorandos de la Dirección Comercial.....	85
Gráfico N.- 43:	Clasificación de Facturas.....	85
Gráfico N.- 44:	Clasificación de Informes de Instalaciones de Acometidas.....	86
Gráfico N.- 45:	Clasificación de Emisión de Lecturas.....	86
Gráfico N.- 46:	Clasificación de Oficios de la Asesoría Jurídica y Compras Públicas.....	87
Gráfico N.- 47:	Clasificación de Memorandos de la Asesoría Jurídica y Compras Públicas.....	88
Gráfico N.- 48:	Clasificación de convenios con Instituciones.....	88
Gráfico N.- 49:	Clasificación de Procesos de Compras Públicas.....	89
Gráfico N.- 50:	Procedimiento para préstamo de documentos.....	91
Gráfico N.- 51:	Formulario de préstamo de documento.....	94
Gráfico N.- 52:	Presupuesto.....	95

RESUMEN EJECUTIVO

La Propuesta de mejoramiento del sistema de archivos, tiene como objetivo mejorar la atención al cliente en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pastaza. En el desarrollo de esta investigación se utilizó el método inductivo y deductivo, al igual de una entrevista y encuestas aplicadas a clientes internos y externos de la empresa, donde se obtuvo información necesaria para identificar la problemática del archivo. En la propuesta de mejoramiento se encuentra integrado estrategias como: Espacio Físico, Sistema de Archivo, Equipo de Oficina, Talento Humano, Manual de Normas y Procedimientos; y, Presupuesto, con estos aspectos se realizará la propuesta. En las encuestas realizadas tanto a los servidores de la empresa (69%) como a sus clientes externos (89%), al calificar el funcionamiento del archivo de la empresa las cifras demuestran que el sistema de archivo no funciona correctamente por lo que lo consideran “malo” esto nos indica que indispensable realizar un mejoramiento de este sistema, y así poder cumplir con las expectativas de los usuarios. Se recomienda la aplicación del plan de mejoramiento del sistema de archivos en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pastaza.

Ing. Raúl German Ramírez Garrido
DIRECTOR DEL TRIBUNAL

SUMMARY

INTRODUCCIÓN

En todas las organizaciones públicas o privadas uno de los principales objetivos es contar con herramientas que permita brindar un servicio de calidad, satisfaciendo de tal manera las necesidades de los clientes o usuarios, es por ello que disponer de un correcto sistema de archivo contribuirá para el cumplimiento de dicho objetivo.

El contar con un adecuado sistema de archivo en las organizaciones o empresas asegurará una correcta atención a los documentos creados y/o recibidos, los mismos que son una prueba de las actividades realizadas durante la vida institucional.

La empresa pública municipal de agua potable y alcantarillado de Pastaza EMAPAST EP, cuenta con un sistema de archivo empírico, el cual no está acorde a las necesidades que la empresa tiene hoy en día, con esta propuesta de mejoramiento del sistema de archivo, se logrará brindar un mejor servicio de calidad a sus clientes tanto internos como externos, facilitándoles la información requerida en el momento preciso e indicado.

Con el mejoramiento del sistema de archivo en la empresa pública municipal de agua potable y alcantarillado de Pastaza EMAPAST EP, se pretende reducir la demora, desorden y pérdida de documentos, evitando así malestar en los clientes.

Para llegar al éxito con este mejoramiento es primordial realizar una investigación exploratoria y descriptiva en los procesos y mecanismos que utiliza la empresa en su sistema de archivo, descubrir y determinar mediante la observación, encuestas y entrevistas sus falencias y/o debilidades para así poder corregirlas.

Con este trabajo investigativo, se pretende que la empresa pública municipal de agua potable y alcantarillado de Pastaza EMAPAST EP, garantice desde la creación del documento, su mantenimiento, utilización y disposición a lo largo de su ciclo de vida.

Además con esta investigación, por su claridad y sencillez en la estructura del contenido, brindará el apoyo y orientación en la consulta y comprensión del proceso técnico que se

quiere implementar en esta institución, por tanto, facilitará el conocimiento elemental para quienes desconozcan el manejo de documentos y archivos administrativos.

La presente investigación está compuesta de cuatro capítulos, demuestra el problema su antecedente y justificación; seguidamente del Marco teórico en el cual se plasmará conceptos importantes que contribuirán en el desarrollo de esta propuesta; tercero el Marco metodológico, en el que se describirá los tipos de investigación, población, muestra, métodos y técnicas a utilizar y finalmente el Marco propositivo, con la propuesta de mejoramiento en el sistema de archivo en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pastaza EMAPAST EP.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

Todo archivo debe estar preparado para atender a los diferentes clientes, cubrir las expectativas o exigencias de los demandantes las mismas que son cada vez mayores

Los archivos de las instituciones tanto públicas como privadas representan la gestión de cada una de ellas y la memoria de las actividades cumplidas en la administración, estos archivos constituyen testimonios jurídicos y administrativos para los ciudadanos y para el propio Estado, por lo que se hace necesario salvaguardar los documentos que forman parte de la historia de estas instituciones.

La administración de documentos y archivos debe ser planificada y adaptarse a los intereses, requerimientos y realidad específicos de cada institución, tomando en cuenta aquellos elementos considerados básicos y elementales tales como: entrada, el proceso, salida y retroalimentación de la información documental; a este proceso se deben añadir los formatos que sean necesarios y que permitan optimizar los procesos de control y gestión.

En nuestro país, existen demasiados inconvenientes en los sistemas de archivos, la mayoría de empresas no tienen establecidos estos sistemas, ocasionando una mala administración de los documentos, las empresas públicas de agua potable y alcantarillado a nivel nacional deberían tener un archivo preparado para atender a los diferentes clientes, cubrir con sus expectativas, de manera eficiente, elaborando programas de gestión de documentos, pudiendo descubrir el uso de nuevas tecnologías y soportes.

Las empresas públicas municipales de la provincia de Pastaza, manejan sistemas de archivo en forma rutinaria, lo que dificulta la gestión administrativa, de ahí la necesidad de contar con sistemas adecuados para el registro de la documentación.

Particularmente la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pastaza EMAPAST EP, dedica a brindar el servicio de agua potable y alcantarillado en el Cantón Pastaza, a aproximadamente 9.500 clientes externos, desde su creación hasta la

actualidad no cuenta con un archivo de documentación general es por ello, que cada funcionario ha venido llevando de manera empírica el archivo de la documentación que generan. También se evidencia el insuficiente espacio para el almacenamiento de los documentos, además de la falta de mobiliarios éstos sin considerar el incremento de la misma, lo cual ocasiona que la información se encuentre dispersa dentro de las diferentes áreas de trabajo, haciendo ardua su localización es por ello que a causa de no contar con un sistema de archivo adecuado uno de los problemas observados en la empresa, es la pérdida de documentación.

1.1.1. Formulación del Problema

¿Cómo incide el plan de mejoramiento del sistema de archivo en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pastaza EMAPAST EP, en la calidad de atención a los usuarios?

1.1.2. Delimitación del Problema

Campo de estudio:	Administración
Área:	Secretaría gerencial
Aspecto:	Mejoramiento del sistema de archivo
Delimitación temporal:	La investigación se desarrolló en el segundo semestre del año 2015
Delimitación espacial:	EMAPAST EP, ciudad de Puyo, en la Av. Alberto Zambrano y Francisco de Orellana.

1.2. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La Ordenanza de constitución, organización y funcionamiento de la empresa pública municipal de agua potable y alcantarillado de Pastaza – EMAPAST EP. (2010), señala que “ Pastaza, es la provincia más extensa y verde del Ecuador, que más extranjeros acoge en sus diferentes cantones y parroquias, brindando prosperidad y regocijo a sus habitantes; siendo Puyo cabecera provincial y ciudad de más auge económico, social, turístico de la provincia y región; Puyo tiene el mayor porcentaje de crecimiento en

población, desarrollo productivo, económico, y turístico; por lo tanto los servicios básicos (energía eléctrica, alcantarillado, telefonía, agua potable, etc.) han incrementado, los mismos que son indispensables a través del tiempo”

La presente investigación en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pastaza EMAPAST EP, permitirá la localización de los documentos cumpliendo con procesos eficientes que faciliten las tareas y procedimientos de la empresa, reduciendo el tiempo de espera de las personas que requieran de ellos.

Los beneficios que brindarán esta investigación serán trascendentales en el ámbito social ya que la empresa estará en la capacidad de brindar la información requerida por los clientes internos y externos en el momento oportuno y esperado.

La aplicación de esta investigación será original debido a que cuenta con normas técnicas, lo que permite regular la administración y custodia de los documentos, para que la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pastaza EMAPAST EP, pueda desarrollar sus actividades de manera eficiente y efectiva.

La presente investigación está diseñada para ser implementada en la empresa pública municipal de agua potable y alcantarillado de Pastaza EMAPAST EP, para así garantizar un correcto manejo de la documentación existente.

La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pastaza EMAPAST EP, brindará todas las facilidades necesarias para la elaboración de esta investigación; la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo participa con la ayuda y el asesoramiento de los docentes, y la tesista que aplicará todos los conocimientos adquiridos durante su vida estudiantil.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo General

Elaborar un plan de mejoramiento en el sistema de archivo en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pastaza EMAPAST EP, que nos permita brindar un servicio de calidad a los usuarios.

1.3.2. Objetivo Específicos

- Realizar el análisis situacional del sistema de archivo que disponen en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pastaza EMAPAST EP.
- Fundamentar teóricamente los procesos de mejora del sistema de archivo para ser acoplados en de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pastaza EMAPAST EP.
- Proponer la aplicación del plan de mejoramiento del sistema de archivo para la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pastaza EMAPAST EP.

CAPÍTULO II: TEÓRICO REFERENCIAL

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1.1 Antecedentes Históricos

(Fugueras, Ramón. A. 2003), manifiesta que “La historia de los archivos, es decir, de los depósitos y documentos que contenían, y de la archivística, es tanto que plasmación práctica de un oficio que con el tiempo se concertaran en ciencia, constituyen la crónica de una evolución marcada por una basculación constante entre el abandono y la preocupación extrema, la liberalización y el secretismo, la profesionalización y el amateurismo. De este modo, cada ciudad, cada región y cada país dibujan su propia historia con rasgos muy personales y específico.

La evolución de la archivística a lo largo de la historia ha sido azarosa y ha estado plagada de obstáculos. Los primeros depósitos en realidad, almacén de papel colocado sin orden ni concierto han ido experimentando una notable mejoría, paralela a la tecnificación de la profesión. Un oficio de cariz claramente práctico, en el que los documentos se valoran de acuerdo con su utilidad administrativa y jurídica, se convierte en una ciencia interdisciplinaria, en la medida en que los archiveros también se implican en la preservación y explotación de los documentos con finalidades culturales”.

2.2.1.1 Creación de EMAPAST EP.

La empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pastaza EMAPAST EP, fue creada mediante ordenanza municipal, publicada en registro oficial N.-380 de fecha 14 de julio del 2008, con participación de la sociedad civil en el Directorio, con autonomía administrativa - financiera y una estructura orgánica funcional; como respuesta a los problemas que engloba a la obra pública de agua potable

2.1.2 Misión:

Contribuir a mejorar la calidad de vida de la población de Pastaza, a través de la prestación de servicios de agua potable y alcantarillado, promocionando la participación de los clientes en el buen uso y aprovechamiento de los servicios que la empresa ofrece, proveyendo beneficios en términos de bienestar, salud y preservación del medio ambiente.

2.1.3 Visión

Ser una empresa eficiente que garantice los servicios de agua potable y alcantarillado del cantón Pastaza, brindando soluciones técnicas, de operación, mantenimiento de los mismos, incrementando la cobertura hacia los sectores de la población que carecen de estos servicios, en términos de cantidad, calidad, continuidad, a costos socialmente justos, optimizando recursos humanos, económicos y técnicos disponibles.

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Empresas

(Iborra, María; Dasi, Angels; Dolz, Consuelo; Ferrer, Carmen. 2014), dice, “Que en todas las empresas hay un conjunto de recursos tangibles, ya sean bienes físicos o bienes financieros, recursos intangibles y recursos humanos. En este sentido, las empresas poseen un conjunto de recursos y, además, en ellas trabajan y conviven personas que aportan su trabajo, sus conocimientos, sus ilusiones y sus problemas”

Una empresa es una organización, institución o industria dedicada a actividades o persecución de fines económicos o comerciales, para satisfacer las necesidades de bienes o servicios de los demandantes, a la par de asegurar la continuidad de la estructura productivo-comercial así como sus necesarias inversiones.

(Fernández, María. J; Campiña, Gema. 2012). nos indica que “Empresa es un conjunto de actividades llevadas a cabo por el empresario para la producción e intercambio de

bienes y servicios con el objeto de obtener un beneficio máximo o por lo menos satisfactorio”.

2.2.1.1 Clasificación de las empresas

(Fernández, María. J; Campiña, Gema. 2012), indica, la clasificación de las empresas el siguiente cuadro.

TABLA N.- 1: CLASIFICACIÓN DE LAS EMPRESAS

CLASIFICACIÓN DE LAS EMPRESAS	
CRITERIO	CLASES
Tamaño	Pequeña: Aquellas que agrupan menos de 25 trabajadores. Mediana: Entre 25 y 250 trabajadores. Grande: tienen una plantilla de más de 250 trabajadores.
Sector de Actividad	Sector primario: dedicada a extraer productos del suelo y el subsuelo o a la ganadería animal. Sector secundario: realizan procesos de transformación de materias primas. Sector terciario: ofrecen servicios Sector cuaternario: en él se incluye todo lo relacionado con la construcción. Se trata de un sector añadido a esta clasificación en los últimos tiempos.
Ubicación Geográfica	Locales: realizan su actividad en el ámbito de una localidad Regionales: extienden su actividad al ámbito de una región. Nacionales: extienden su actividad a todo un país Multinacionales: su actividad que realiza operaciones comerciales con el resto de países.
Titularidad	Pública: se caracteriza porque su capital es público y porque no persiguen el beneficio económico, sino en Privada: el resto de empresas que funcionan con capital privado y cuyo objetivo último es la obtención de beneficios.
Forma Jurídica	Civiles Empresario individual Comunidad de bienes Sociedad civil
	Mercantiles Sociedad colectiva Sociedad de responsabilidad limitada Sociedad limitada Sociedad anónima Sociedad comanditaria

Fuente: (FERNÁNDEZ, María. J; CAMPIÑA, Gema. 2012)
Elaborado: La Autora

Si se tiene en cuenta el dueño del capital, las empresas pueden clasificarse en:

- **Públicas:** Son empresas públicas aquellos que pertenecen al Estado o a las corporaciones, en que el capital es aportado exclusivamente por el estado nuestro caso, pueden ser nacionales y municipales.

- **Privadas:** Se dice que una empresa es privada cuando el capital es aportado exclusivamente por particulares, sin participación del Estado desde ningún aspecto.
- **Mixtas:** Cuando el capital pertenece en un porcentaje al Estado y en otro a entes privadas.

2.2.2 Sistemas de archivo

(Alarcón, Vicente. F. 2006), manifiesta que “Los autores Whiten, Benthey y Ditman (2004), define una metodología para el desarrollo de sistemas como un proceso de desarrollo estandarizado que define un conjunto de actividades, métodos recomendaciones, valoraciones y herramientas automatizadas que los desarrolladores y directores de proyectos deben seguir para desarrollar y mejorar de forma continuad los sistemas de información. También nos indica que, sistema de información es un conjunto de componentes que interaccionan entre sí para lograr un objetivo común. Aunque exista una gran variedad de sistemas, la mayoría de ellos pueden representar a través de un modelo formado por cinco bloques básicos: elementos de entrada, elementos de salida, sección de transformación, mecanismos de control y objetivos”.

(Fugueras, Ramón. A. 2003), indica que, “Un sistema de archivo está formando sustancialmente por una red de centros, unos órganos impulsores de las políticas archivísticas, un marco legal que en ciertos modos reúne tanto la tradición histórica como la voluntad política de los gobiernos y unos recursos económicos y humanos. Ahora bien, esta aparente homogeneidad de los componentes básicos de un sistema no se reflejan en todas partes de la misma manera, visto el hecho de que este conjunto de elementos poseen de la misma manera, visto el hecho de que este conjunto de elemento posee un peso y una influencia distinta según las realidades políticas, históricas, organizativas y sociales de un municipio, nacionalidad o estado. Por eso más allá de la distinción nítida que se puede percibir entre los modelos centralizados y los descentralizados, cada sistema presenta una descripción secundaria en los estadios de gobierno en que se desarrolla nuestra realidad política”.

2.2.2.1 Archivo

(Pascual, Cristina. P. 2006), señala que “El fundamento de las empresas en la vida económica genera una enorme cantidad de información, de ahí se deriva la necesidad de almacenar de la forma más racional posible todo este volumen de documentación escrita.

Archivo es uno o más conjuntos de documentos, sea cual sea su fecha, su forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada en el transcurso de su gestión, conservados, respetando aquel orden, para servir como testimonio e información para la persona o institución que lo produce, para los ciudadanos o para servir de fuentes de historia”.

Otros conceptos cortos:

- Es un conjunto de documentos clasificados y ordenados
- Es el espacio físico en que se custodia y conservan los documentos.
- Personal administrativo encargado de la recepción, clasificación, custodia y búsqueda de los documentos, entre ellos, la secretaria de la dirección

(Fugueras, Ramón. A. 2003), hace referencia en sus manifestaciones que la palabra archivo se fundamenta en tres acepciones.

1. Conjunto de documentos, sea cual sea su fecha, forma y soporte material producidos o recibidos por cualquier persona física o moral, y por cualquier servicio u organización público o privado en el ejercicio de su actividad, conservando por su productor o sus sucesores para sus propias necesidades, o bien transferidos a la Institución de archivos competente según el valor archivístico.
2. Institución responsable de la reunión, el tratamiento, el inventario, la conservación y la comunicación de los archivos, también denominada servicio de archivo.
3. Edificio o parte de un edificio donde se conserva y comunican los archivos, denominados también depósito de archivo.

2.2.2.2 Funciones del archivo

(Pascual, Cristina. P. 2006), manifiesta, que “El archivo debe permitir cumplir dos funciones

- Almacenar la documentación
- Recuperar de inmediato los documentos almacenados

De estas dos funciones, la más importante y la que va a condicionar e informar toda nuestra archivística es, evidentemente, la RECUPERACIÓN INMEDIATA de los documentos.

De nada nos sirve simplemente tener la información ordenada y guardada, si no somos, nosotros y nuestro equipo, capaces de encontrar rápidamente cualquier tipo de información.

Esta función ha de tenerse siempre presente pues va a informar todas las decisiones que tomemos en las diferentes fases del ciclo de vida de un archivo.

(Fugueras, Ramón. A. 2003), manifiesta que “Entre las nuevas funciones se destacan los siguientes:

- a) La potente formulación del concepto de libre acceso a la información en tanto que derecho constitucional básico.
- b) El revulsivo derivado de la integración de las tecnologías de la información en el tratamiento y la difusión de la información de los archivos y, paralelamente, en los esfuerzos dedicados a la estandarización y normalización de la descripción.
- c) La expansión de la archivista en el ámbito de la gestión y el tratamiento de los documentos administrativos, así como en el sector de la función educativa y cultural, sin olvidar el aumento del campo de acción en la en la variada tipología de fondos y archivos.

- d) La utilización de las nuevas técnicas de difusión y marketing que deben permitir proyectar los archivos en la sociedad y promover el acercamiento de los denominados “nuevos usuarios de los archivos”

2.2.2.3 Finalidad del archivo

(Pascual, Cristina. P. 2006), manifiesta que “La existencia del archivo es consecuencia directa de que las actividades de la empresa necesitan un soporte documental. Cualquier empresa emite y recibe en el transcurso de su actividad ordinaria distintos tipos de documentación: correspondencia, facturas, informes, contratos, etc.

Por lo tanto, la finalidad del archivo es guardar y clasificar todos los documentos que la empresa necesita conservar para poder funcionar normalmente

La estructura y organización del archivo se ajusta a lo siguiente parámetros

- Que sea posible localizar los documentos de forma fácil y rápida
- Que la documentación se conserve en buen estado
- Que se evite la inflación de papales y las duplicidades, copias innecesarias, etcétera.
- Que se utilice un sistema de clasificación claro, eficiente y sencillo”

2.2.2.4 Importancia del archivo

(Pascual, Cristina. P. 2006), manifiesta que “El archivo es la memoria colectiva de la empresa y, como tal, de suma importancia para su pervivencia y buen funcionamiento.

Para su buen funcionamiento precisa que:

- Todos estén involucrados en esta labor aceptando la responsabilidad propia de cada uno.
- El archivo sea tan asequible de manera que cualquier persona que necesite la información depositada pueda encontrarla de manera sencilla y rápida, en el momento preciso, invirtiendo el menor esfuerzo posible.

Los archivos de una empresa, son muy importantes ya que representan su memoria, sin ellos sería imposible poder rescatar hechos pasados que servirían para corroborar situaciones o hechos que se hayan realizado en el giro ordinario de sus actividades económicas. Además permiten uniformidad en el manejo de la información de cualquier empresa, lo que permitirá la localización rápida de cualquier clase de documentos.

El proceso de toda organización, así como el volumen cada vez mayor de información que recibimos, tienden, cada vez más, a sustituir la intuición genial y las dotes brillantes del individuo por la estandarización y unificación de métodos y criterios de eficacia en el trabajo”

En toda gran y pequeña empresa se reciben, crean, procesan y transmiten cantidades de documentos y registros.

2.2.3 Métodos de ordenación archivística

(Alvarado. A, Mabel. 2007), nos indica, que “Existen dos grandes sistema de ordenación determinados por las unidades, orden numeral o de letras del alfabeto. Las variantes que cada unidad, orden numeral o de letras del alfabeto adquieren internamente deriva en tipos cuyas características propias permiten darles nombre distintivos. El sistema conformado por unidades orden alfabéticas se nominará alfabético y por unidades numerales, numérico. Al uso integrado de ambas se le denomina mixto.

2.2.3.1 Método alfabético:

Se ordena los documentos siguiendo el orden continuo del alfabeto. Es aconsejable su aplicación en archivos pequeños y ofrece algunas ventajas como la simplicidad, el adiestramiento mínimo que requiere el personal por la familiaridad con la unidad orden y su elasticidad que permite la acción de intercalamiento.

Este sistema, a pesar de su sencillez, plantea una serie de inconvenientes en cuanto a la aplicabilidad de las reglas de indización alfabética, debido a la disimilitud de criterios existentes que usualmente crean la necesidad de consultar referencias para encontrar el documento requerido.

En el enfoque de cada tipo de ordenación alfabética se exponen algunas reglas de indización. En realizada estas tienen sólo un valor general y deben adaptarse a las situaciones particulares de cada archivo. Sin embargo no se trata de reglas abstractas, sino de reglas prácticas que tienen por fin facilitar la ubicación y localización de las piezas y unidades documentales. Se denomina indización a la acción de invertir el orden lógico de una frase o nombre para agilizar la ordenación.

Se deben ordenar las fechas, unidades, documentos, y las guías en carpetas colgantes bajo el orden estricto del alfabeto en idioma español.

Alfabeto: A, B, C, D, E, F, G, H, I, J, K, L, M, N, O, P, Q, R, S, T, U, V, W, X, Y, Z.

Reglas de indización:

a) Palabra por palabra

Ordenar palabra por palabra y a su vez letra por letra dentro de una palabra. Se tomarán en cuenta además los artículos, preposiciones, conjunciones, siglas y abreviaturas.

b) Siglas

Una sigla es la forma breve del nombre de un ente corporativo, o un término de letra que comúnmente se escriben o pronuncian como si estuviesen en forma desarrollada. En caso de identificar el contenido siglado debe desarrollarse y anotar al final la sigla entre paréntesis.

c) Abreviaturas

Las abreviaturas se consideran palabras completas. Es recomendable desarrollarlas si se conoce el significado de la abreviatura. Caso contrario, se ordenan como si estuvieran escritas en forma completa.

d) Nombre de firmas comerciales.

Se busca identificar claramente una empresa, el tipo de producto que distribuye, vende o produce o las personas que son sus socios.

2.2.3.2 Método numérico

Se ordena los documentos bajo la unidad numerales.

Su aplicación es recomendable en fondos documentos muy grandes.

Ventajas del método numérico:

- Siempre es posible asignar a los documentos un número de identificación, mientras que a veces resulta más difícil ordenarlos con un nombre.
- Los números permiten una ordenación muy exacta de los documentos y una lectura ágil.
- Se logra cierto grado de confidencialidad, ya que las pestañas de las carpetas aparecen rotuladas con números y no con nombres.
- Es más fácil determinar si una tarjeta o carpeta ha sido colocada fuera de sitio.
- La expansión es ilimitada, los números son inagotables y es fácil ir agregando carpetas para nuevos individuos, empresas o asuntos, a medida que el número de ellos aumente.

Desventajas del método numérico

- Se hace necesario usar auxiliares e instrumentos descriptivos para referirse al documento, pues sin ellos resulta imposible su localización.
- Puede darse la transformación numérica que genera duplicidad u omisión numérica, con los consecuentes problemas.

Ejemplo:

4664 se cambia por 4646 (duplicidad)

4646 cambia por 4664 (omisión)”

2.2.3.3 Clasificación Cronológica

(Mondelo. A. H, 2014) manifiesta:

En la clasificación cronológica, el elemento que se utiliza para ordenar los documentos es su fecha de redacción, se trata de la forma de ordenación más

utilizada porque se puede aplicar en múltiples documentos de cualquier archivo, la fecha de un documento es el dato más estable al que se puede recurrir para encontrarlo se puede distinguir tres tipos de fechas o datas.

Fecha cronológica o crónica: se ordena uno detrás de otro, desde el más antiguo al más moderno, por ejemplo: 22 de enero del 1974; 23 de enero del 1974, 24 de enero del 1974, etc.

Fecha tónica: permite situar los documentos en el lugar exacto en el que fue redactado, ejemplo: Lima (Perú), Buenos Aires (Argentina), Valparaíso (Chile), etc.

Fecha histórica: Sitúa el documento en un momento concreto del tiempo con respecto a un hecho histórico conocido. La ordenación por este tipo de fecha adquiere mucha relevancia en los archivos históricos, por ejemplo 1492-1789 / 1931-1939.

2.2.3.4 Clasificación Geográfica

(Mondelo. A. H, 2014) indica que clasificación geográfica:

Se puede ordenar la documentación según los lugares geográficos con los que se relacionan. El ámbito geográfico que se utilizará (países, ciudades, etc.) vendrán dado por las necesidades de la organización.

Se podrá establecer varias clasificaciones sucesivas de la siguiente manera, en primer lugar, se podrán ordenar los expedientes alfabéticamente por comunidades autónomas, de acuerdo a las licencias solicitadas en cada una, la documentación de cada comunidad autónoma puede categorizarse por provincias en aquellos casos en los que haya más de una.

Dentro de las provincias, podrían ordenarse los expedientes por ciudades, si las ciudades, las ciudades son muy grandes, se agruparía la documentación por barrios o códigos postales.

2.2.4 Niveles del archivo

(Pascual, Cristina. P. 2006), manifiesta que “Una de las primeras cosas que tendremos que decidir es qué niveles de archivo queremos o podemos tener.

Hay tres niveles de archivo: activo, semiactivo e inactivo.

a) Archivo activo.

Contiene la documentación actual usada frecuentemente, que debe ser accesible a la persona sentada, y situada en proximidad al puesto de trabajo, en un área delimitada por la ley de economía de los movimientos.

b) Archivo semiactivo.

Contiene la documentación no activa utilizada ocasionalmente, accesible y cerca del archivo activo.

La documentación archivada concierne a acciones y estudios terminados pero todavía en uso para consulta y puede ser considerada como rutinaria (la que, en espera de ser pasada al archivo inactivo, sirve exclusivamente para obtener información de orden cronológico o técnico que necesita estar disponible en el mínimo tiempo) o de referencia que debe quedar un cierto tiempo en el archivo inactivo debido al interés que representa para el trabajo cotidiano.

c) Archivo inactivo

Contiene una documentación que se refiere a acciones pasadas, utilizada raramente o muy raramente y que no ofrece a la empresa sino un interés jurídico o histórico.

Esta documentación está guardada en locales frecuentemente alejados del puesto de trabajo, especialmente adaptado para este fin”.

Según el Instructivo de Organización Básica y Gestión de Archivos Administrativos, emitido por la Dirección del Sistema Nacional de Archivos las categorías de archivos, del país se clasifican dentro de las siguientes categorías:

a) Archivo activo

Constituye la documentación producto de la actividad institucional, documentación que es sometida a continua utilización y consulta. Se encuentran en los siguientes archivos:

- **Archivo de Recepción y Registro**

Constituye el Inicio de la gestión documental.

- **Archivos de Oficina**

Son archivos generados por las actividades de cada unidad administrativa. Su función es la organización y la conservación de la documentación mientras su utilización es constante.

- **Archivo Central**

Este archivo es único en cada entidad y podrá contener el Archivo de Recepción y Registro; es el responsable del control del tratamiento documental que se produce en cada unidad administrativa y de recibir la documentación considerada pasiva que le transfieren los archivos de oficina.

- **Archivo Descentralizado**

Archivo independiente del Archivo Central, con las mismas responsabilidades del Archivo de Oficina.

b) Archivo intermedio

Administrador de las series documentales transferidas por los Archivos Centrales de las Instituciones de servicio público, permanece en éste hasta que prescriban sus valores administrativos.

c) Archivo histórico / permanente.

Administrador de la documentación con valores históricos y culturales, custodio del Patrimonio Documental.

2.2.5 Procedimientos de gestión y tratamiento del archivo

(García. C, María. J. 2014), manifiesta, que “Los procedimientos de gestión y tratamiento de la información se refieren a la gestión documental de las empresas, La norma ISO 15489 define la gestión documental como el área responsable de un control eficaz y sistemático de la creación, la recepción, el mantenimiento, el uso y la disposición de documentos de archivo, incluido los procesos para incorporar y mantener en forma de documentos la información y prueba de las actividades y operaciones de la organización”.

2.2.5.1 Procesos de la gestión de documentos

(Alonso, José. A; García. A, Montserrat; Lloveras, M. Rosa. 2007), nos indica que “El proceso de gestión de documentos se compone de siete fases; sin embargo aunque se describen de forma lineal estos procesos, sobre todo en los sistemas electrónicos, pueden realizarse a un mismo tiempo o en un orden diferente; por ejemplo, si se trabaja con una aplicación de archivo electrónico la incorporación (captura), del documento y su registro se tendrán que efectuar simultáneamente.

Los procesos de gestión de documentos son los siguientes:

1. Incorporación de los documentos
2. Registro
3. Clasificación
4. Almacenamiento
5. Acceso
6. Trazabilidad
7. Disposición

1. Incorporación de los documentos.

Los procedimientos de la gestión de documentos tienen que contemplar la forma en que un documento entra a formar parte del sistema, es decir, qué se tiene que hacer cuando se decide archivar o capturar digitalmente un documento. Este proceso comporta seleccionar los documentos que hay que capturar.

2. Registro.

La finalidad del registro es formalizar la incorporación de un documento –dejar constancia de que un documento ha sido creado o recibido– mediante un identificador único y una breve información descriptiva que facilite su posterior recuperación.

Los documentos se han de registrar en el momento de su incorporación, de manera que no puede tener lugar ningún otro proceso documental hasta que no se haya efectuado el registro

3. Clasificación.

Se debe identificar la categoría a la que pertenece un documento, teniendo en cuenta la actividad de la organización con la cual está relacionado y de la cual es evidencia. Este proceso se lleva a cabo concretando el lugar que ocupa cada documento en el cuadro de clasificación. Este instrumento, que normalmente se codifica, debería proporcionar una visión general de todos los procesos y actividades de la organización, de forma que el código de clasificación indique la “dirección” de un determinado documento, especificando su ubicación y facilitando su posterior recuperación.

4. Almacenamiento.

Este proceso tiene por objeto mantener y preservar los documentos asegurando su autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad durante el periodo de tiempo necesario. Responde a uno de los principios enumerados en la norma ISO 15489 para llevar a cabo un plan de gestión de documentos: garantizar que los documentos se conservan en un entorno seguro.

Por eso, hay que controlar las condiciones de almacenamiento y las operaciones de manipulación, a fin de proteger los documentos contra el acceso y la destrucción no autorizados, de prevenir su deterioro o pérdida y de reducir los riesgos ante posibles robos o desastres.

5. Acceso.

Se ha de regular a quiénes permite llevar a cabo una operación relacionada con un documento (creación, consulta, modificación, eliminación...) y en qué circunstancias, aplicando los controles previstos en la tabla de acceso y seguridad. Los derechos de acceso de los usuarios del sistema de gestión de documentos dependerán de los requisitos legales (por ejemplo, la privacidad de los documentos que contienen datos de carácter personal) y de las necesidades de la organización (por ejemplo, la confidencialidad de los documentos con información estratégica o financiera)

6. Trazabilidad.

Se ha de controlar el uso y movimiento de los documentos de forma que se garantice, por un lado, que únicamente los usuarios con los permisos adecuados llevan a cabo actividades que les han sido asignadas y, por otro lado, que los documentos pueden ser localizados siempre que se necesiten. El seguimiento del “rastreo” de un documento permite mantener un control adecuado de los procesos documentales desde que es incorporado al sistema de gestión de documentos hasta que se aplica la disposición final.

7. Disposición

Agotado el plazo de conservación establecido para un documento determinado, se aplica la disposición prevista en el calendario de conservación (eliminación, conservación permanente, transferencia a otro sistema archivístico). No se debería llevar a cabo ninguna acción de disposición sin autorización y sin haber comprobado previamente que el documento ya no tiene valor para la organización, que no queda ninguna tarea pendiente y que no existe ningún pleito o investigación en curso que implique la utilización del documento como prueba”.

Según la Norma ISO 15489, los procesos de la gestión de documentos, son los siguientes.

- a) Incorporación;
- b) Registro;
- c) Clasificación;
- d) Asignación de acceso y seguridad;

- e) Definición de la disposición;
- f) Almacenamiento;
- g) Uso y trazabilidad;
- h) Disposición.

(García. C, María. J. 2014), manifiesta que “El proceso de los datos atraviesa por las siguientes etapas:

1. Registro / anotación: consiste en anotar del dato.
2. Clasificación / ordenador: el documento que contiene los datos es identificado y clasificado.
3. Codificación / denominación: el documento recibe un nombre que puede consistir en un número, una letra, o una combinación de ambos. Así el documento quedará perfectamente diferenciado.
4. Tratamiento: es la parte central del proceso de elaboración. En esta fase el documento adquiere una finalidad administrativa.
5. Cálculo / estadística: los datos obtenidos de los documentos, solos o junto a otros datos cruzados se someten a determinadas operaciones que conllevan la obtención de la información.
6. Archivo / custodia: los documentos han de archivarse para obtener de ellos la información necesaria cuando se precisó”.

Instructivo de organización básica y gestión de archivos administrativos, según Registro oficial # 67 del 25 de julio del 2005, manifiesta que.

Los archivos se organizarán de acuerdo a los siguientes criterios:

1. Los documentos se clasificarán respetando la procedencia del documento.
2. Los documentos se ordenarán respetando el orden cronológico, numérico y alfabético.
3. Los documentos se clasificarán y ordenarán en series documentales.
4. Los archivos de oficina se clasificarán de acuerdo a la estructura que generan los documentos
5. Los Archivos Centrales se clasificarán siguiendo el principio de procedencia de las

Secciones documentales y al orden original.

6. Todos los documentos se clasifican, ordenan, ubican y describen el archivo para ser dispuesto a su inmediata consulta.

- Los archivos se forman en cada unidad administrativa, en archivos principales y auxiliares.
- Los archivos Principales se constituyen con documentos que tratan de asuntos, de personas o de temas, al agrupar los documentos referentes entre sí, formarán un expediente, en algunos casos el expediente se amplía en uno o más cuerpos. El agrupamiento de expedientes de similares asuntos, personas o temas forman las series documentales.
- Las Instituciones establecen el sistema de clasificación de archivos, en base a las actividades que cumple cada unidad archivística, lo que permite la localización inmediata de la información para servicio a la Institución y al usuario.
- Los archivos Auxiliares se constituyen con copias de los documentos creados por la Institución, estos se organizan de forma numérica, cronológica o alfabética a nivel orgánico- estructural.

2.2.6 CALIDAD

(Muñoz. M. Andrés. 1999), considera que “La administración pública que la calidad total se apoya preferentemente en los procesos.

Significa cambiarlo para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable, qué cambiar y cómo cambiar depende del enfoque específico del empresario y del proceso”.

2.2.6.1 Calidad del servicio

(Deming, W. Edwards. 1989), recomienda que “Para que las organizaciones lleguen a una posición de productividad y compatibilidad.

En cada proceso pueden generarse dos tipos de variaciones o desviaciones con relación al objetivo marcado inicialmente: variaciones comunes y variaciones especiales. Solo efectuando esta distinción es posible alcanzar la calidad

Los 14 principios:

1. Crear constancia en el propósito de mejorar el producto y servicio.
2. Adoptar una nueva filosofía.
3. Dejar de depender de la inspección en masa.
4. Acabar con la práctica de hacer negocios sobre la base de precios.
5. Mejorar constantemente y siempre el sistema de producción y servicio.
6. Implantar la formación.
7. Poner en práctica métodos modernos de supervisión de los trabajadores de producción, instituir el liderazgo.
8. Desechar el miedo.
9. Derribar las barreras entre las áreas de staff
10. Eliminar los eslogans, exhortaciones y metas para la mano de obra.
11. Eliminar los objetivos numéricos para los directivos.
12. Eliminar las barreras que privan a la gente de su derecho a estar orgullosa de su trabajo
13. Estimular la educación y la automejora de todo de mundo.
14. Actuar para lograr la transformación.

2.2.6.2 Calidad en el mejoramiento continuo

(Vargas, Martha. E; Vega. Lazángela. A. 2007), se refieren que “El mejoramiento continuo en la calidad del servicio se fundamenta en cuatro pilares.

- **Trabajo en equipo.-**

Implica conformar trabajos bajo la filosofía del equipo y seguir unos puntos previamente definidos, con el objeto de alcanzar una meta común que vaya en beneficio de la organización y de cada uno de los individuos que la conforman.

- **Liderazgo participativo.-**

Antes que autocracia e imposición y búsqueda de la satisfacción del jefe, ante que del bien común.

- **Optimización de procesos.-**

Todos y cada uno de los procesos deben ser efectivos y flexibles, buscando satisfacer siempre las necesidades y expectativas de los clientes, deben estar clasificados de acuerdo a la razón de ser de la institución.

- **Compromiso con la calidad.-**

El servicio y la productividad, implica que todos los empleados de la organización maximicen recursos y eliminen desperdicios.

2.2.6.3 Calidad administrativa

(Heizer, Jay; Render, Barry. 2004), señala que “Este proceso moderno implica la participación continua de todos los trabajadores de una organización en la mejoría del desarrollo, diseño, fabricación y mantenimiento de los productos y servicios que ofrece una organización. De igual manera, esta participación debe verse reflejada en las actividades que se realizan dentro de la misma; este concepto va mucho más allá del enfoque tradicional de la calidad solamente basada en normas, que atribuye importancia sólo al cumplimiento de ciertos requisitos y características de los productos o servicios”.

2.2.6.3.1 Administración

(Terry, G. 1895), manifiesta que es la coordinación de todos los recursos a través del proceso de planeación, dirección y control, a fin de lograr los objetivos establecidos.

La administración es una disciplina que tiene por finalidad dar una explicación acerca del comportamiento de las organizaciones, además de referirse al proceso de conducción de las mismas.

2.2.7 Plan de mejoramiento

(Vargas, Martha. E; Vega. Lazángela. A. 2007), señala que “Es un sistema que sirve para planear el futuro del mejoramiento de cada actividad y determinar el alcance de trabajo de los grupos de mejoramiento, de esta manera la organización se prepara en forma sistemática para dar soporte y apoyo al mejoramiento de la calidad del servicio, la herramienta principal es el trabajo en equipo.

Para que la organización pueda apoyar a la administración en la mejora continua, se hace necesario tomar como elemento fundamental el ciclo P.H.V.A (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar)”.

2.2.8 Mejoramiento continuo

(García. P. Manuel; Quispe. A. Carlos; Ráez. G. Luis. 2003), manifiesta que “Según la NTP-ISO 9000:2001, Mejora continua es una "actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos" siendo los requisitos la "necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

- Análisis y evaluación de la situación existente.
- Objetivos para la mejora.
- Implementación de posible solución.
- Medición, verificación, análisis y evaluación de los resultados de la implementación.
- Formalización de los cambios.

Los resultados se revisan para detectar oportunidades de mejora. La mejora es una actividad continua, y parte de la información recibida del propio sistema y de los clientes.

Dentro del contexto de un sistema de gestión de la calidad, el ciclo PHVA es un ciclo que está en pleno movimiento. Que se puede desarrollar en cada uno de los procesos. Está ligado a la planificación, implementación, control y mejora continua, tanto para los productos como para los procesos del sistema de gestión de la calidad.

El ciclo PHVA se explica de la siguiente forma:

Planificar:

- Involucrar a la gente correcta
- Recopilar los datos disponibles
- Comprender las necesidades de los clientes
- Estudiar exhaustivamente el/los procesos involucrados
- ¿Es el proceso capaz de cumplir las necesidades?
- Desarrollar el plan/entrenar al personal

Hacer:

- Implementar la mejora / verificar las causas de los problemas
- Recopilar los datos apropiados

Verificar:

- ¿Se han alcanzado los resultados deseados?
- Comprender y documentar las diferencias
- Revisar los problemas y errores
- ¿Qué se aprendió?
- ¿Qué queda aún por resolver?

Actuar:

- Incorporar la mejora al proceso
- Comunicar la mejora a todos los integrantes de la empresa
- Identificar nuevos proyectos/problemas”.

2.2.9 Procesos

(David, Fred. R. 2003), manifiesta que “Es la serie coordinada de actividades o tareas que proporcionan un resultado útil para un cliente interno o externo de la organización (usuario interno o ciudadano). Esta serie de actividades ha de ser definible, repetible y medible de modo que permita, de manera estable y predecible, la transformación de elementos de entrada en elementos de salida.

Se debe destacarse que los procesos pueden y deben ser documentados, de modo que se puedan identificar los insumos y los recursos tanto materiales como humanos que se requieren para generar el producto o servicio esperado. Asimismo, el proceso es una serie coordinada de tareas repetibles. La frecuencia de reiteración depende de su mayor o menor demanda por parte de los beneficiarios del proceso”

Por último, los procesos han de ser predecibles, de modo que permitan alcanzar un nivel de estabilidad que asegure que, si se siguen consistentemente las actividades del proceso, se alcanzarán los resultados deseados.

2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

2.3.1 Acceso a la información pública

La Constitución de la República del Ecuador en su Art. 91, Acción de acceso a la información pública.- La acción de acceso a la información pública tendrá por objeto garantizar el acceso a ella cuando ha sido denegada expresa o tácitamente, o cuando la que se ha proporcionado no sea completa o fidedigna. Podrá ser interpuesta incluso si la negativa se sustenta en el carácter secreto, reservado, confidencial o cualquiera otra clasificación de la información. El carácter reservado de la información deberá ser declarado con anterioridad a la petición, por autoridad competente y de acuerdo con la ley.

2.3.2 Custodia de documentos:

La Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública en su Art. 10.- Custodia de la Información señala que “Es responsabilidad de las instituciones públicas, personas jurídicas de derecho público, crear y mantener registros públicos de manera profesional, para que el derecho a la información se pueda ejercer a plenitud, por lo que, en ningún caso se justificará la ausencia de normas técnicas en el manejo y archivo de la información y documentación para impedir u obstaculizar el ejercicio de acceso a la información pública, peor aún su destrucción.

Quienes administren, manejen, archiven o conserven información pública, serán personalmente responsables, solidariamente con la autoridad de la dependencia a la que pertenece dicha información y/o documentación, por las consecuencias civiles, administrativas o penales a que pudiera haber lugar, por sus acciones u omisiones, en la ocultación, alteración, pérdida y/o desmembración de documentación e información pública.

2.4 IDEA A DEFENDER

La elaboración de un plan de Mejoramiento en el sistema de archivo en la empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pastaza EMAPAST EP, garantizará un servicio de calidad para la realización de las actividades de la empresa.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1 Investigación de Campo y Documental

Los tipos de investigación que se emplearon son:

Modalidad de campo, se obtuvo los datos directamente de la secretaría de la empresa pública municipal de agua potable y alcantarillado de Pastaza EMAPAST EP, fuente donde se da inicio el proceso del Sistema de Archivo.

Modalidad documental, se recopiló información de los diferentes: Libros de registros, manuales, documentos recibidos, enviados y actas entre otros documentos existente de la empresa pública municipal de agua potable y alcantarillado de Pastaza EMAPAST EP.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Los tipos de investigación que se aplicaron son:

3.2.1 Exploratoria.

La investigación exploratoria, es aquella que se efectúa sobre un tema u objeto desconocido o poco estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto, es decir un nivel superficial de conocimiento.

Está basada en la investigación y revisión de la literatura disponible, datos, o enfoques cualitativos, discusiones informales con los clientes y empleados de la empresa pública municipal de agua potable y alcantarillado de Pastaza EMAPAST EP.

3.2.2 Descriptiva.

Consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos.

Mediante la descripción de situaciones y eventos hemos obtenido información acerca del proceso de archivo que lleva la secretaria de la empresa pública municipal de agua potable y alcantarillado de Pastaza EMAPAST EP, datos que nos serán de gran ayuda para conocer el origen o causa de las dificultades que se presentan.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. Población

La presente investigación constituyo la población en tres categorías:

- Primera categoría: Por el Gerente General
- Segunda categoría: Directores Departamentales y Personal ejecutivo.
- Tercera categoría: Usuarios, quienes serán beneficiarios de esta investigación, este dato se obtuvo del número de trámite que presentaron en la Secretaria General de EMAPASTE, en el segundo semestre del 2014.

Identificador de elementos.

TABLA N.- 2: IDENTIFICACIÓN DE ELEMENTOS

CATEGORÍA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Gerente	1	0,21%
Directores Departamentales y Personal ejecutivo	16	3,43%
Usuarios	450	96,36%
TOTAL	467	100,00%

Fuente: Dirección Administrativa Financiera de EMAPAST EP.
Elaborado: Por la Autora (2014)

GRÁFICO N.- 1: IDENTIFICACIÓN DE ELEMENTOS



Fuente: Dirección Administrativa Financiera de EMAPAST EP.
Elaborado: Por la Autora (2014)

3.3.2. Muestra

En la primera y segunda categoría, se tomó el total de los datos para ser investigados en virtud de que la población es pequeña.

En la tercera categoría, la cual representa el 96.36 % (450 usuarios) se aplicó una encuesta a los 212 usuarios, dato que se obtuvo aplicando la siguiente fórmula para determinar la muestra de la población:

FÓRMULA APLICADA:

Simbología:	
n:	Muestra
N:	Población
e:	margen de error, entre 0,01 a 0,10

Valores:	
n:	?
N:	450
e:	0,05

$$n = \frac{N}{2 \left(e (N-1) + 1 \right)}$$

$$n = \frac{450}{2 \left((0.05) (450-1) + 1 \right)}$$

$$n = \frac{450}{(0.0025)(449) + 1}$$

$$n = \frac{450}{1,1225 + 1}$$

$$n = \frac{450}{2,1225}$$

$$n = 212.01$$

3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.

3.4.1 Métodos

Método Analítico.- Mediante este método se pudo analizar la trayectoria de la información como oficios, actas, reglamentos entre otras, y todos los problemas que se han venido generando a través de las diferentes necesidades desde la creación de la empresa, aplicamos este método de investigación porque consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos.

3.4.2 Técnicas

Encuesta: Se elaboró dos tipos de encuestas con preguntas abiertas y cerradas aplicadas a los Directores Departamentales y personal ejecutivo (16) y usuarios (212), quienes proporcionaron datos que permitieron descubrir las falencias del archivo de la empresa de EMAPAST EP.

Entrevista: A través de la entrevista la cual se aplicó al Sr. Gerente General de la empresa, pudimos conocer que la empresa cuenta con el sistema de archivo, pero no se lo está administrado correctamente.

Observación: A través de la observación en los diferentes Departamentos de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pastaza EMAPAST EP, se pudo determinar los procesos y mecanismos que utiliza en su sistema de archivo e identificando sus inconvenientes.

3.4.3 Instrumento

Se utilizó el cuestionario estructurado con preguntas cerradas y abiertas, información que sirvió de enlace para determinar los resultados de la encuesta y entrevista planteados en el objetivo de la investigación. (Anexo N.- 3 - 4 encuesta y Anexo N.-5 entrevista)

3.5. RESULTADOS

Resultados de la entrevista y encuestas realizadas a la primera, segunda y tercera categoría con el objetivo de analizar el sistema de archivo con el que cuenta la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pastaza EMAPAST EP, las mismas que fueron realizadas el presente año.

3.5.1 Resultados que presenta la primera categoría

Resultados de la entrevista realizada al Ing. Walter Espín, Gerente General de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pastaza EMAPAST EP.

1. ¿Existe en la empresa un Sistema de Archivo?

Sí, pero no se lleva adecuadamente falta llevar de acuerdo a un estándar para normalizar el manejo del archivo.

2. ¿Cree usted que un sistema de Archivo como actualmente se está administrando permite lograr eficiencia en la Gestión?

No, pero esta nueva administración está dispuesta a mejorar, con esta propuesta del Mejoramiento de archivos, estamos seguros que corregiremos las falencias que existen en el mismo.

3. ¿Conoce usted si en la secretaría aplican normas establecidas para la gestión documental?

Desconozco.

4. ¿Cómo evalúa el funcionamiento del sistema de archivo de la secretaria de EMAPAST EP?

Si calificamos a los archivos activos un 70% bueno, pero en los archivos de años anteriores realmente existen muchos inconvenientes, ya que no existe un responsable de los mismos.

5. ¿Ha tenido reclamos por parte de cliente internos o externos por perdida de documentos, con qué frecuencia?

Si, han existido quejas, pero es necesario indicar que por lo general son de documentos de años anteriores.

6. En la empresa, que elementos y/o tecnologías utilizan para la conservación de los documentos.

En esta nueva administración creemos que los archivos son muy importantes, para el desarrollo de las diferentes actividades que realizamos es por ello que en este año hemos realizado la adquisición de nuevas computadoras, escáner, copiados y archivadores.

3.5.2 Resultados que presenta la segunda categoría

Resultados de las encuesta dirigida a los directores departamentales y personal administrativo.

Pregunta N.- 01

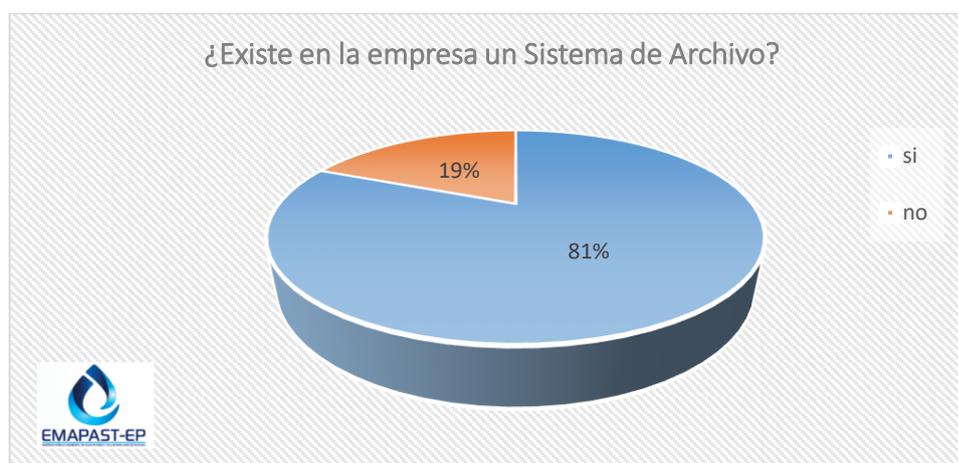
¿Existe en la empresa un Sistema de Archivo?

TABLA N.- 3: EXISTENCIA DEL SISTEMA DE ARCHIVO

OPCIONES	No. DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	13	81,25 %
NO	3	18,75 %
TOTAL	16	100,00 %

Fuente: Encuesta a Directores y personal administrativo
Elaborado: Por la Autora 2015

GRÁFICO N° 2: EXISTENCIA DEL SISTEMA DE ARCHIVO



Fuente: Encuesta a Directores y personal administrativo
Elaborado: Por la Autora (2015)

Interpretación.-

Al aplicar la encuesta a los directores departamentales y personal administrativo se determina que el 14% de los encuestados manifiestan que no existe un sistema de archivo en la empresa, mientras que, el 86% asegura de su existencia.

Análisis.-

En los resultados de la encuesta aplicada a los señores directores y personal administrativo caramente podemos evidenciar que la empresa cuenta con un sistema de archivo, el mismo que no dispone de los procesos debidos para brindar un buen servicio de calidad a quienes lo necesiten.

Pregunta N.- 02

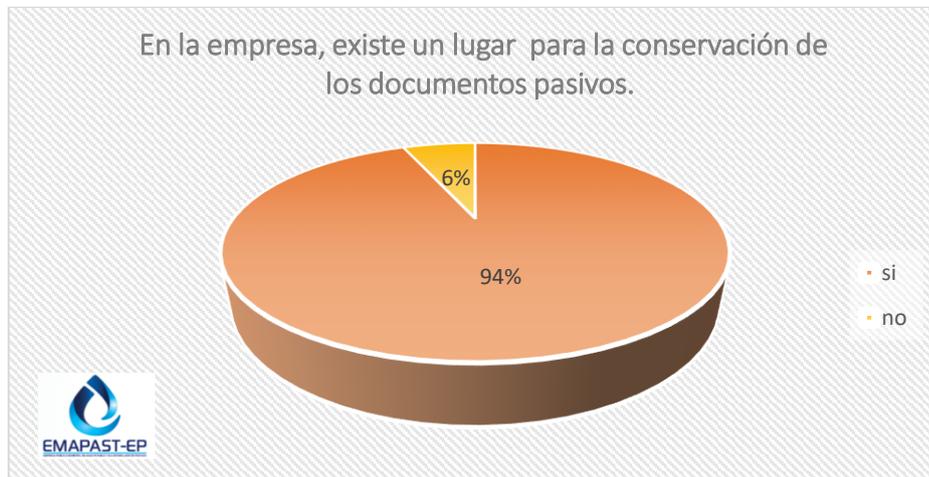
¿En la empresa, existe un lugar para la conservación de los documentos pasivos?

TABLA N.- 4: EXISTENCIA DE UN LUGAR PARA LA CONSERVACIÓN DE LOS DOCUMENTOS.

OPCIONES	No. DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	15	93,75
NO	1	6,25
TOTAL	16	100,00

Fuente: Encuesta a Directores y personal administrativo
Elaborado: Por la Autora (2015)

GRÁFICO N.- 3: EXISTENCIA DE UN LUGAR PARA LA CONSERVACIÓN DE LOS DOCUMENTOS.



Fuente: Encuesta a Directores y personal administrativo
Elaborado: Por la Autora (2015)

Interpretación.-

Una vez realizada la encuesta a los señores directores y personal administrativo de la empresa se determina que el 7% de los encuestados declaran la inasistencia de un lugar para la conservación de los documentos mientras que el 93% manifiestan lo contrario.

Análisis.-

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta realizada a los señores directores y personal administrativo y en la investigación de campo efectuada se evidencia que existe un lugar para la conservación de los documentos, el mismo que no es atendido de forma eficiente.

Pregunta N.- 03

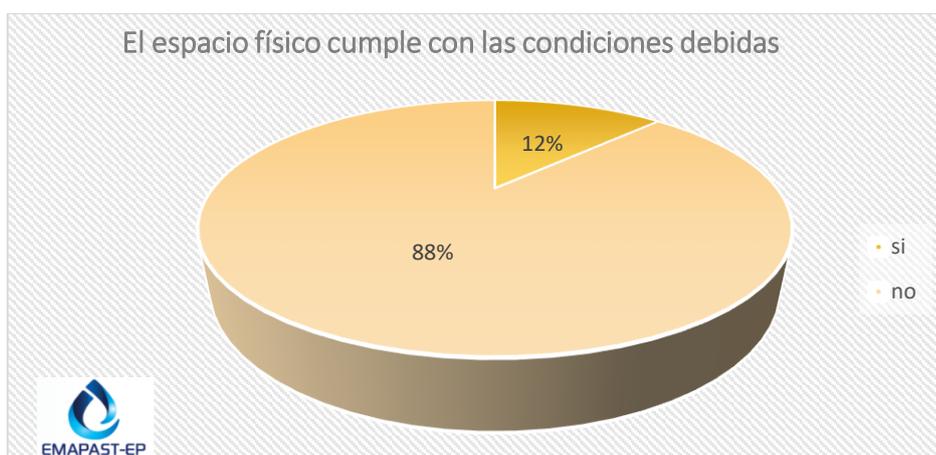
¿El espacio físico de los Archivos cumple con lo establecido en el Instructivo de Organización Básica y Gestión de Archivos Administrativos, como sol iluminación, temperatura optima, utilizar equipos especiales, garantizar la ventilación, etc.?

TABLA N.- 5: EL ESPACIO FÍSICO, CUMPLE CON LAS CONDICIONES DEBIDAS.

OPCIONES	No. DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	2	12,50
NO	14	87,50
TOTAL	16	100,00

Fuente: Encuesta a Directores y personal administrativo
Elaborado: Por la Autora (2015)

GRÁFICO N.- 4: EL ESPACIO FÍSICO, CUMPLE CON LAS CONDICIONES DEBIDAS



Fuente: Encuesta a Directores y personal administrativo
Elaborado: Por la Autora (2015)

Interpretación.-

En los resultados de la encuesta aplicada a los señores directores y personal administrativo el 12% de los encuestados expresan que el espacio físico de los archivos que tiene la empresa cumple con lo establecido en el Instructivo de organización básica y gestión de archivos administrativos y el 88% nos indica que no cumple.

Análisis.-

Es muy importante cumplir con lo establecido en el Instructivo de organización básica y gestión de archivos administrativo, para así poder garantizar el estado los documentos, pero es notorio que la empresa cuenta con el espacio físico adecuado, convirtiéndose este espacio en una debilidad del Archivo

Pregunta N.- 04

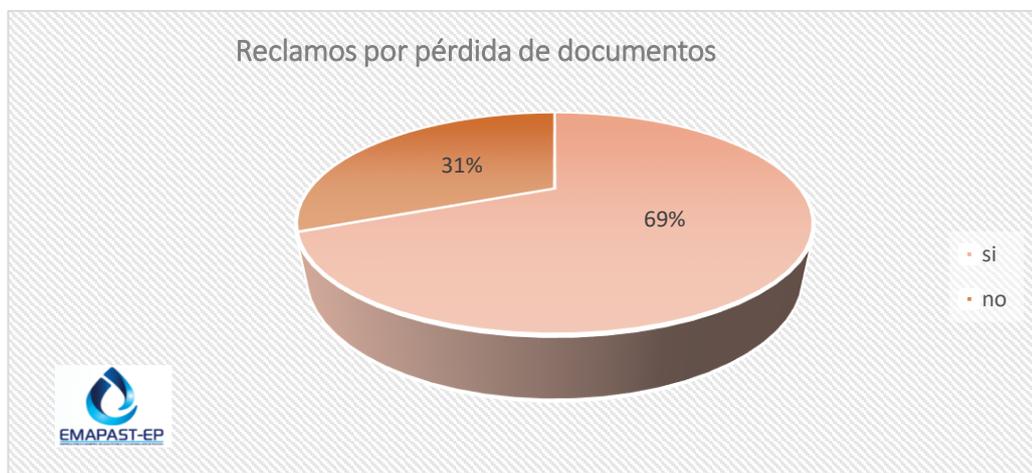
¿Tiene reclamos por parte de clientes internos o externos por pérdida de documentos?

TABLA N.- 6: RECLAMO POR PÉRDIDA DE DOCUMENTOS

OPCIONES	No. DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	11	68,75 %
NO	5	31,25 %
TOTAL	16	100,00 %

Fuente: Encuesta a Directores y personal administrativo
Elaborado: Por la Autora (2015)

GRÁFICO N.-5: RECLAMO POR PÉRDIDA DE DOCUMENTOS



Fuente: Encuesta a Directores y personal administrativo
Elaborado: Por la Autora (2015)

Interpretación.-

En esta pregunta una vez analizado los resultados de la encuesta aplicada a los señores directores y personal administrativo se determina que el 36% de los encuestados manifiestan que no existen reclamos por parte de clientes por pérdida de documentos en la empresa, mientras que el 64% expresan lo contrario.

Análisis.-

Los directores departamentales y personal administrativo encuestados, manifiestan que la mayoría de los documentos extraviados son de años anteriores, los mismos que reposan en la planta de agua denominada San Vicente, en algunos casos se desconocen si existe o no la documentación solicitada por los clientes, puesto que no existe un registro de la documentación histórico llevado en forma efectiva.

Pregunta N.- 05

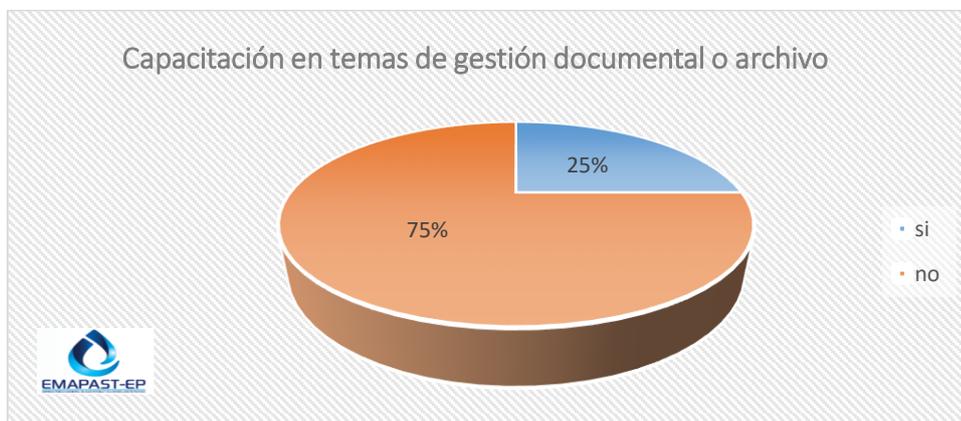
¿Ha recibido capacitado en el tema de gestión documental o archivo por parte de la institución?

TABLA N.- 7: CAPACITACIÓN EN TEMAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL

OPCIONES	No. DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	4	25,00 %
NO	12	75,00 %
TOTAL	16	100,00 %

Fuente: Encuesta a Directores y personal administrativo
Elaborado: Por la Autora (2015)

GRÁFICO N.- 6: CAPACITACIÓN EN TEMAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL



Fuente: Encuesta a Directores y personal administrativo
Elaborado: Por la Autora (2015)

Interpretación.-

En los resultados de la encuesta aplicada a los señores directores y personal administrativo el 29% de los encuestados declaran que han recibido capacitaciones en temas de gestión documental y archivo, mientras que el 71% manifiestan lo contrario.

Análisis.-

En los últimos años los Directores y personal administrativo no han sido atendidos en capacitaciones en temas de archivo, por lo que genera una falta de calidad en el servicio, un manejo inadecuado en los procesos, siendo preocupante que solo 4 personas se hayan preparado en este campo.

Pregunta N.- 06

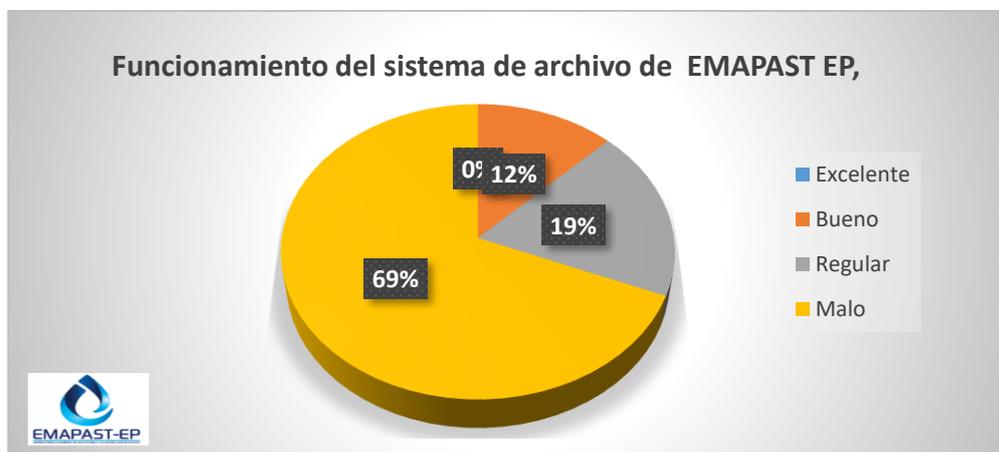
¿Cómo evalúa el funcionamiento del sistema de archivo de EMAPAST EP, tomando en referencia la siguiente escala?

TABLA N.-8: FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE ARCHIVO

OPCIONES	No. DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Excelente	0	0
Bueno	2	12,50
Regular	3	18,75
Malo	11	68,75
TOTAL	16	100,00

Fuente: Encuesta a Directores y personal administrativo
Elaborado: Por la Autora (2015)

GRÁFICO N.- 7: FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE ARCHIVO



Fuente: Encuesta a usuarios
Elaborado: Por la Autora (2015)

Interpretación.-

En la encuesta realizada a los directores y personal administrativo de la empresa, el 12% considera que el funcionamiento del sistema de archivo de EMAPAST EP es bueno el 19% lo considera regular pero el 69% califica como malo el funcionamiento del archivo de la empresa.

Análisis.-

Con esta pregunta, nos podemos dar cuenta que el 69% de los funcionarios de la empresa considera que el archivo no cumple con sus expectativa, ya que cuando solicitan algún documento de años anteriores nadie sabe si existe o no, e incluso el lugar donde reposan los mismos no cuentan con la seguridad necesaria; por lo que muy necesario realizar el mejoramiento del mismo para así poder satisfacer de mejor manera a los usuarios internos como externos.

3.5.3 Resultados de la tercera categoría

Resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pastaza EMAPAST EP.

Pregunta N.- 01

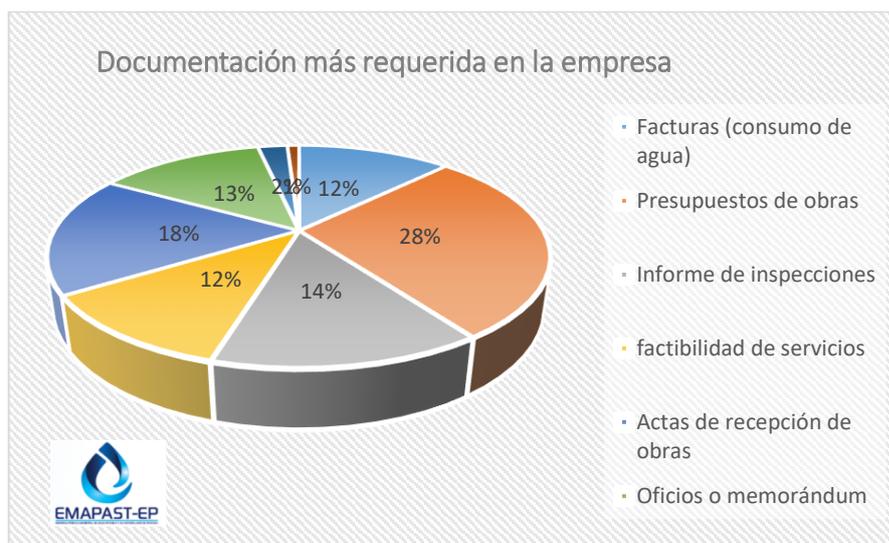
¿Qué tipo de documentación es la que usted requiere de la empresa, con más frecuencia?

TABLA N.- 9: DOCUMENTACIÓN MÁS REQUERIDA EN LA EMPRESA.

OPCIONES	No. DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Facturas (consumo de agua)	27	12.74
Presupuestos de obras	59	27.83
Informe de inspecciones	30	14.15
factibilidad de servicios	24	11.32
Actas de recepción de obras	37	17.45
Oficios o memorándum	28	13.21
Ninguno	5	2.36
Otros Especifique	2	0.94
TOTAL	212	100.00

Fuente: Encuesta a usuarios
Elaborado: Por la Autora (2015)

GRÁFICO N° 8: DOCUMENTACIÓN MÁS REQUERIDA EN LA EMPRESA.



Fuente: Encuesta a usuarios
Elaborado: Por la Autora (2015)

INTERPRETACIÓN.-

En la encuesta realizada a los usuarios de la empresa, se pudo observar que los documentos que requieren con más frecuencia son: Los Presupuestos de obras 27.83% y las Actas de recepción de obras 17.45%.

Cabe señalar que no son los documentos más requeridas, pero si importante debido a que existe un porcentaje paralelo, las Facturas, 12.74%, Informe de inspecciones 14.15%, factibilidad de servicios 11.32%, Oficios o memorándum 13.21%, Ninguno 2.36% y otros 0.94%.

ANÁLISIS.-

La empresa maneja presupuesto de los GAD Parroquiales, para las diferentes obras tanto de agua potable como de alcantarillado en las diferentes comunidades, es por ello que se observa el porcentaje considerado en los presupuestos y las actas de recepción.

Los resultados obtenidos reflejan la necesidad de mejorar el sistema de archivos para atender de mejor manera a los usuarios, buscando por consiguiente el bienestar de los mismos.

Pregunta N.- 02

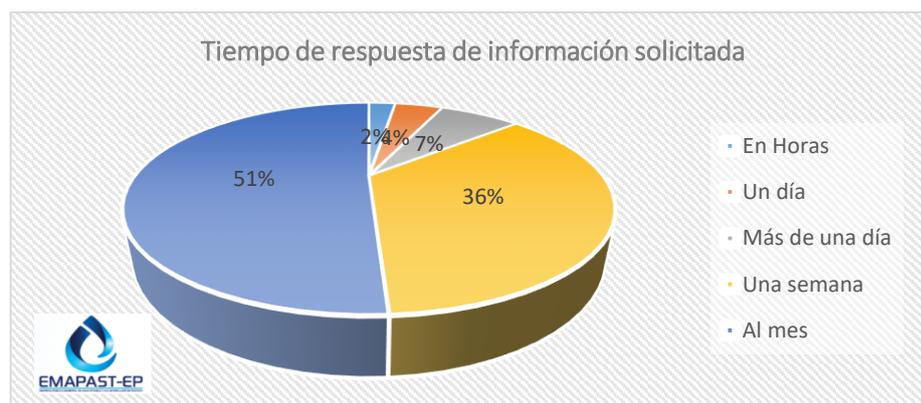
¿Cuál es el tiempo de respuesta cuando usted solicita una información o documentación del archivo de la empresa?

TABLA N.- 10: TIEMPO DE RESPUESTA DE INFORMACIÓN SOLICITADA.

OPCIONES	No. DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
En Horas	5	2.36 %
Un día	9	4.25 %
Más de una día	15	7.08 %
Una semana	75	35.38 %
Al mes	108	50.94 %
TOTAL	212	100.00 %

Fuente: Encuesta a usuarios
Elaborado: Por la Autora (2015)

GRÁFICO N.- 09: TIEMPO DE RESPUESTA DE INFORMACIÓN SOLICITADA



Fuente: Encuesta a usuarios
Elaborado: Por la Autora (2015)

INTERPRETACIÓN.-

En la encuesta realizada a los usuarios de la empresa, se pudo detectar que más del 50% de los encuestados manifiestan que reciben respuesta al mes un 2% indican que los requerimientos lo hacen en horas.

ANÁLISIS.-

Al no contar con la documentación organizada adecuadamente, como por ejemplo las facturas, se les hace imposible poder entregar la información requerida inmediatamente, el tiempo de respuesta para atender los pedidos del público no es satisfactorio ya que la

entrega de los requerimientos se debe hacerse en minutos y en casos excepcionales en mayor tiempo.

Pregunta N.- 03

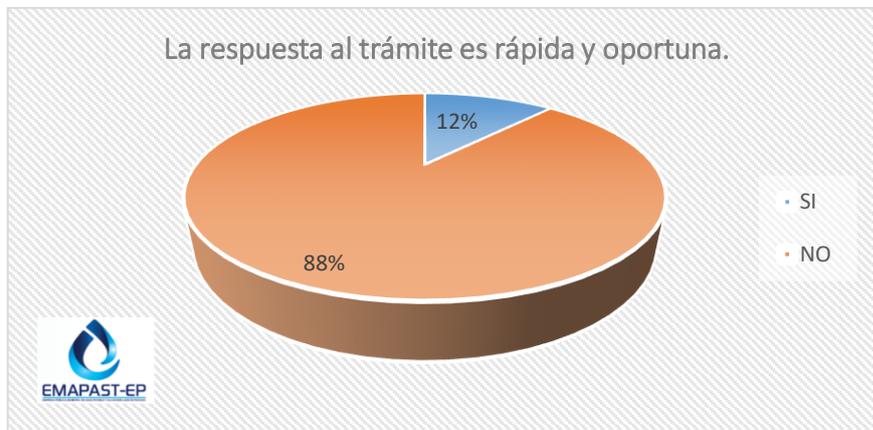
¿Considera usted que la respuesta al trámite que realiza en la secretaría de la empresa pública municipal de agua potable y alcantarillado de Pastaza EMAPAST EP es rápido y oportuno?

TABLA N.- 11: LA RESPUESTA AL TRÁMITE ES RÁPIDA Y OPORTUNA.

OPCIONES	No. DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	25	11.79 %
NO	187	88.21 %
TOTAL	212	100.00 %

Fuente: Encuesta a usuarios
Elaborado: Por la Autora (2015)

GRÁFICO N.- 10: LA RESPUESTA AL TRÁMITE, ES RÁPIDA Y OPORTUNA.



Fuente: Encuesta a usuarios
Elaborado: Por la Autora (2015)

INTERPRETACIÓN.-

Al aplicar la encuesta a los usuarios de la empresa, se pudo evidenciar que el 88% de los encuestados consideran que no es oportuna la atención, mientras que un 12% considera lo contrario.

ANÁLISIS.-

El personal que atiende en esta dependencia a más de realizar el plan de mejoramiento, debe capacitarse para dar una mejor atención a los usuarios

Pregunta N.- 04

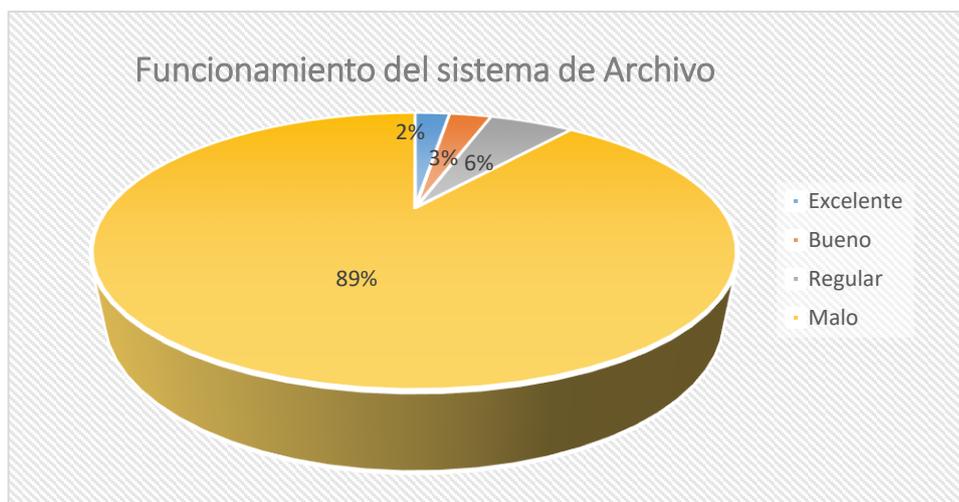
¿Evalué el funcionamiento del sistema de archivos tomando en referencia la siguiente escala?

TABLA N.- 12: FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE ARCHIVOS

OPCIONES	No. DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Excelente	5	2,36
Bueno	6	2,83
Regular	12	5,66
Malo	189	89,15
TOTAL	212	100,00

Fuente: Encuesta a usuarios
Elaborado: Por la Autora (2015)

GRÁFICO N.- 11: FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE ARCHIVO



Fuente: Encuesta a usuarios
Elaborado: Por la Autora (2015)

INTERPRETACIÓN.-

Al aplicar la encuesta a los usuarios que el 89% consideran malo el funcionamiento del sistema de archivo, el 6% manifiestan que es regular, mientras que el restante 5% considera que es bueno y excelente.

ANÁLISIS.-

Las cifras demuestran que el sistema de archivos no funciona correctamente por lo que lo consideran “malo” esto nos indica que indispensable realizar un mejoramiento de este sistema, y así poder cumplir con las expectativas de los usuarios que necesiten del mismo

Pregunta N.- 05

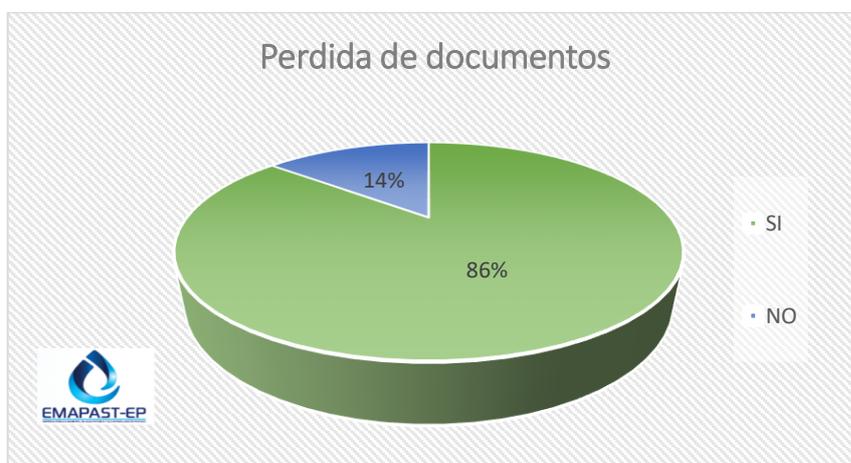
¿Han manifestado en alguna ocasión, en la secretaría de EMAPAST EP, que su documentación o trámite está perdido o extraviado?

TABLA N.- 13: PÉRDIDA DE DOCUMENTOS

OPCIONES	No. DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	182	85.85
NO	30	14.15
TOTAL	212	100.00

Fuente: Encuesta a usuarios
Elaborado: Por la Autora (2015)

GRÁFICO N.- 12: PÉRDIDA DE DOCUMENTOS



Fuente: Encuesta a usuarios
Elaborado: Por la Autora (2015)

INTERPRETACIÓN.-

Al aplicar la encuesta se determina que el 86% de los usuarios encuestados manifiestan que los trámites se encuentran extraviados, el 14% contestan que no hay ningún problema.

ANÁLISIS.-

Los resultados de esta pregunta nos demuestran una vez más el laberinto que existe al no tener un sistema de archivos completamente ordenados y automatizados para mejorar la atención al público en este sentido.

Pregunta N.- 06

¿Si ha respondido si a la pregunta anterior indique que solución le otorgaron?

TABLA N.- 14: SOLUCIONES BRINDADAS POR LA PÉRDIDA DE DOCUMENTOS.

OPCIONES	No. DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Ninguna	80	37,74 %
Pidieron copias de los documentos en otros departamentos.	36	16,98 %
Hicieron nuevamente el informe con fecha actualizada	80	37,74 %
vacías	16	7,55 %
TOTAL	212	100,00 %

Fuente: Encuesta a usuarios
Elaborado: Por la Autora (2015)

GRÁFICO N.- 13: SOLUCIONES BRINDADAS POR LA PÉRDIDA DE DOCUMENTOS.



Fuente: Encuesta a usuarios
Elaborado: Por la Autora (2015)

INTERPRETACIÓN.-

Al aplicar la encuesta se refleja que al 44% de los usuarios no han realizado ninguna acción frente a la pérdida de documentos, un 25% dicen que han tenido que volver hacer el trámite y el 22% Pidieron copias de los documentos en otros departamentos.

ANÁLISIS.-

La mayoría de las personas ha tenido inconvenientes con sus documentos en la empresa, por lo que es muy indispensable realizar el mejoramiento del sistema de archivo.

Pregunta N.- 07

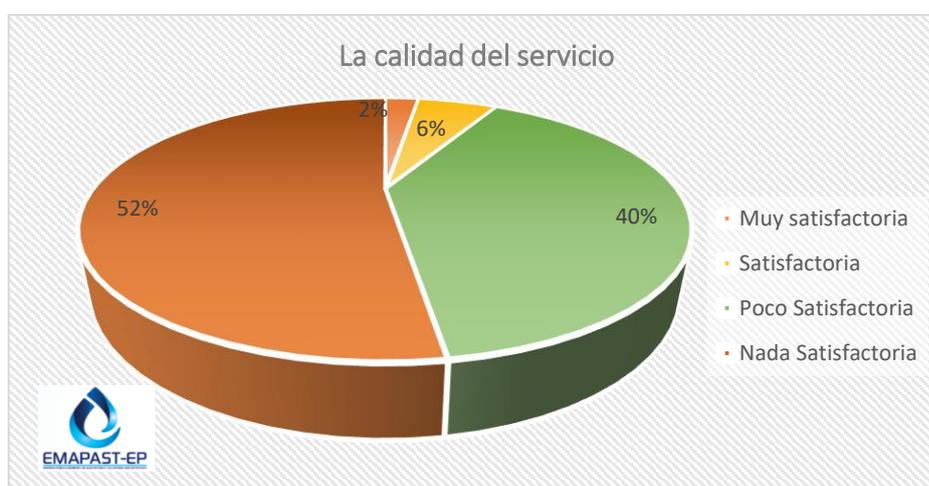
¿Cómo calificaría usted la calidad del servicio conforme la siguiente escala?

TABLA N.- 15: LA CALIDAD DEL SERVICIO.

OPCIONES	No. DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Muy satisfactoria	5	2.36
Satisfactoria	12	5.66
Poco Satisfactoria	84	39.62
Nada Satisfactoria	111	52.36
TOTAL	212	100.00

Fuente: Encuesta a usuarios
Elaborado: Por la Autora (2015)

GRÁFICO N.- 14: LA CALIDAD DEL SERVICIO



Fuente: Encuesta a usuarios
Elaborado: Por la Autora (2015)

INTERPRETACIÓN.-

En la encuesta aplicada a los usuarios el 52% de los encuestados manifiestan que la calidad del servicio es nada satisfactorio, el 40% dicen que es poco satisfactorio un 6% y 2% indican que es satisfactorio y muy satisfactorio respectivamente.

ANÁLISIS.-

Es obvio pensar que los usuarios al no tener un servicio cómodo y oportuno se sienten molestos y esto se refleja en la insatisfacción del servicio ofertado por la empresa.

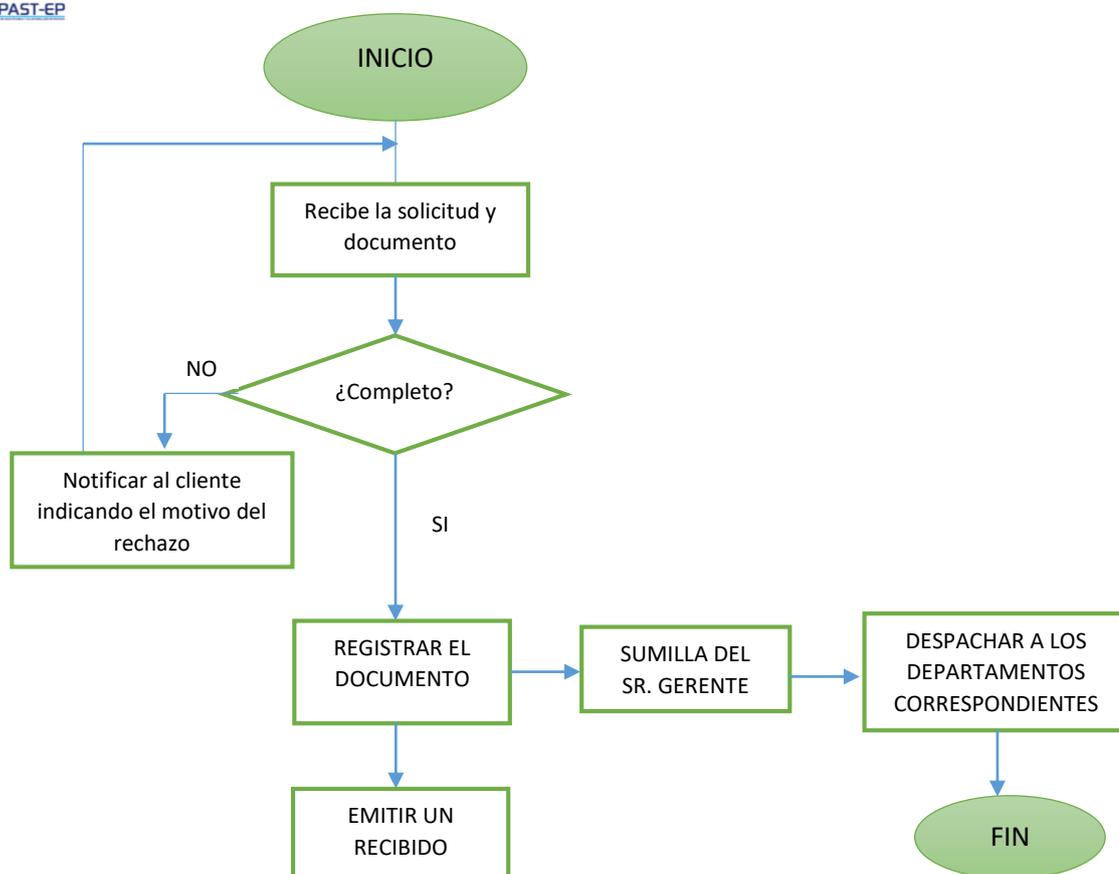
3.5.4 Diagnósticos de problemas encontrados y observados en EMAPAST EP.

3.5.4.1 Proceso del ingreso y despacho del documento de EMAPASTEP.

En la actualidad la empresa pública municipal de agua potable y alcantarillado de Pastaza EMAPAST EP, cuenta con un flujograma de ingreso y despacho de documentos, el mismo que no posee todos los procesos necesarios que garanticen el resguardo de la información o documentos que ingresa o genera la empresa en el transcurso de sus funciones.

A continuación el flujograma Proceso del ingreso y despacho del documento de EMAPASTEP.

GRÁFICO N.- 15: INGRESO Y DESPACHO DE UN DOCUMENTO.



Fuente: Secretaria de EMAPAST EP.
Elaborado: Ing. Doris Fonseca 2009.

3.5.4.2 Lugar donde reposan los archivos actualmente.

El lugar donde se encuentran actualmente los archivos de la EMAPAST EP, de los años anteriores (2008-2013), no cumple con las condiciones adecuadas que garanticen el buen estado de los documentos, es un lugar húmedo sin la ventilación correspondiente y ni siquiera cuenta con instalaciones eléctricas necesarias, lo que han ocasionado el deterioro de la información que reposa allí. (Ver anexo N.-2)

Lugar que reposan los archivos de EMAPAST EP, años 2011 a 2013

GRÁFICO N.- 16: ARCHIVOS DE EMAPAST EP, AÑOS 2011 A 2013



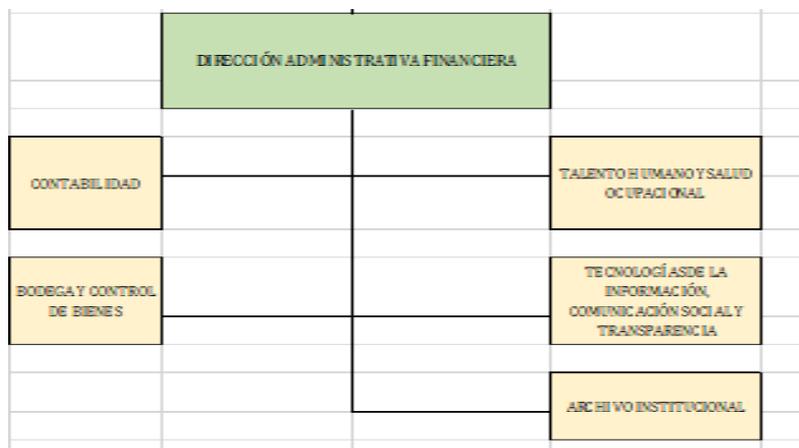
Fuente: Archivos de EMAPAST EP
Elaborado: la Autora (2015)

3.5.4.3 Unidad de Archivo.

EMAPAST EP en su organigrama estructural, cuenta con el Archivo Institucional, pero lamentablemente no tienen ningún personal responsable del mismo, quedando los archivos de la institución sin el resguardo debido.

A continuación Estructural de la Dirección Administrativa Financiera de EMAPAST EP

GRÁFICO N.- 17: ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA DE EMAPAST EP.



Fuente: Dirección Administrativa Financiera de EMAPAST EP (2015)
Elaborado: La Autora

Con los resultados obtenidos a través de la observación y en la encuesta aplicada a la muestra se determinó el siguiente cuadro:

GRÁFICO N.- 18: FODA

 <p>FACTORES INTERNOS</p>	<p>FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad presupuestaria. • Apoyo de las Autoridades de turno. 	<p>DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • No se actualizado los reglamentarios y procesos desde la creación de la empresa • No existe un responsable de archivo general.
<p>FACTORES EXTERNOS</p>	<p>OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buenas relaciones interpersonales • Tecnología 	<p>AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medio Ambiente (humedad).

Análisis

Al no existir un responsable del archivo existe pérdida de los documentos y por ende hay tardanza para atender al usuario.

El descontrol en la consulta y préstamo de documentos, se genera por no tener normativas y procedimientos establecidos.

Al existir la disponibilidad presupuestaria y el apoyo por las autoridades es probable la aplicación de esta investigación en el mejoramiento del sistema de archivo de la empresa.

Con los resultados obtenidos a través de la observación y en las encuestas realizadas se evidencia la necesidad imperiosa de elaborar un plan de mejoramiento del sistema de archivos a la empresa, razón por la cual se justifica plenamente la propuesta que presento a continuación.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 TÍTULO

“PLAN DE MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE ARCHIVOS EN LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE PASTAZA, EN LA CIUDAD DE PUYO, PERÍODO 2014”

4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA

4.2.1 Introducción

Hoy en día, toda empresa de cualquier tamaño o tipo, debería contar con un buen sistema de gestión documental que la acompañe en su crecimiento y de esta manera tener plasmado las actividades que se han realizado durante el pasar del tiempo.

Los archivos representan el lenguaje natural de la administración y constituyen un apoyo decisivo en la gestión de la empresa, son muy importantes en la administración ya que contribuyen a la gestión administrativa y a la gestión documental, permitiendo una mejor organización, trámite, consulta, conservación y disposición final de los documentos, procesos que reflejan la mejor imagen de la empresa.

La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pastaza EMAPAST EP, a consecuencia de no contar con un sistema de archivo idóneo que cumpla con todos los procedimientos necesarios, se ha enfrentado en los últimos años con ciertos inconvenientes con sus usuarios, es por ello la necesidad de esta propuesta de mejoramiento del sistema de archivo, el cual se compone de la siguiente manera: como primer punto se refiere al objetivo de la propuesta, seguidamente tenemos la fundamentación, tercero el direccionamiento estratégico, políticas y valores de la Empresa, cuarta parte trata del planteamiento administrativo, y finalmente tenemos la propuesta.

4.2.1 Objetivo de la propuesta

Aplicar el plan de mejoramiento del sistema de archivo en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pastaza EMAPAST EP, y así brindar un servicio de calidad a los usuarios.

4.2.2 Fundamentación

GRÁFICO N.19: INSTALACIONES DE EMAPAST EP



Fuente: Instalaciones de EMAPAST EP
Elaborado: La Autora (2015)

La empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pastaza EMAPAST EP, fue creada mediante ordenanza municipal la misma que fue discutida y aprobada en sesiones de Concejo, realizadas el 18 de febrero y 7 de marzo del 2008, publicada en registro oficial N.-380 de fecha 14 de julio del 2008 como empresa municipal de agua potable y alcantarillado del cantón Pastaza EMAPAST.

Mediante registro oficial N. 299 de fecha 13 de octubre del 2010, se registra la empresa como Empresa Pública.

Su primer gerente fue la Ing. Doris Fonseca, al igual que ella ingresó a laborar ocho funcionarios administrativos y veintiún trabajadores, quienes supieron desenvolverse en la parte operativa y técnica con la finalidad de brindar un mejor servicio a la ciudadanía.

Sus Gerentes posteriores:

- Ing. Oswaldo Cajamarca, partir de noviembre del 2009 hasta abril del 2011.
- Ing. Tania Horna, desde abril del 2011 hasta el mes de marzo del 2012.
- Ing. Wilver Valverde, reemplazo a la Ing. Horna, por un año, la misma que por cuestiones de salud no pudo desempeñar sus funciones.
- Ing. Tania Horna, desde noviembre del 2013 hasta junio del 2014.

En la actualidad se encuentre desempeñando las funciones de Gerente General el Ing. Walter Espín.

La Empresa tiene como objetivo la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado. La Empresa será responsable de la administración, planificación, diseño, construcción, control, operación y mantenimiento de los sistemas de producción, distribución, comercialización de Agua potable, Alcantarillado, tratamientos y descargas de las aguas residuales urbanas, y periféricas de la ciudad de Puyo, con el fin de preservar la salud de sus habitantes, su entorno ambiental y contribuir al mantenimiento de las fuentes hídricas del cantón Pastaza.

4.2.3 Direccionamiento Estratégico

El direccionamiento estratégico lo integran los principios corporativos, políticas y valores de la organización.

4.2.3.1 Principios corporativos

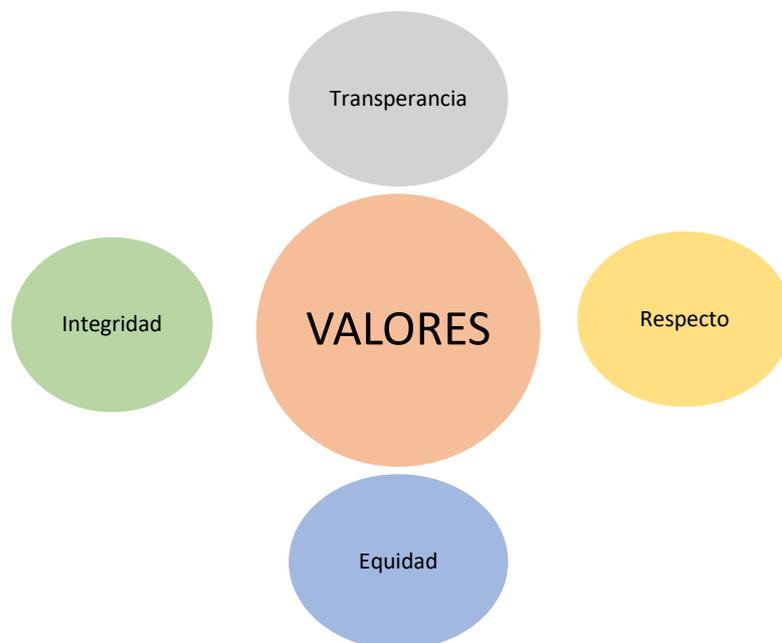
- Orientación a la obtención de resultados
- Calidad
- Comunicación eficiente
- Trabajo en equipo

4.2.3.2 Políticas

- Incrementar la generación de recursos financieros propios mediante el incremento de los servicios que ofrece la empresa.
- Fortalecer el enfoque de atención al cliente

4.2.3.3 Valores

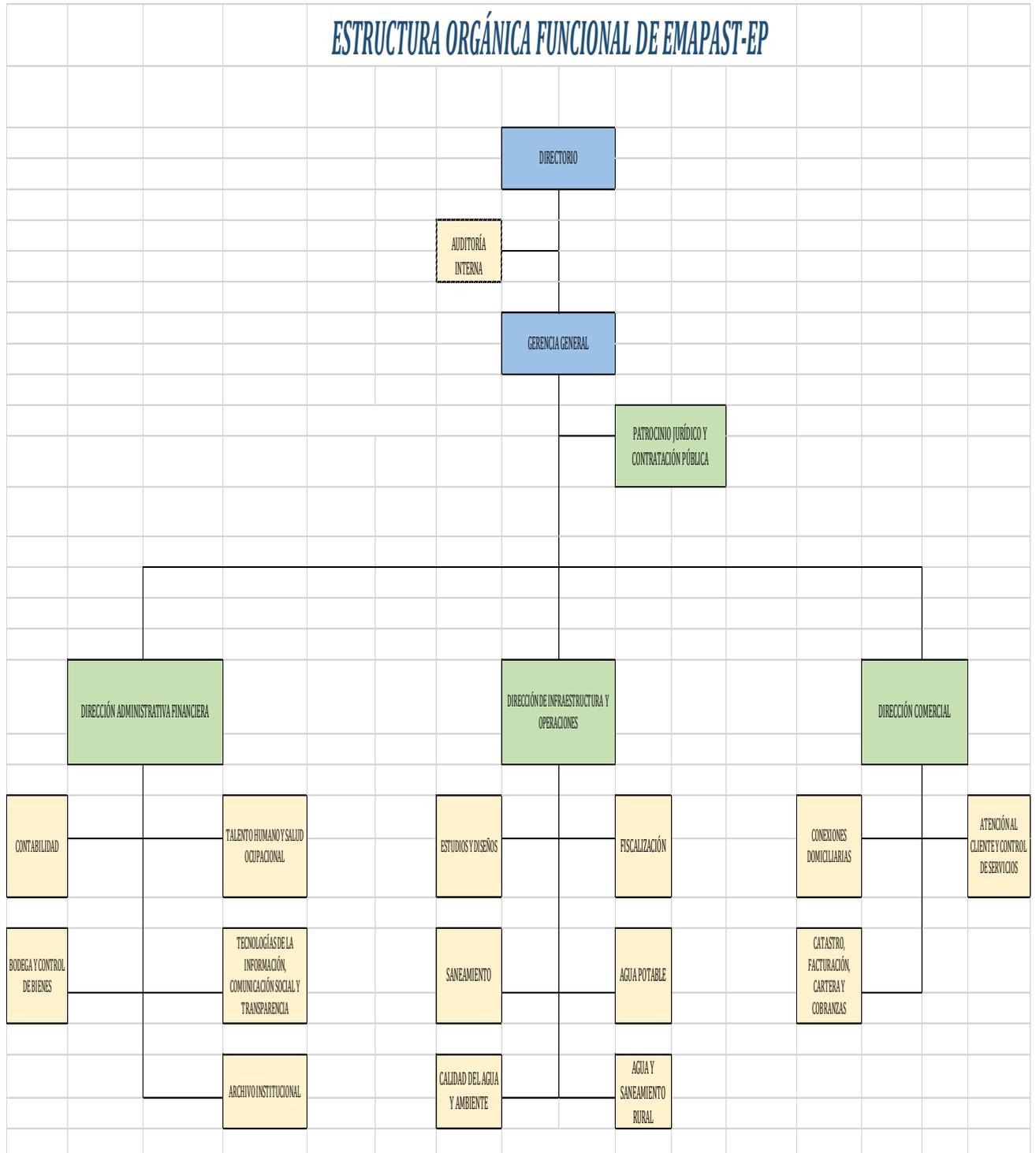
GRÁFICO N.- 20: VALORES DE LA EMPRESA



- **Transparencia:** Realizamos nuestra gestión de forma objetiva, clara y verificable
- **Respeto:** Interactuamos reconociendo los intereses colectivos, la diversidad individual, la sostenibilidad de los recursos naturales y la institucionalidad.
- **Equidad:** Procedemos con justicia, igualdad e imparcialidad, buscando un impacto social positivo e inclusivo.
- **Integridad:** Actuamos con firmeza, rectitud, honestidad, coherencia y sinceridad

4.2.4 Organización Estructural de EMAPAST EP

GRÁFICO N.- 21: ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE EMAPAST EP



Fuente: Dirección Administrativa Financiera de EMAPAST EP (2015)
 Elaborado: Abg. Jonathan Chávez

4.2.4.1 Descripción de puestos que tienen relación con el archivo de la empresa.

A continuación se presenta las funciones que influyen directamente en el proceso de custodio del archivo.

4.2.4.1.1 Secretaria de Gerencia

Naturaleza del trabajo

Ejecución de varias labores de gran movimiento de documentos administrativos, financieros y comerciales de la Empresa.

Requisitos de selección

1. Instrucción formal

Título Universitario en Secretariado Gerencial.

2. Experiencia

Un año en labores afines

Funciones

- a) Contestar correspondencia, de acuerdo a instrucciones específicas.
- b) Llevar una agenda permanente de actividades del Gerente General de la Empresa y mantenerlo informado.
- c) Atender y resolver consultas del público sobre los trámites en ejecución.
- d) Asistir a sesiones de trabajo para la toma de dictados y la elaboración de las actas e informes que se requieran, según su naturaleza.
- e) Receptar, registrar la correspondencia para establecer el flujo y despacho de la misma.
- f) Custodiar y distribuir los suministros y materiales de oficina.
- g) Dar fe y certificar actos y documentos de la Empresa que le sean requeridos dentro de los trámites y reglamentos correspondientes.
- h) Entregar documentación y certificaciones previa autorización del Gerente General.
- i) Y demás funciones que disponga la Gerencia de la Empresa.

4.2.4.1.2 Directora Administrativa Financiera

Naturaleza del trabajo

Liderar, asesorar y gestionar los procesos financieros de la Empresa apoyando a la Gerencia General en el cumplimiento de los Objetivos Estratégicos institucionales.

Requisitos de selección

1. Instrucción formal

Título Universitario en Contabilidad y Auditoría

2. Experiencia

Un dos en labores afines

Funciones

- a) Dirigir y controlar las actividades financieras, aplicando los métodos y procedimientos implementados por la organización y los entes de control.
- b) Elaborar estados e informes sobre la posición financiera, resultados de las operaciones y flujos de efectivo de la Empresa garantizando su legalidad y veracidad.
- c) con el propósito de constituir fuente de información básica para la toma de decisiones de los Directivos.
- d) Administrar el sistema de archivo de la EMAPAST EP, de acuerdo con las normas técnicas existentes para el efecto.
- e) Cumplir y hacer cumplir las normas y políticas que sobre la administración financiera de los recursos públicos ha dictado o dictare la Contraloría General del Estado
- f) Velar por la seguridad, conservación y reserva del Archivo General.

4.3 DESARROLLO DE LA PROPUESTA.

4.3.1. DATOS INFORMATIVOS

TITULO: “PLAN DE MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE ARCHIVOS EN LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE PASTAZA, EN LA CIUDAD DE PUYO, PERÍODO 2014”.

Institución Ejecutora: EMAPAST EP.
Beneficiarios: Autoridades, clientes internos y externos
Ubicación: Ciudad de Puyo, provincia de Pastaza
Tiempo estimado para la ejecución: un año
Inicio: Octubre del 2014
Fin: Noviembre del 2015
Equipo Responsable: Autora de la Tesis



4.3.2. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

Se procede a emitir un análisis de factibilidad para cada uno de los aspectos internos que rige en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pastaza EMAPAST EP:

Política: Existe la disposición de las autoridades de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pastaza EMAPAST EP, para realizar y poner en práctica la propuesta.

Institucional: La institución está dispuesta a apoyar con los recursos necesarios, para el desarrollo de esta propuesta.

Económica: Cuenta con un rubro económico, para este tipo de creación, de tal manera que la integración de la Unidad de Administración de Archivos y Documentos, se espera que sea un éxito, para la institución y el cliente.

Técnico: Como es el caso de utilización de computadores y archivadores dentro de este departamento.

Social: Existe la interés del personal interno por conocer el funcionamiento de este nuevo departamento.

Tiempo: La disponibilidad de tiempo es otro de los factores y se podrá trabajar durante la jornada de trabajo, establecido por la ley y la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pastaza EMAPAST EP

4.3.3. JUSTIFICATIVOS

Desarrollar la propuesta sobre el mejoramiento del sistema de archivos en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pastaza EMAPAST EP es de gran importancia, porque se estimulará la aplicación de una fluida comunicación interpersonal entre el cliente interno y externo, con la finalidad de mejorar la atención en forma eficiente y eficaz, y con ello mejorar también la imagen de la empresa.

La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pastaza EMAPAST EP, al encontrarse con algunas dificultades referentes con la atención al usuario y a la comprensión entre cliente interno y externo por la no existencia un responsable del

Archivo General, se plantea de cierta forma la contratación de personal quienes serán los responsable de la custodia del archivo de toda las diferentes direcciones de la empresa, la misma que servirá para que el cliente realice sus gestiones sin pérdida de tiempo, y con esto eliminar este tipo de inconvenientes. De igual manera se está plantando las condiciones que debe tener el lugar que reposan los documentos de la institución, debido que el actual no las cumple, produciendo el deterioro de los mismo.

Nos encontramos al momento con una institución deseosa de una propuesta que conlleve a encontrar soluciones a mediano plazo en lo referente a fortalecer dentro de la planta central un clima organizacional favorable al cliente respecto de su atención.

De allí la necesidad de desarrollar la propuesta de mejoramiento del sistema de archivos, para la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pastaza EMAPAST EP, y el mismo que sirva para la atención oportuna de toda la colectividad que requiera de sus servicios.

4.3.4. MODELO OPERATIVO DE LA PROPUESTA

Para desarrollar la propuesta de mejoramiento del sistema de archivos, para la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pastaza EMAPAST EP propongo el siguiente modelo:

GRÁFICO N.- 22: PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DE ARCHIVO DE EMAPAST EP.

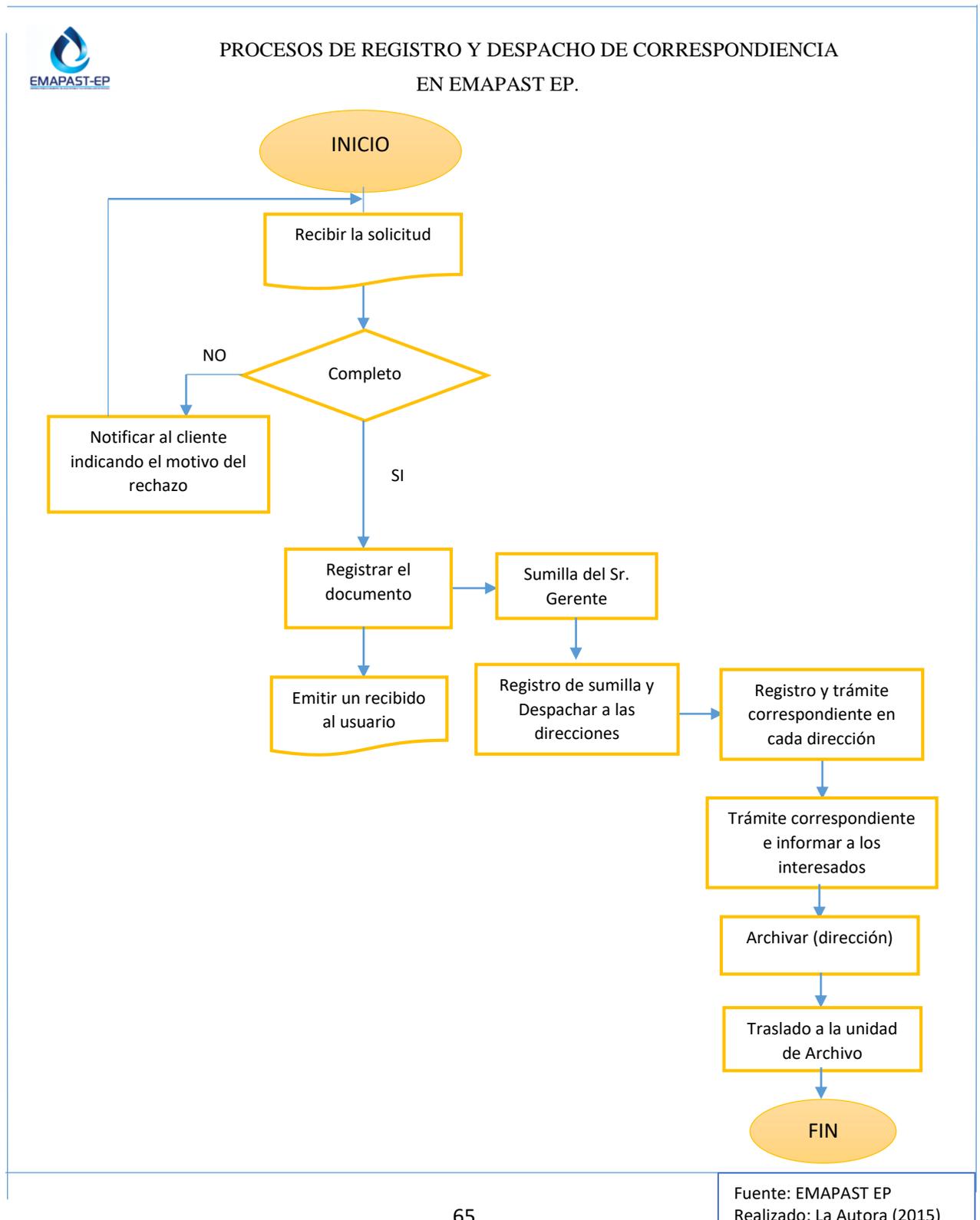


Elaborado: Autora (2015)

4.3.4.1 Estrategia 1.- Procedimientos de control y trámite de documentos

Al no contar EMAPAST EP, con todos los procesos necesarios en el registro y despacho de correspondencia propongo el siguiente flujograma.

GRÁFICO N.- 23: PROCESOS DE REGISTRO Y DESPACHO DE CORRESPONDENCIA EN EMAPAST EP





EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE PASTAZA
INGRESO Y DESPACHO DE UN DOCUMENTO.

1° Etapa: Recepción

RESPONSABLE		ACTIVIDADES
Secretaría de Gerencia (5 min)	<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Recibir[Recibir el documento] Recibir --> Completo{¿Completo?} Completo -- No --> Notificar[Notificar al cliente indicando el motivo del rechazo] Notificar --> Recibir Completo -- Si --> Registrar[Registrar el documento] Registrar --> Emitir[Emitir un recibido] Registrar --> 1[1] </pre>	<p>1.- Recepción de documentos: Se deberá verificar. Si el documento está dirigido a la institución, o a un funcionario de la misma. Si tiene anexos</p> <p>2.- Si el documento no está completo, informar al interesado.</p> <p>3.- Si el documento está completo, registrar el Documento Ingresar los siguientes datos: Fecha, numero de oficio, asunto, nombre del remitente, nombre de la entidad o institución, indicar si existen anexos. Emitir el recibido de recepción al usuario.</p>

Elaborado: Por la Autora (2015)

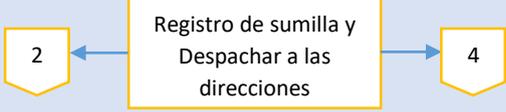


EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE PASTAZA
INGRESO Y DESPACHO DE UN DOCUMENTO.

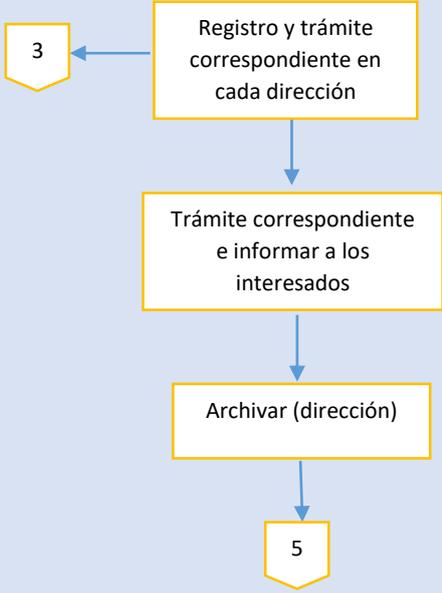
2° Etapa: Sumilla

RESPONSABLE		ACTIVIDADES
Gerencia General (1 día)	<pre> graph LR 1[1] --> Sumilla[Sumilla del sr. Gerente] Sumilla --> 3[3] </pre>	<p>4.- Sumilla del Sr. Gerente.</p>

Fuente: EMAPAST EP
 Elaborado: Por la Autora (2015)

 EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE PASTAZA INGRESO Y DESPACHO DE UN DOCUMENTO		
3° Etapa: Despachar		
RESPONSABLE		ACTIVIDADES
Secretaría (15 min)		5.- Registrar la sumilla del Sr. Gerente y despachar a las diferentes direcciones de la empresa.

Fuente: EMAPAST EP
 Elaborado: Por la Autora (2015)

 EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE PASTAZA INGRESO Y DESPACHO DE UN DOCUMENTO.		
4° Etapa: Registro y trámite correspondiente en cada dirección		
RESPONSABLE		ACTIVIDADES
Secretaría de Dirección (actividad 7) (5 min)		6.- Registro del documento en cada dirección.
Director /a (actividad 8) (1 día)		7.- Dar el trámite pertinente al documento e informar a interesados.
Secretaría de Dirección (actividad 9) (10 min)		8.- Archivo

Fuente: EMAPAST EP
 Realizado: La Autora (2015)



EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE PASTAZA
INGRESO Y DESPACHO DE UN DOCUMENTO.

5° Etapa: Traslado a la unidad de Archivo

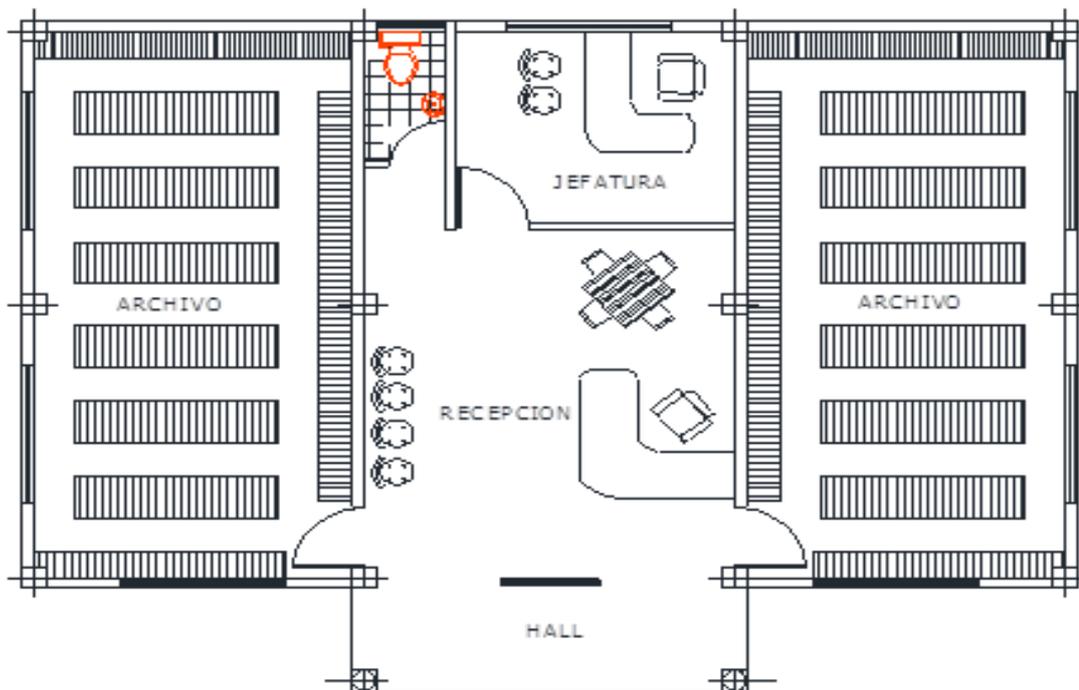
RESPONSABLE		ACTIVIDADES
Unidad de Archivo (10 min)	<pre>graph TD; A[Traslado a la unidad de Archivo] --> B[FIN]; A --> C[4];</pre>	9.- Traslado de la documentación a la unidad de Archivo. 9.1.- Registro del documento en hoja de Excel, digitalización y archivo del mismo.

Fuente: EMAPAST EP
Realizado: La Autora (2015)

4.3.4.2 Estrategia 2.- Adecuación del espacio físico

PROPUESTA:

GRÁFICO N.- 24: PROPUESTA DEL ESPACIO DEL ARCHIVO



Fuente: Archivos de EMAPAST EP
Elaborado: Ing. Janina López (2015)

La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pastaza, para poder garantizar la seguridad de los documentos generados por las diferentes direcciones de la empresa, deberá realizar el mejoramiento del espacio físico que disponen para la Unidad de Archivo, (ver anexos N.- 8, 9, 10, 11 y 12) mismo que brinde las condiciones necesarias, como lo establece la Contraloría General del Estado en Acuerdo No.008-CG-2013 y el Consejo Nacional de Archivo, en su Instructivo de Organización Básica y Gestión de Archivos Administrativos, en su literal VI.2 registro oficial # 67 de 25 de julio del 2005, tales como:

1. **Iluminación:** Deberá contar con focos fluorescentes dobles de 40 W., los mismos que deben ser utilizados en forma alternada, es decir encenderlos cada determinado tiempo; esto ayuda a que los documentos se mantengan frescos y secos, debido que la ciudad del Puyo tiene una gran cantidad de humedad en el medio ambiente.
2. **Ventilador:** Este equipo también se utilizará debido a que en ciertos días o momentos la temperatura en la ciudad de Puyo aumenta; y al mismo tiempo servirá para la ventilación total de toda la oficina, con la intención de tener los archivos bien custodiados.
3. **Estanterías:** En la oficina es necesario contar con estanterías metálicas de cargas ligeras estos archivos están formados por estanterías metálicas con paneles laterales y niveles de estantes regulables que apoyan sobre bases metálicas. Las bases se deslizan, mediante un sistema mecánico, a lo largo de una plataforma con raíles
4. **Equipo de oficina:** En la oficina que se utilizará para los archivos de documentos de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pastaza EMAPAST EP, serán los siguientes:
 - **Una Computadora:** Es uno de los equipos más importantes ya que servirá para realizar todo tipo de informes relacionado con las labores que se realiza, así como también tener un inventario y/o registro de cuantos oficios ingresa por día.

- **Equipos para planos:** Contará con un Planotecas o Mapotecas metálicos, que sirve para guardar los diferentes planos que genera la empresa.
- **Escáner:** Para escanear toda la documentación que ingresa a esta dependencia (se anexa proforma con sus características)

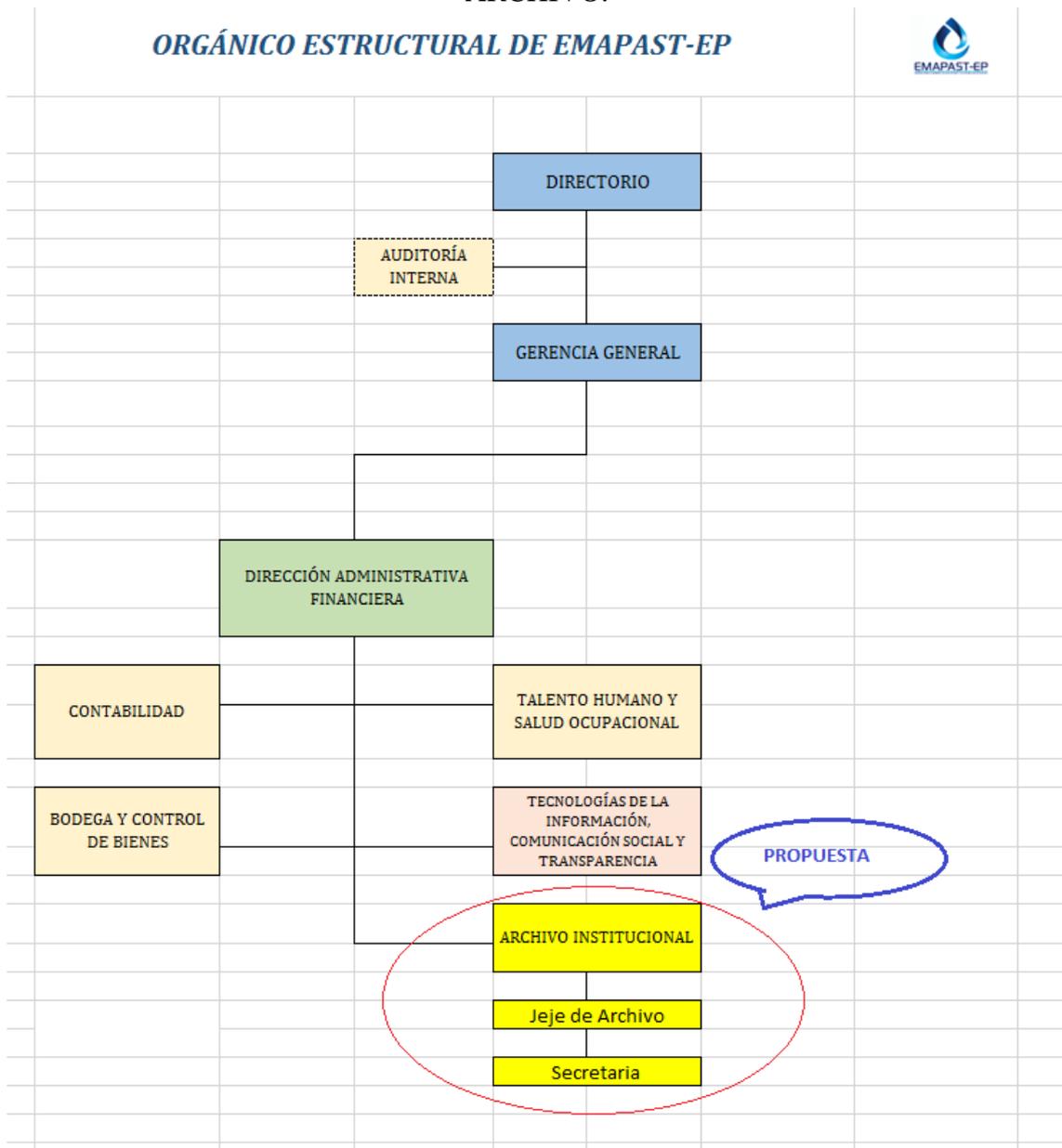
Además también será necesario implementar con equipos como: copiadora, perforadora, sellos, los mismos que serán necesarios e importantes para la atención eficiente a los clientes.

La ventaja de esta estrategia, es la debida protección que se va a brindar a los diferentes documentos de la empresa, garantizará su custodia y el buen estado de la información que generará o recibe la institución.

4.3.4.3 **Estrategia 3.- Talento Humano**

En el mes de mayo del 2015, EMAPAST EP, reformo su orgánico estructural, incrementando la Unidad de Archivo, pero hasta la presente fecha, no existe ningún personal a cargo de esta dependencia es por ello que propongo que para la Unidad de Archivo, se contrate dos personas quienes desempeñaran las funciones de Jefe de Archivo y una asiste como secretaria de la Unidad.

GRÁFICO N.- 25: ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA UNIDAD DE ARCHIVO.



Fuente: EMAPAST EP
Realizado: La Autora (2015)

Descripción de los puestos de las personas que laboraran en la unidad de Archivo de EMAPAST EP.

DESCRIPCIÓN DEL PERFIL DEL PUESTO



Código: DAF-ARCH-001					
1. Datos de Identificación:					
Dirección:	Administrativa Financiera				
Departamento:	Archivo Institucional				
Denominación del Puesto:					
Referencia del Perfil:	Jefe de Archivo				
Grupo Ocupacional:	SERVIDOR ADMINISTRATIVO DE APOYO EMAPAST EP 3	Grado:	4	Rol del Puesto:	Administrativo/técnico
2. Misión del Puesto:	Administrar el sistema de archivo de la EMAPAST EP, de acuerdo con las normas técnicas existentes para el efecto				
3. Actividades Esenciales:	Velar por la seguridad, conservación y reserva del Archivo General.				
	Promover reformas o aplicaciones tendientes a modernizar los sistemas y procedimientos de archivo.				
	Conocer la estructura y funciones de la organización a la que sirven, así como de las series documentales y tipos de documentos que producen sus diferentes segmentos.				
	Suministrar la información que requiera la administración a la cual representan.				
	Suministrar la información requerida por los ciudadanos relacionada con los documentos que custodia previa la autorización de la solicitud por parte de quien ejerce la Gerencia General				
	Cumplir las normas establecidas por el archivo central en cuanto a valoración y transferencia documental.				
	Controlar el préstamo y recuperar los documentos o expedientes solicitados mediante su registro.				
	Elaborar ficheros necesarios para recuperar fácilmente la información				
Las demás funciones que le asigne el Director o Directora Administrativo Financiero					
4. Requisitos del Perfil					
Formación		Experiencia		Capacitación	
Título de tercer nivel		2 año		Menos de 160 horas	
5. Competencias del Perfil					
Competencia			Nivel		
Organización de la Información			Alto		
Recopilación de Información			Alto		
Comprensión Escrita			Medio		
Trabajo en Equipo			Alto		
Orientación de Servicio			Medio		
6. Condiciones de Trabajo					
Riesgos Expuestos:					
Físicos:	()	Químicos:	()		
Ergonómicos:	(x)	Psicosociales:	(x)		
7. Clasificación y Valoración de Puestos					
Nombre	Nivel		Puntuación		
1. Instrucción Formal	Título de tercer nivel		160		
2. Capacitación					
2.1. Capacitación General	Menos de 120 horas		5		
2.2. Capacitación Específica	Menos de 120 horas		5		
3. Experiencia	2 años		38		
4. Habilidades de Gestión	1		20		
5. Habilidades de Comunicación	2		40		
6. Condiciones de Trabajo	1		20		
7. Toma de Decisiones	2		40		
8. Rol del Puesto	Administrativo		50		
9. Control de Resultados	2		40		
Total de Puntos			418		

DESCRIPCIÓN DEL PERFIL DEL PUESTO



Código: DAF-ARCH-002					
8. Datos de Identificación:					
Dirección	Dirección Administrativa Financiera				
Departamento o Unidad	Archivo Institucional				
Denominación del Puesto:					
Referencia del Perfil:	Secretaria de Archivo				
Grupo Ocupacional:	SERVIDOR ADMINISTRATIVO DE APOYO EMAPAST EP 2	Grado:	2	Rol del Puesto:	Servicios administrativos
9. Misión del Puesto:	Apoya en actividades de despacho y archivo de la documentación que se genere en la institución				
10. Actividades Esenciales:	<p>Recopilar, registrar, actualizar y mantener, de forma sistemática, las normas, manuales, guías, reglamentos, memorias, planos, especificaciones, archivo técnico y otros documentos de la EMAPAST EP.</p> <p>Recibir, clasificar, registrar y archivar la correspondencia y documentos de las diversas unidades administrativas de la EMAPAST EP.</p> <p>Organizar y conservar la documentación resultante de la gestión administrativa sujeta a continua utilización y consulta de una oficina o de un grupo de oficina.</p> <p>Preparar las transferencias de acuerdo con las normas establecidas.</p> <p>Revisar todos los expedientes que se van a transferir para comprobar su existencia. Comprobar que no falte ningún documento dentro de cada expediente y que estén perfectamente organizados</p>				
11. Requisitos del Perfil					
Formación		Experiencia		Capacitación	
Estudiante Universitario tercer año / sexto semestre aprobado		hasta 1 año		Mínimo requerido: 15 horas	
12. Competencias del Perfil					
Competencia			Nivel		
Organización de la Información			Bajo		
Recopilación de Información			Bajo		
Comprensión Escrita			Bajo		
Trabajo en Equipo			Bajo		
Orientación de Servicio			Bajo		
13. Condiciones de Trabajo					
Riesgos Expuestos:					
Físicos:	()	Químicos:	()		
Ergonómicos:	(x)	Psicosociales:	(x)		
14. Clasificación y Valoración de Puestos					
Nombre	Nivel		Puntuación		
1. Instrucción Formal	Estudiante Universitario o egresado.		125		
2. Capacitación					
2.1. Capacitación General	Menos de 120 horas		3		
2.2. Capacitación Específica	Menos de 120 horas		3		
3. Experiencia	Administrativo 1 años		25		
4. Habilidades de Gestión	1		20		
5. Habilidades de Comunicación	1		20		
6. Condiciones de Trabajo	1		20		
7. Toma de Decisiones	1		20		
8. Rol del Puesto	Servicios administrativos		15		
9. Control de Resultados	1		20		
Total de Puntos			271		

Fuente: EMAPAST EP
Realizado: La Autora (2015)

4.3.4.4 Estrategia 4.- Procedimientos de administración de documentos y archivo.

4.3.4.4.1 Sistema de Archivo.

La conservación y custodia de los documentos de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pastaza EMAPAST EP, estará a cargo de la Unidad de Archivo y además cada uno de los departamentos serán responsables del archivo departamental.

- **Archivos de los departamentos (Archivos activos).**

Todos los departamentos de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pastaza EMAPAST EP, contarán con un archivo, que estarán conformados por los documentos de uso diario y periódico esto es, por aquellos requeridos continuamente por el personal para fines de información, consulta y referencia.

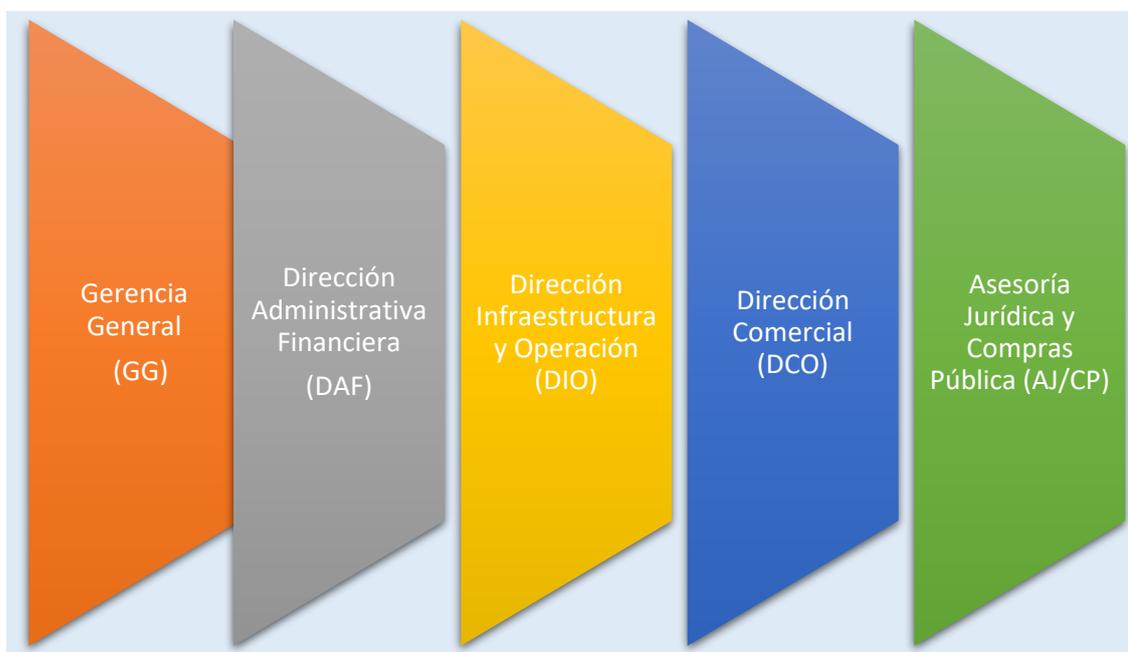
- **Archivo de la Unidad de Archivo (Archivo semiactivo e inactivo).**

La Unidad de Archivo tendrá a su cargo la custodia, conservación y manejo de los documentos producidos por las diferentes direcciones de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pastaza EMAPAST EP.

El proceso de clasificación de los documentos se realiza a través de la elaboración de un cuadro de clasificación, el cual contiene una estructura jerárquica y lógica del fondo documental.

La información estará organizada de acuerdo al principio de procedencia y clasificada de acuerdo a la estructura organizacional de la empresa, como se demuestra en el gráfico N.- 26.

GRÁFICO N.- 26.- CLASIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS SEGÚN LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL CON SU CÓDIGO.



Fuente: EMAPAST EP
Realizado: La Autora (2015)

Gerencia General (GG)

La clasificación de los diferentes tipo de documentos que genera o ingresan a la Gerencia General, se la clasificará de manera geográfica, cronológica y numérica.

Los documentos más relevantes de la Gerencia General son:

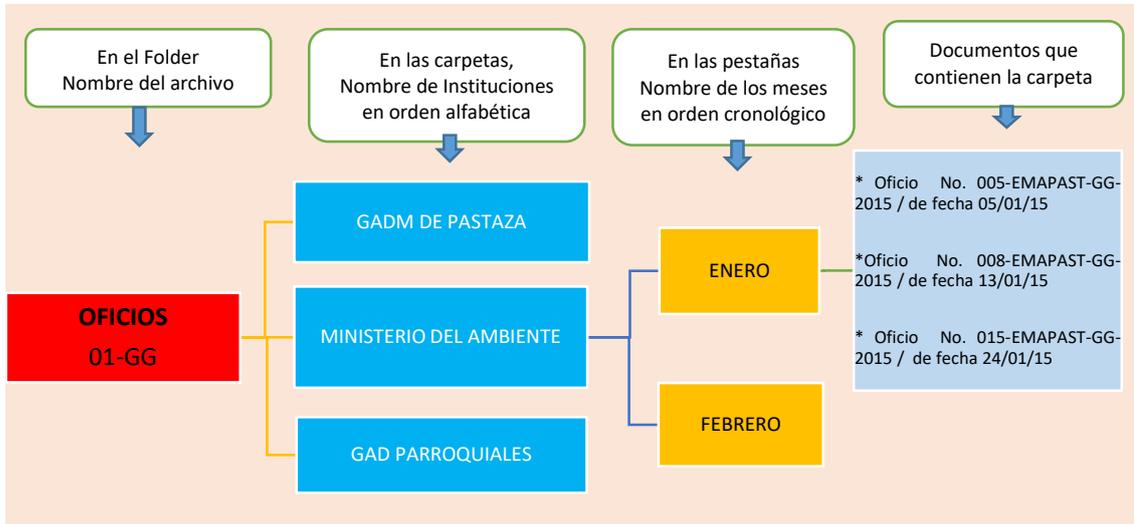
TABLA N.- 16: DOCUMENTOS DE GERENCIA GENERAL

Denominación del Tipo de Archivo	Codificación
Oficios	01-GG
Memorándum	02-GG
Viabilidades Técnicas	03-GG
Directorio de EMAPAST EP	04-GG

Fuente: EMAPAST EP
Realizado: La Autora (2015)

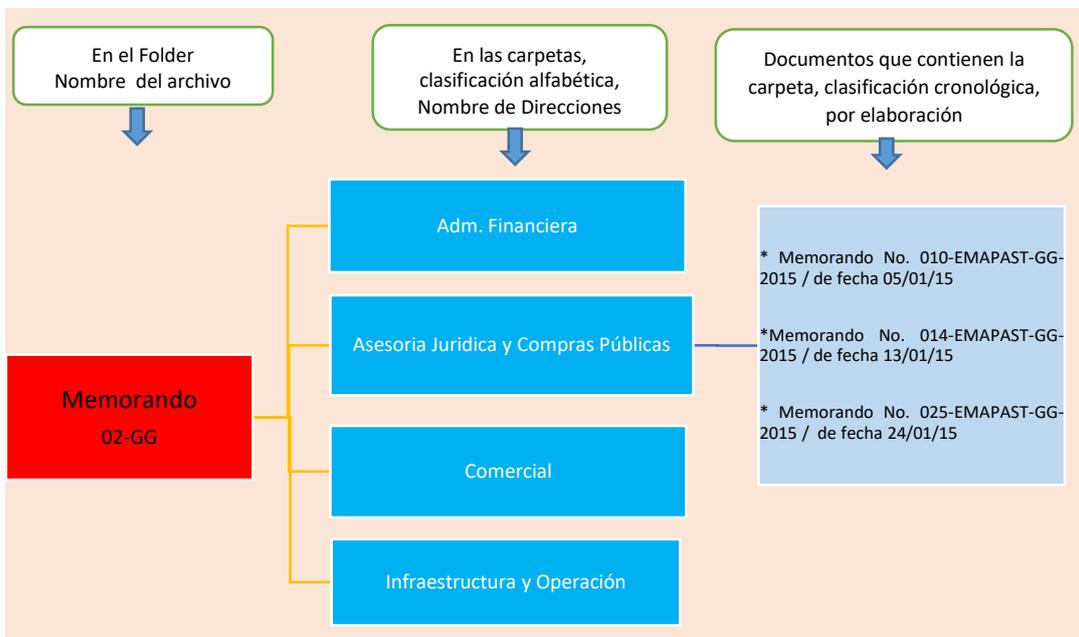
Cada denominación de los tipos de archivo de la Gerencia General tendrá la siguiente clasificación:

GRÁFICO N.- 27: CLASIFICACIÓN DE OFICIOS DE GERENCIA



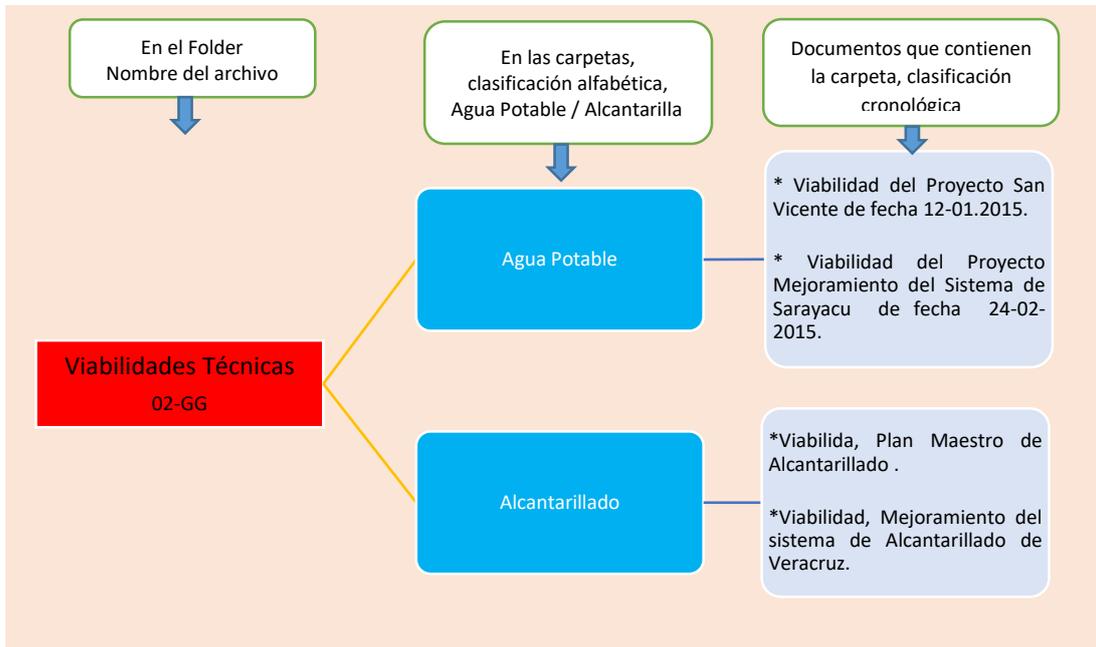
Fuente: EMAPAST EP
Realizado: La Autora (2015)

GRÁFICO N.- 28: CLASIFICACIÓN DE MEMORANDO DE GERENCIA.



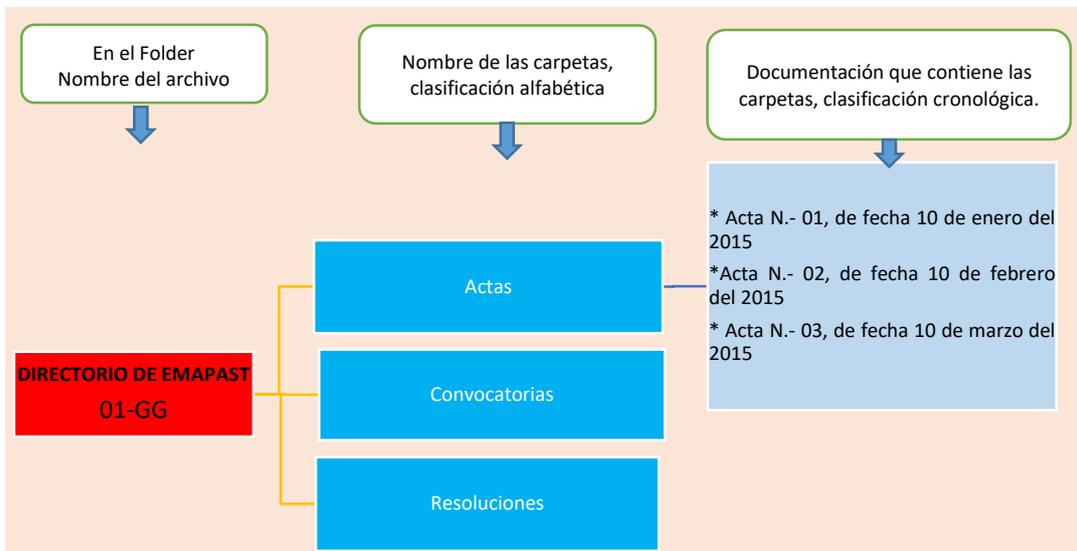
Fuente: EMAPAST EP
Realizado: La Autora (2015)

GRÁFICO N.- 29: CLASIFICACIÓN DE VIABILIDADES TÉCNICAS



Fuente: EMAPAST EP
Realizado: La Autora (2015)

GRÁFICO N.- 30: CLASIFICACIÓN DE DOCUMENTOS DEL DIRECTORIO DE EMAPAST EP



Fuente: EMAPAST EP
Realizado: La Autora (2015)

Dirección Administrativa Financiera (DAF)

La clasificación de los diferentes tipos de documentos que genera o ingresan a la Dirección Administrativa Financiera, se la clasificará de manera geográfica, cronológica y numérica.

Los documentos más relevantes de la Dirección Administrativa Financiera son:

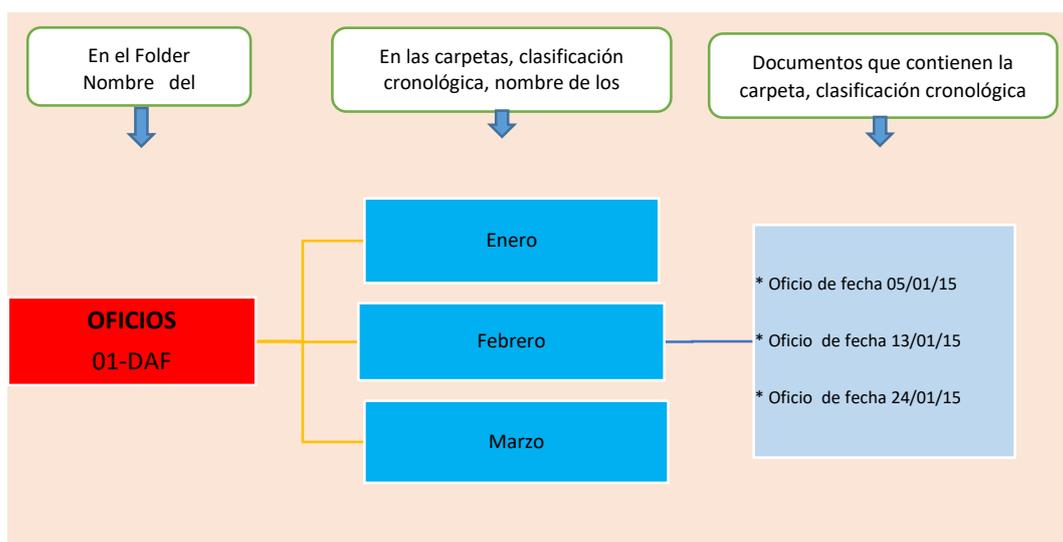
TABLA N.- 17: DOCUMENTOS DE LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA.

Denominación	Codificación
Oficios	01-DAF
Memorándum	02-DAF
Presupuestos	03-DAF
Transferencias	04-DAF

Fuente: EMAPAST EP
Realizado: La Autora (2015)

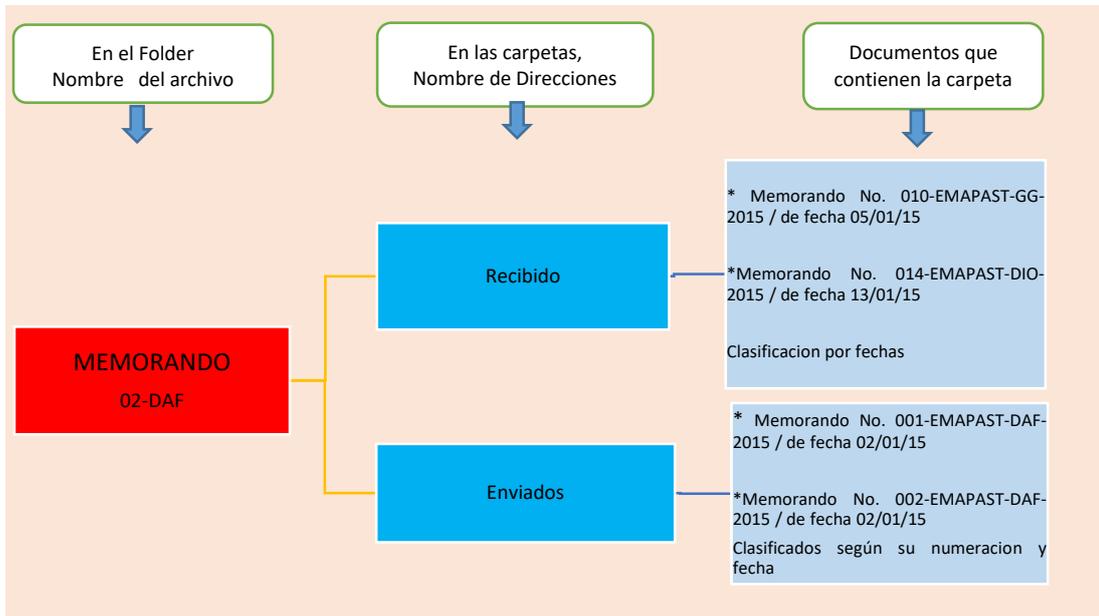
Cada denominación de los tipos de archivo de la Dirección Administrativa Financiera tendrá la siguiente clasificación:

GRÁFICO N.- 31: CLASIFICACIÓN DE OFICIOS DE LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA



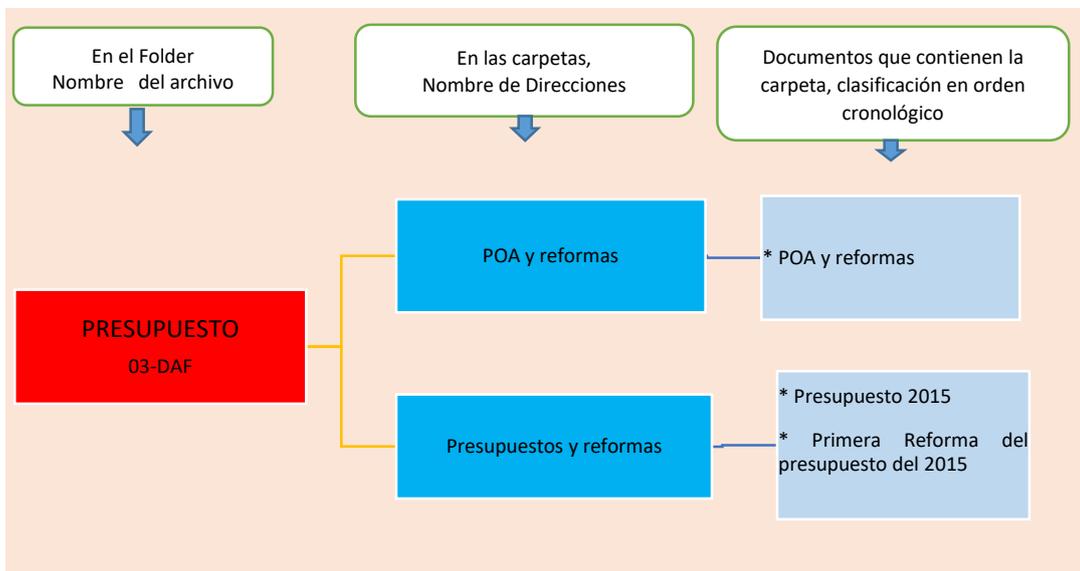
Fuente: EMAPAST EP
Realizado: La Autora (2015)

GRÁFICO N.- 32: CLASIFICACIÓN DE MEMORANDO DE LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA.



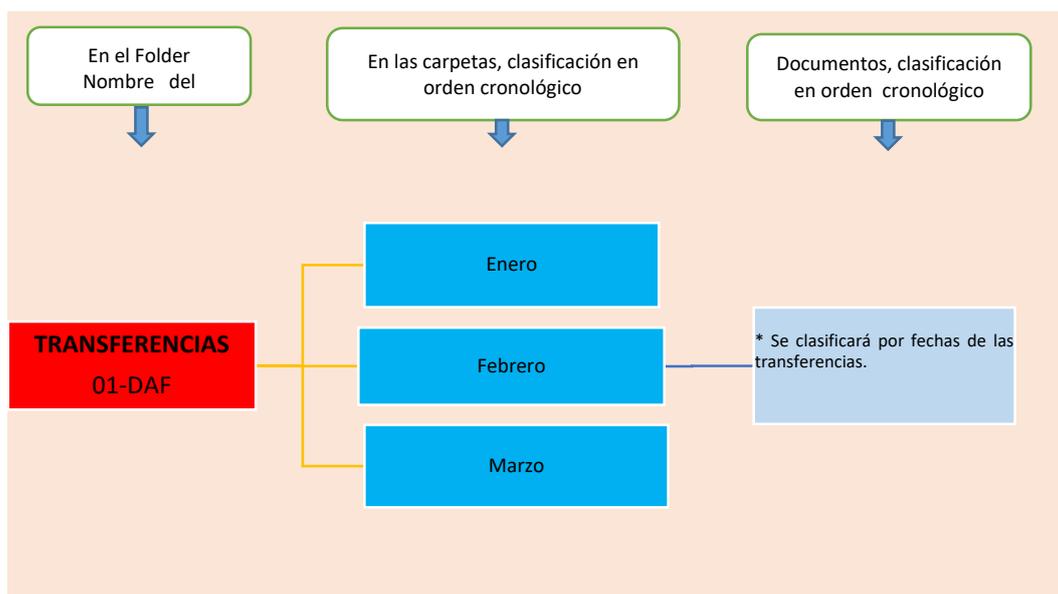
Fuente: EMAPAST EP
Realizado: La Autora (2015)

GRÁFICO N.- 33: CLASIFICACIÓN DE PRESUPUESTO.



Fuente: EMAPAST EP
Realizado: La Autora (2015)

GRÁFICO N.- 34: CLASIFICACIÓN DE LAS TRANSFERENCIAS



Fuente: EMAPAST EP
Realizado: La Autora (2015)

Dirección Infraestructura y Operación (DIO)

La clasificación de los diferentes tipo de documentos de genera o ingresan a la Dirección Infraestructura y Operación, se la clasificará de manera geográfica, cronológica y numérica.

Los documentos más relevantes de la Dirección Infraestructura y Operación son:

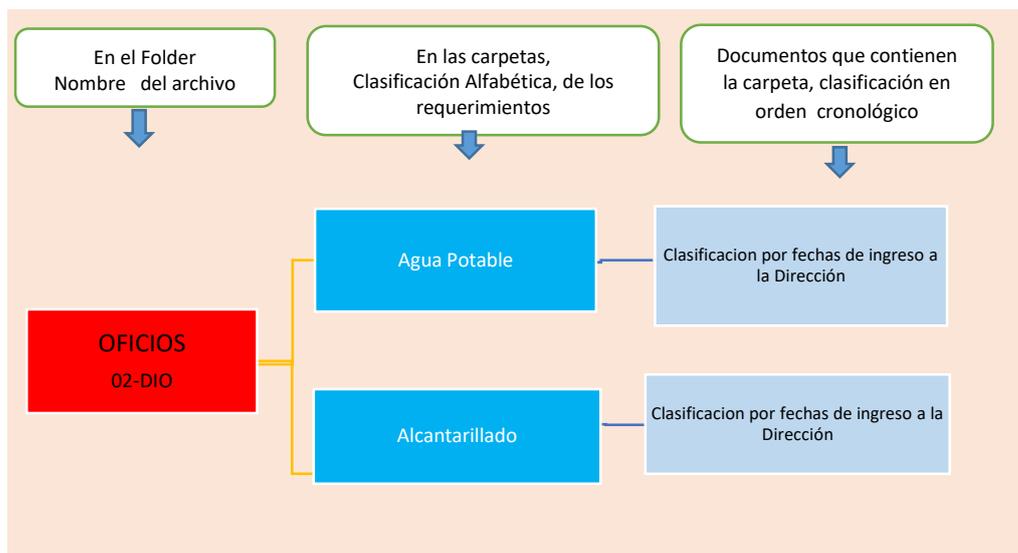
TABLA N.- 18: DOCUMENTOS DE LA DIRECCIÓN INFRAESTRUCTURA Y OPERACIÓN

Denominación	Codificación
Oficios	01-DIO
Memorándum	02-DIO
Presupuestos de Obras.	03-DIO
Estudios y Proyectos	04-DIO
Aprobación de Urbanizaciones	05-DIO
Redes de tuberías Instaladas	06-DIO

Fuente: EMAPAST EP
Realizado: La Autora (2015)

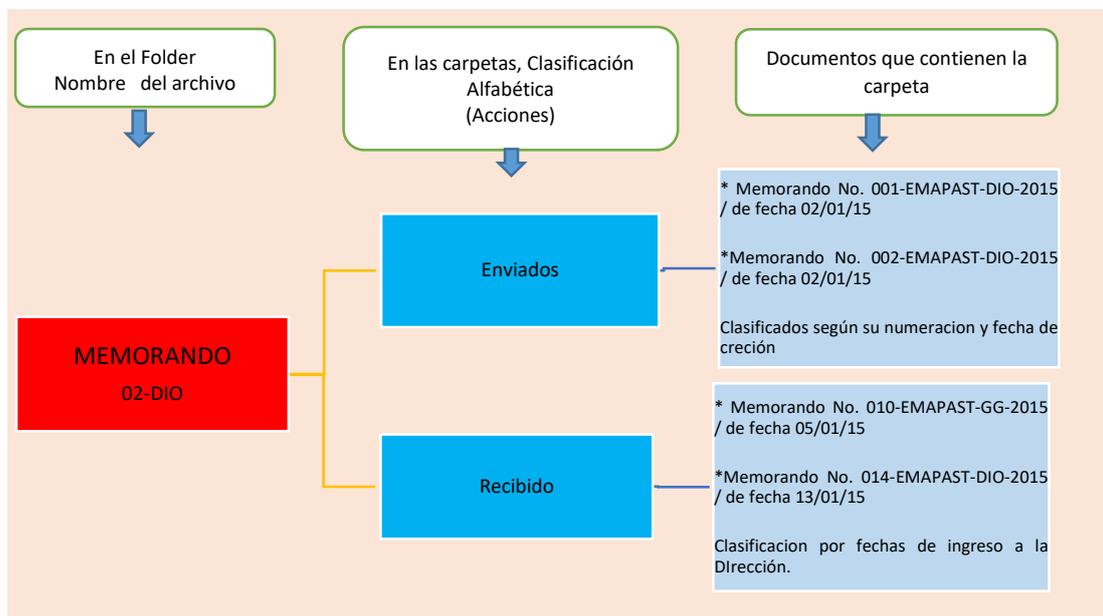
Cada denominación de los tipos de archivo de la Dirección Infraestructura y Operación tendrá la siguiente clasificación:

GRÁFICO N.- 35: CLASIFICACIÓN DE OFICIOS, DIRECCIÓN INFRAESTRUCTURA Y OPERACIÓN



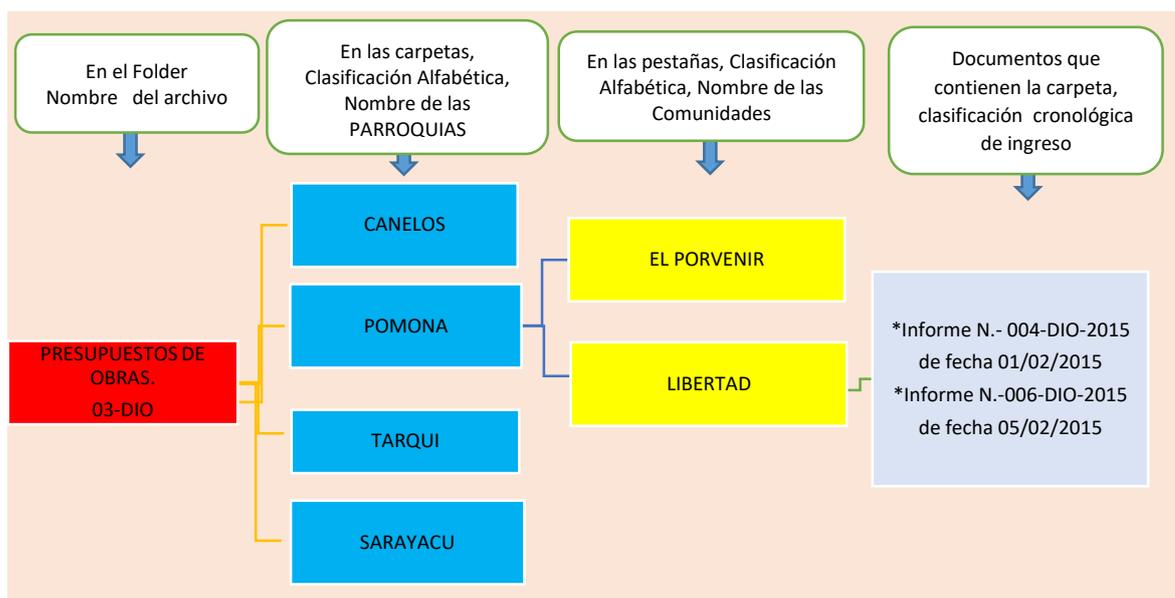
Fuente: EMAPAST EP
Realizado: La Autora (2015)

GRÁFICO N.- 36: CLASIFICACIÓN DE MEMORANDO, DIRECCIÓN INFRAESTRUCTURA Y OPERACIÓN.



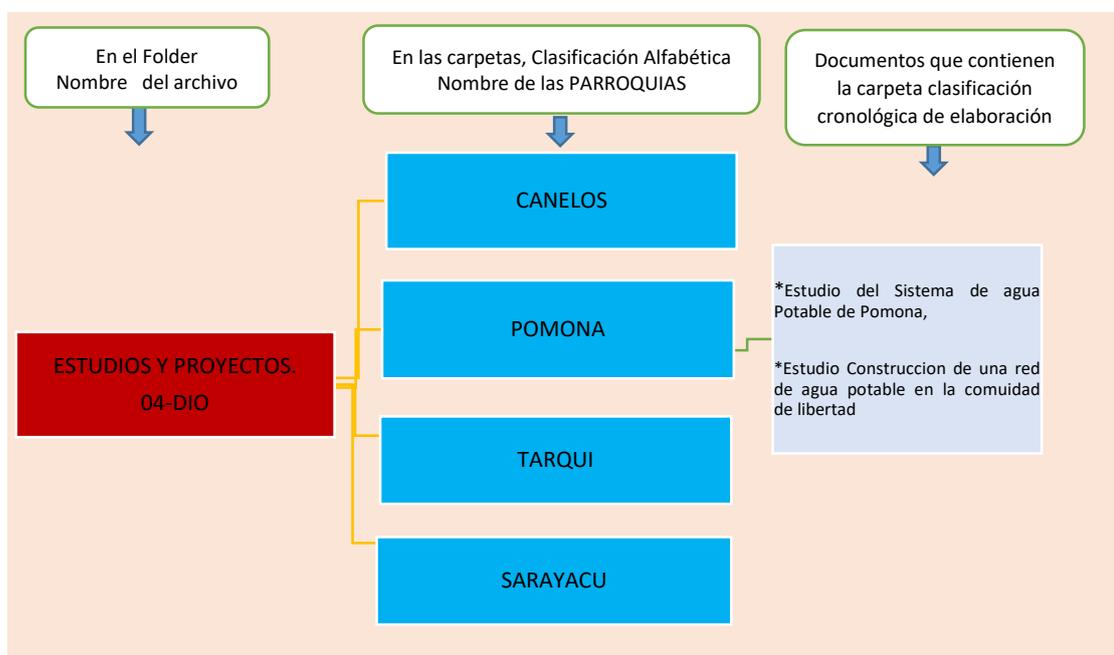
Fuente: EMAPAST EP
Realizado: La Autora (2015)

GRÁFICO N.- 37: CLASIFICACIÓN DE LOS PRESUPUESTOS DE OBRAS



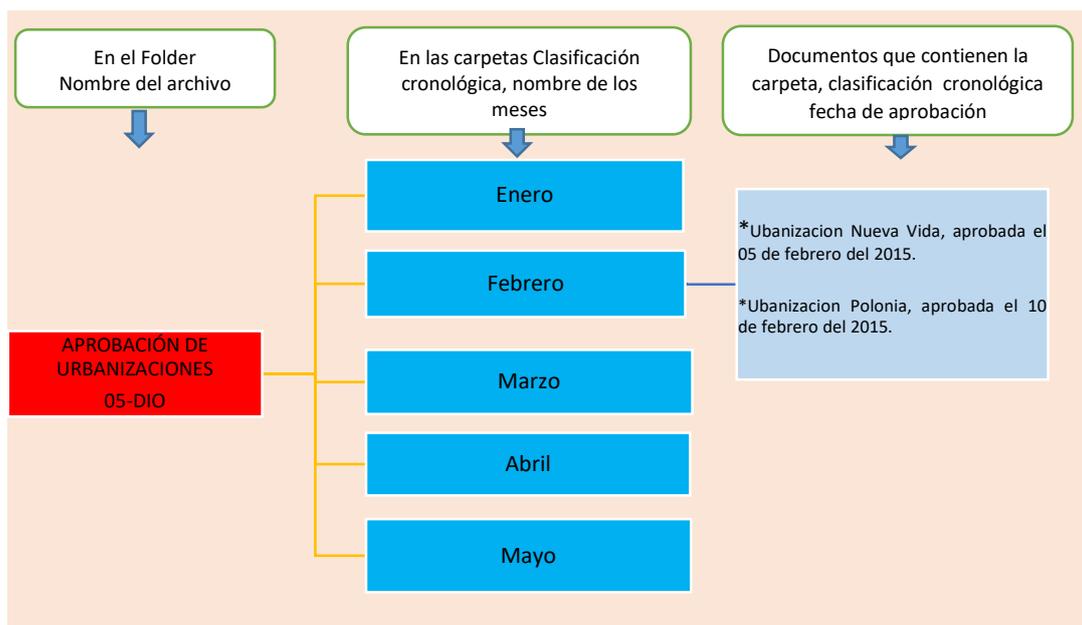
Fuente: EMAPAST EP
Realizado: La Autora (2015)

GRÁFICO N.- 38: CLASIFICACIÓN DE LOS ESTUDIOS Y PROYECTOS



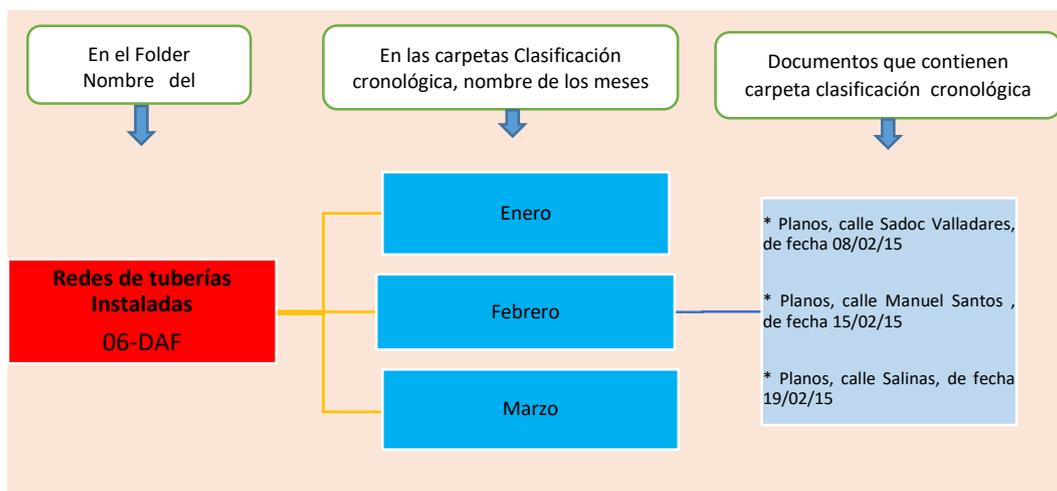
Fuente: EMAPAST EP
Realizado: La Autora (2015)

GRÁFICO N.- 39 CLASIFICACIÓN DE URBANIZACIONES APROBADAS



Fuente: EMAPAST EP
Realizado: La Autora (2015)

GRÁFICO N.- 40: CLASIFICACIÓN DE REDES DE TUBERÍAS INSTALADAS.



Fuente: EMAPAST EP
Realizado: La Autora (2015)

Dirección Comercial (DCO)

La clasificación de los diferentes tipos de documentos que genera o ingresan a la Dirección comercial, se la clasificará de manera geográfica, cronológica y numérica.

Los documentos más relevantes de la Dirección Comercial son:

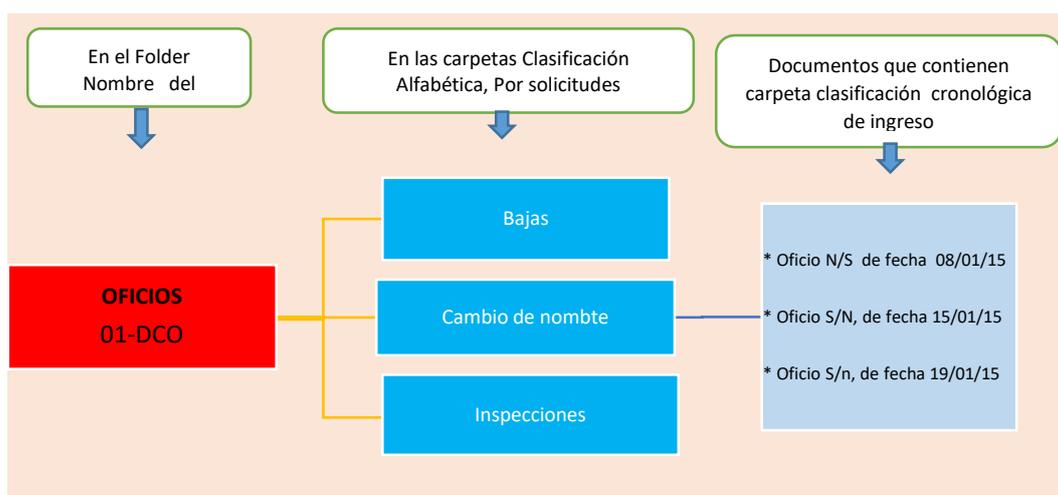
TABLA N.- 19: DOCUMENTOS DE LA DIRECCIÓN COMERCIAL

Denominación	Codificación
Oficios	01-DCO
Memorándum	02-DCO
Facturación	03-DCO
Informes de Instalaciones de acometidas	04-DCO
Emisión de Lecturas	05-DCO

Fuente: EMAPAST EP
Realizado: La Autora (2015)

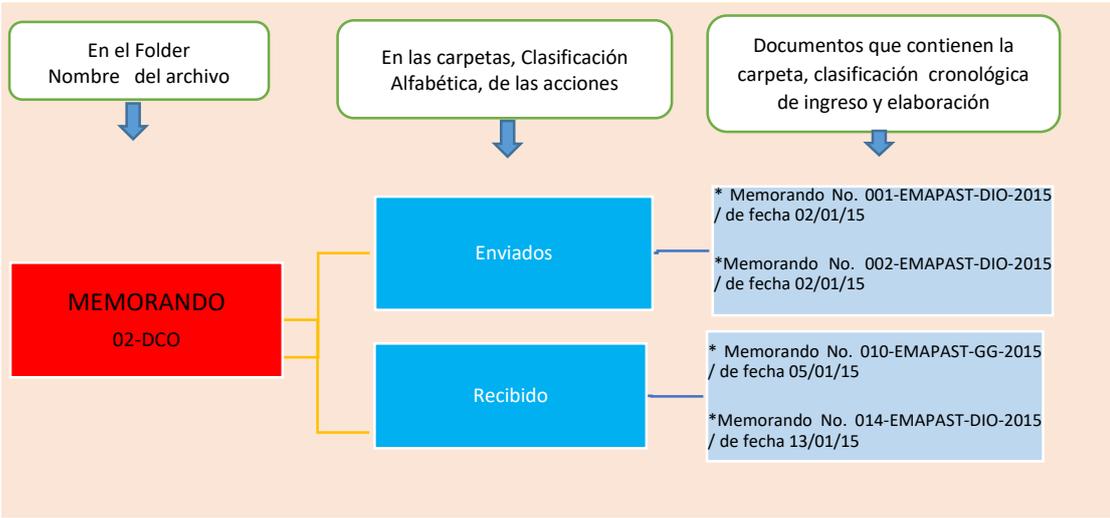
Cada denominación de los tipos de archivo de la Dirección Comercial tendrá la siguiente clasificación:

GRÁFICO N.- 41: CLASIFICACIÓN DE OFICIOS DE LA DIRECCIÓN COMERCIAL.



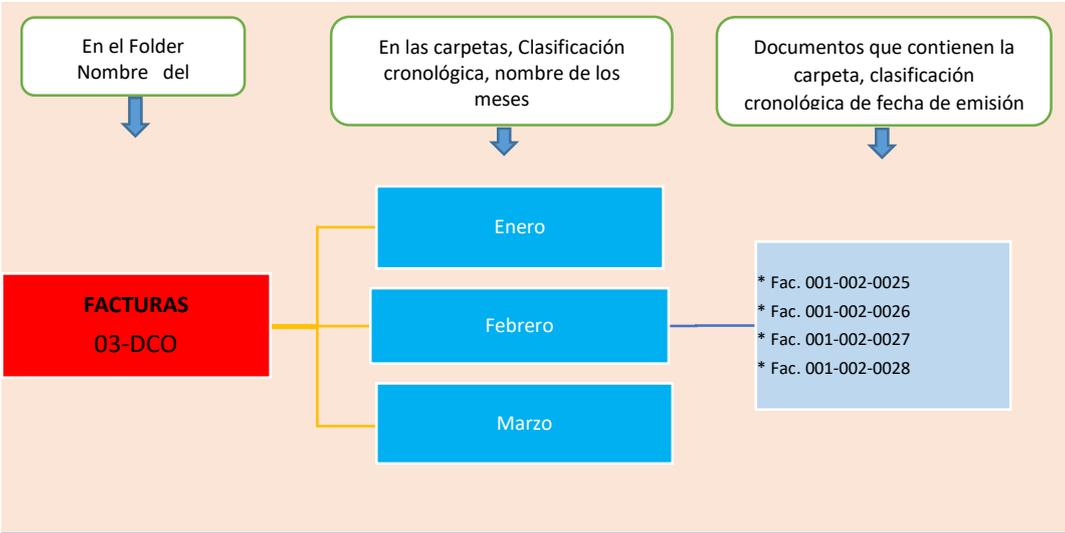
Fuente: EMAPAST EP
Realizado: La Autora (2015)

GRÁFICO N.- 42: CLASIFICACIÓN DE MEMORANDO DE LA DIRECCIÓN COMERCIAL.



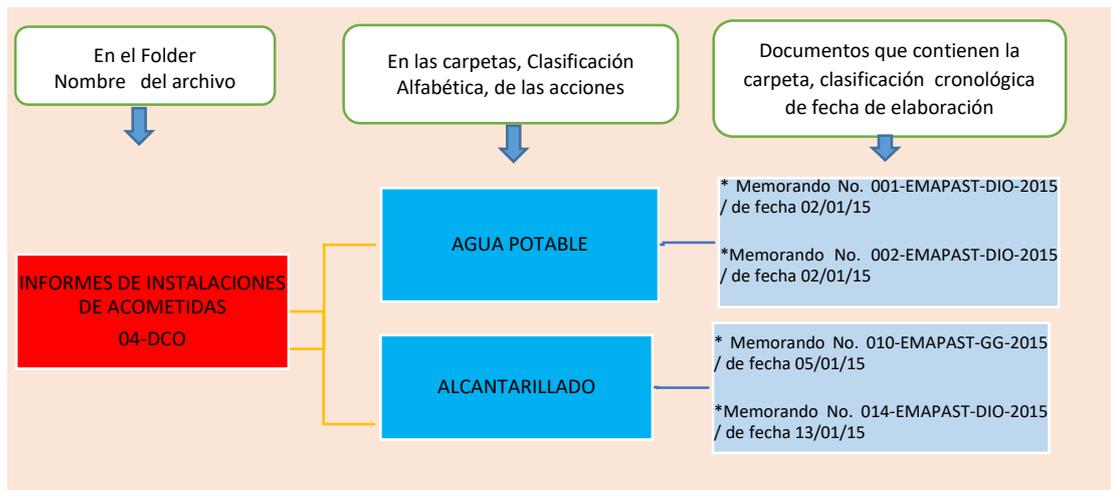
Fuente: EMAPAST EP
Realizado: La Autora (2015)

GRÁFICO N.- 43: CLASIFICACIÓN DE FACTURAS



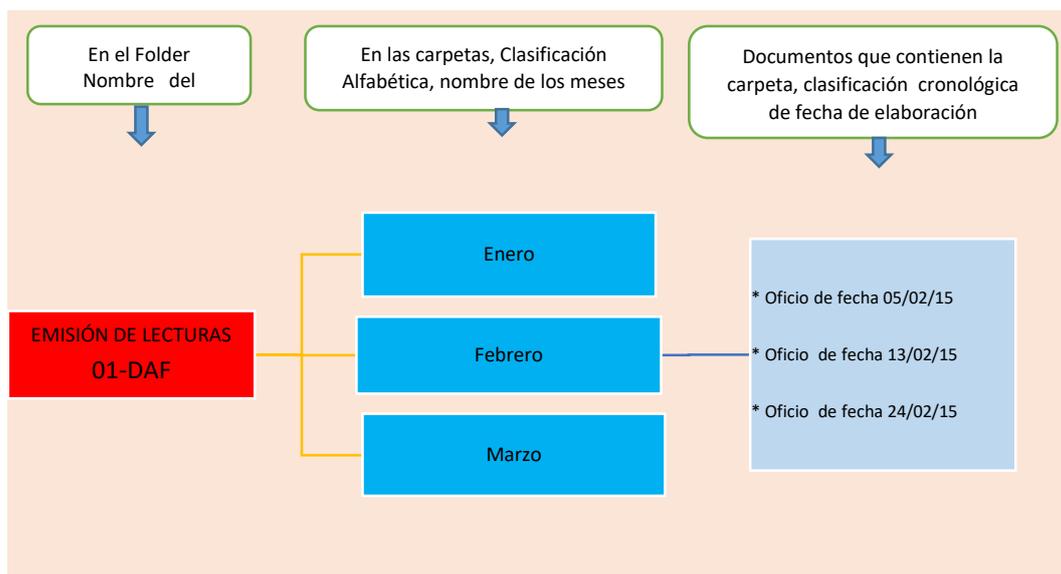
Fuente: EMAPAST EP
Realizado: La Autora (2015)

GRÁFICO N.- 44: CLASIFICACIÓN DE INFORMES DE INSTALACIONES DE ACOMETIDAS.



Fuente: EMAPAST EP
Realizado: La Autora (2015)

GRÁFICO N.- 45: CLASIFICACIÓN DE EMISIÓN DE LECTURAS.



Fuente: EMAPAST EP
Realizado: La Autora (2015)

Asesoría Jurídica y Compras públicas (AJ/CP)

La clasificación de los diferentes tipos de documentos que genera o ingresan a la Asesoría Jurídica y Compras Públicas, se la clasificará de manera geográfica, cronológica y numérica.

Los documentos más relevantes de la Asesoría Jurídica y Compras públicas son:

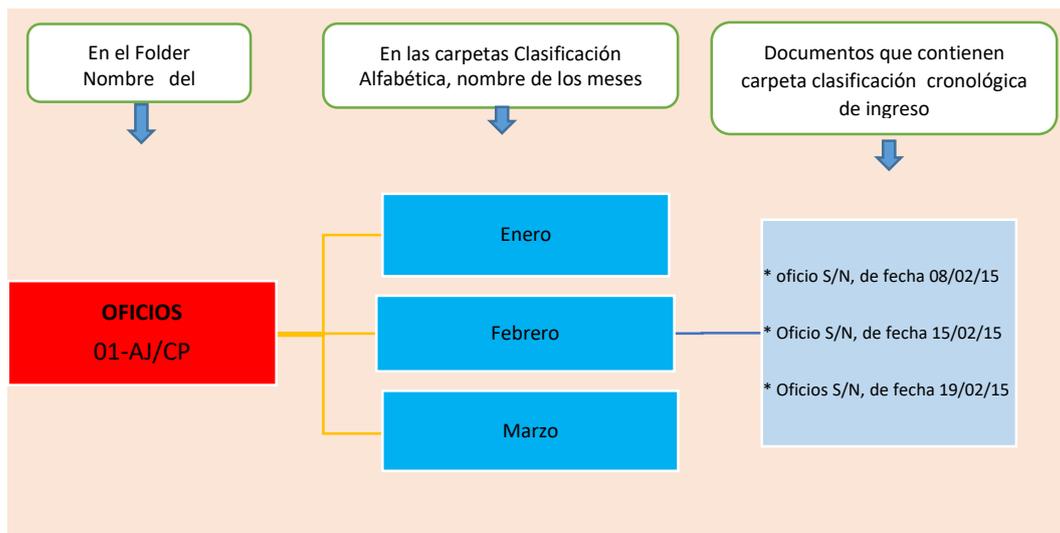
TABLA N.- 20: DOCUMENTOS DE LA ASESORÍA JURÍDICA Y COMPRAS PÚBLICAS

Denominación	Codificación
Oficios	01-AJ/CP
Memorándum	02-AJ/CP
Convenios con Instituciones	03- AJ/CP
Procesos de Compras Públicas	04- AJ/CP

Fuente: EMAPAST EP
Realizado: La Autora (2015)

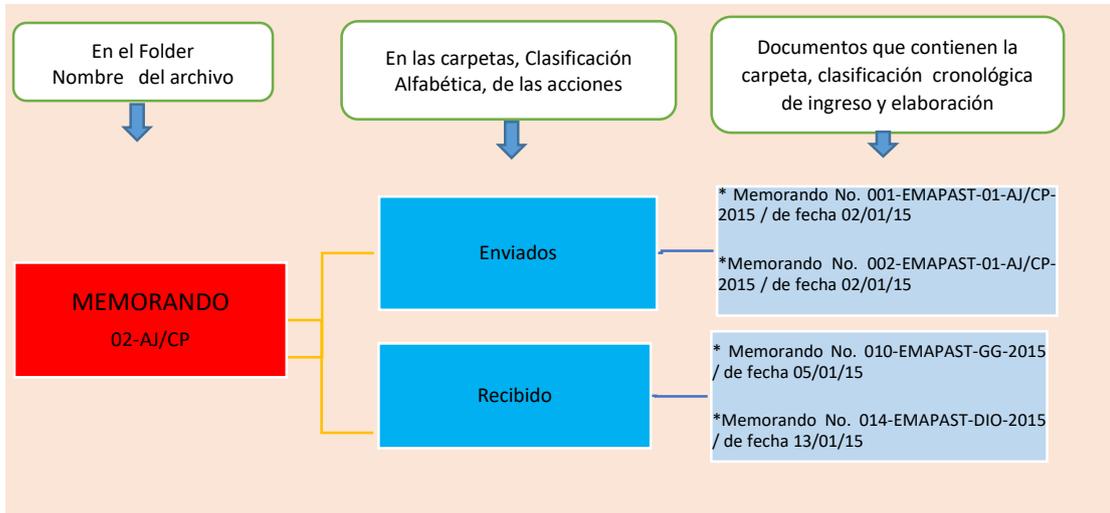
Cada denominación de los tipos de archivo de la Asesoría Jurídica y Compras públicas tendrá la siguiente clasificación:

GRÁFICO N.- 46: CLASIFICACIÓN DE OFICIOS, ASESORÍA JURÍDICA Y COMPRAS PÚBLICAS



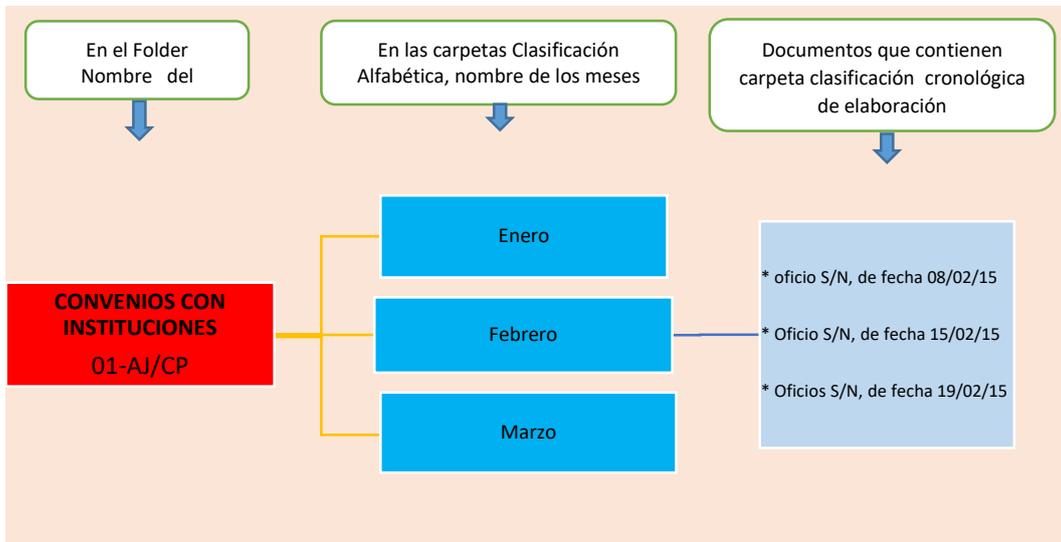
Fuente: EMAPAST EP
Realizado: La Autora (2015)

GRÁFICO N.- 47: CLASIFICACIÓN DE MEMORANDO DE LA ASESORÍA JURÍDICA Y COMPRAS PÚBLICAS



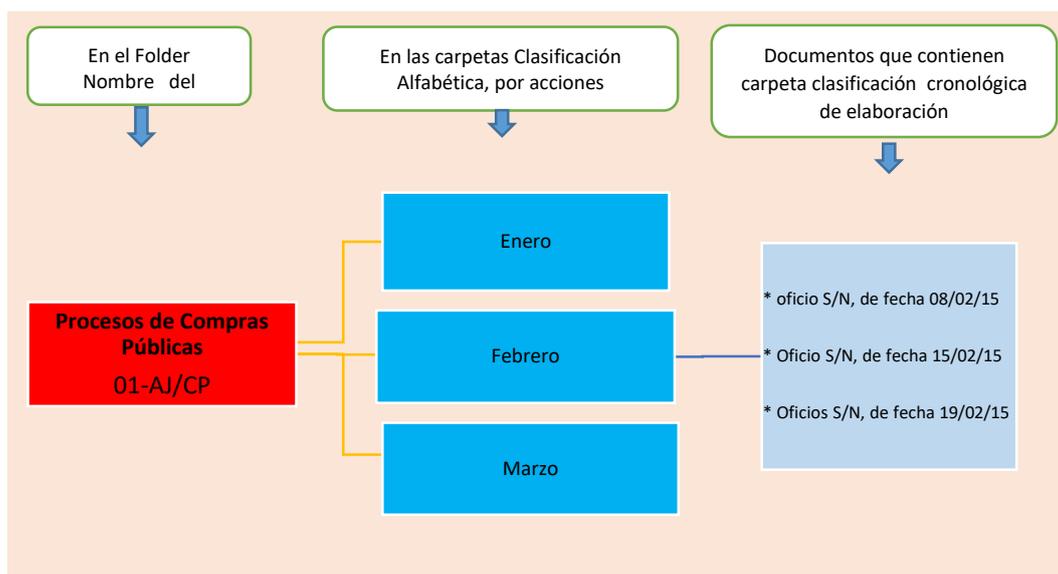
Fuente: EMAPAST EP
Realizado: La Autora (2015)

GRÁFICO N.- 48: CLASIFICACIÓN DE CONVENIOS CON INSTITUCIONES.



Fuente: EMAPAST EP
Realizado: La Autora (2015)

GRÁFICO N.- 49: CLASIFICACIÓN DE PROCESOS EN COMPRAS PÚBLICAS



Fuente: EMAPAST EP
Realizado: La Autora (2015)

4.3.4.4.2 Suministro de información y préstamo de documentos.

Se prestarán documentos exclusivamente a funcionarios y empleados de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pastaza EMAPAST EP.

Cuando se trate de exhibir documentos de la entidad a personas extrañas a ésta, deberá contar con la autorización de la máxima autoridad

Las personas interesadas requerirán la información de los documentos de archivo, proporcionando el mayor número de datos referenciales que permitan su rápida localización, tales como:

- ✓ Clase de documento.
- ✓ Dependencia
- ✓ Remitente
- ✓ Número
- ✓ Fecha
- ✓ Asunto

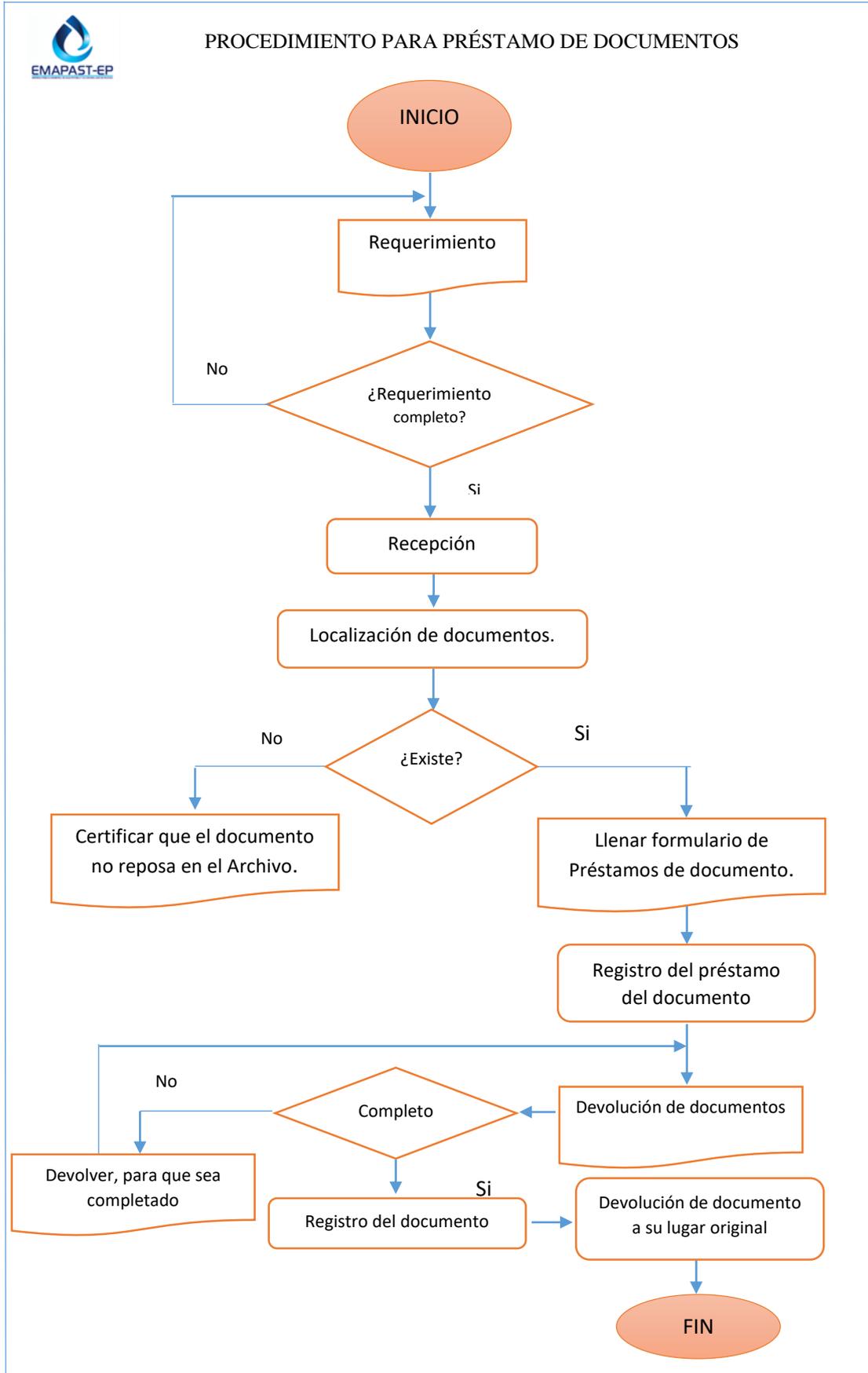
4.3.4.4.3 Requisitos para suministrar información y préstamo de documentos.

- a) **Para consultas:** - Para los usuarios internos, deberán presentar la credencial de la empresa, que acredite ser empleado de la institución. - Para los usuarios externos, previa autorización del Gerente General.

- b) **Para Préstamo:** - Estas podrán efectuarse mediante Memorando emitidas a la Oficina de Administración o por el jefe del área que lo solicite. - Plazo de préstamo es de 15 días; sin embargo, de acuerdo a la naturaleza del requerimiento, el plazo podrá ser ampliado previo requerimiento de la Dirección ejecutora solicitante.

Una vez que se cuente con la Autorización para el préstamo de documentos, procederán con el siguiente procedimiento para la prestación de información en la Unidad de archivo de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pastaza EMAPAST EP.

GRÁFICO N.- 50: PROCEDIMIENTO PARA PRÉSTAMO DE DOCUMENTOS



Elaborado: Por la Autora (2015)



EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE PASTAZA
PROCEDIMIENTO PARA PRÉSTAMO DE DOCUMENTOS.

1º Etapa: a. Localización de documentos.

RESPONSABLE		ACTIVIDADES
Secretaría de la Unidad de Archivo	<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> R[Requerimiento] R --> D1{¿Requerimiento completo?} D1 -- No --> R D1 -- Si --> RE[Recepción] RE --> L[Localización de documentos.] L --> D2{¿Existe?} D2 -- No --> C[Certificar que el documento no reposa en el Archivo.] D2 -- Si --> F[Llenar formulario de Préstamos de documento] F --> R2[Registro del préstamo del documento] R2 --> 2[2] </pre>	<p><u>1.- Requerimiento. (03min.)</u></p> <p>1.1. Verificación que el solicitante, sea empleado de la institución o a su vez tenga la autorización de Gerencia General.</p> <p>1.2 Recepción del documento, en la hoja de Excel (ver anexo)</p> <p><u>2.- Localización de documentos. (1 día)</u></p> <p>Solicitar al interesado los datos referenciales del o los documentos requeridos.</p> <p>1.1 Localizar, la documentación requerida.</p> <p>1.2 Retirar el documento o carpeta que vayan a ser consultados.</p> <p>1.3 Proporcionar al interesado la información que éste requiera.</p> <p><u>3.- Préstamo de Documentos. (05min.)</u></p> <p>Quando los documentos deban ser entregados en calidad de préstamo, para su constancia se llevarán a cabo lo siguiente:</p> <p>2.1 Llenará los datos pertenecientes en el formulario denominado “Préstamo de Documentos”. (gráfico 27)</p> <p>2.2 La persona que retire cualquier documento del archivo, en calidad de préstamo, será directamente responsable de su integridad y reserva, mientras éste permanezca en su poder.</p> <p>2.3 Registrar el préstamo del documento</p>

Elaborado: Por la Autora (2015)



EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE PASTAZA
PROCEDIMIENTO PARA PRÉSTAMO DE DOCUMENTOS.

1º Etapa: a. Localización de documentos.

RESPONSABLE		ACTIVIDADES
Secretaría de Gerencia (01min)	<pre> graph TD Start([1]) --> A[Devolución de documentos] A --> B{Completo} B -- No --> C[Devolver, para que sea completado] C --> A B -- Si --> D[Registro del documento] D --> E[Devolución de documento a su lugar original] E --> F([FIN]) </pre>	<p>3.- <u>Devolución de documentos prestados.</u> (15días máximo)</p> <p>3.1 Al momento de la devolución de los documentos, verificar que sus páginas y anexos se encuentren completas, sin alteración.</p> <p>3.2 Archivar el documento y del mismo modo el original del formulario del préstamo.</p> <p>En caso de no ser devuelto el documento.</p> <p>4.- <u>Recordatorio de los documentos devueltos.</u> (10min.)</p> <p>4.1 Revisar todos los formularios de préstamo con el objeto de establecer los documentos no devueltos.</p> <p>4.2 Agrupar todos los formularios “Préstamos de Documentos” utilizados durante el mes, revisará aquellos no devueltos, e informar al Jefe de la Unidad de Archivo</p> <p>4.3 El Jefe de Archivo, realizará el reclamo correspondiente a los Directores, a fin de recabar los documentos.</p> <p>4.4 Archivar</p>

Elaborado: Por la Autora (2015)

GRÁFICO N.- 51: FORMULARIO DE PRÉSTAMO DE DOCUMENTO

		EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE PASTAZA PRESTAMO DE DOCUMENTO		UNIDAD DE ARCHIVO	
Fecha del préstamo documental:		Número de préstamo:			
<i>DATOS DEL SOLICITANTE</i>					
Nombre:		Apellido:			
Número de identificación:		Cargo:			
Área a la que pertenece:		Correo electrónico:			
Teléfono celular:		Teléfono fijo:			
<i>REFERENCIA DEL PRÉSTAMO DOCUMENTAL</i>					
Código de archivo:		Asunto de expediente:			
Fecha del expediente:		Número del expediente:			
Número de hojas:					
Ubicación topográfica:					
<i>DEVOLUCIÓN:</i>					
Fecha de la devolución acordada:		Tiempo de prórroga:			
Fecha de la devolución real:					
<i>FIRMAS DE RESPONSABILIDAD:</i>					
Solicitante		Jefe de la Unidad de Archivo			

Elaborado: Por la Autora (2015)

4.3.4.5 PRESUPUESTO

Para realizar la propuesta del mejoramiento del sistema de archivos, para la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pastaza EMAPAST EP se necesita contar con el siguiente presupuesto. (Ver proformas en anexo N.-6 y 7)

Es importante mencionar, que en el Plan Operativo Anual para el año 2016, de la empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pastaza EMAPST EP, se incluyó una partida presupuestaria de \$25.000 (veinticinco mil dólares), para el mejoramiento del sistema de Archivo de la institución, la misma que fue aprobada en sesión de Directorio el mes de noviembre del 2015.

**EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE PASTAZA EMAPAST EP.**



Presupuesto: Propuesta del mejoramiento del sistema de archivos, para la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pastaza EMAPAST EP.

ÍTEM.	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL
1	Mejoramiento del Área de Archivo	GLB.	8.000,00	8.000,00
1	Remuneración para Jefe de Archivo	U	1.100,00	1.100,00
1	Remuneración para Secretaria de la Unidad de Archivo	U	620,00	620,00
1	Muebles de oficina	GLB.	7414,40	7414,40
1	Equipo de Computo	GLB.	3859,52	3859,52
	TOTAL			20.993,92

TOTAL: Veinte mil novecientos noventa y tres con 92/100 dólares.

5.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

5.1. CONCLUSIONES.

- La empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pastaza EMAPAST EP, al iniciar su creación con bajo presupuesto no ha hecho énfasis en la contratación del personal profesional y capacitado en el tema de archivo, en la actualidad con la demanda existente es imprescindible la contratación del mismo.
- Al no contar con el personal preparado, la empresa ha venido llevando los archivos de forma empírica, sin ningún procedimiento que se exigen en la actualidad como son las normas, reglamentos y leyes del archivo.
- Se puede evidenciar que en la empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pastaza EMAPAST EP, existe inconvenientes con la documentación al ser estos enviados al archivo, a pesar de contar con el área del archivo general Institucional.

5.2. RECOMENDACIONES.

- Contratar al personal idóneo para la Unidad de Archivo, quienes serán responsables de la custodia, conservación y manejo de los documentos producidos por las diferentes direcciones de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pastaza EMAPAST EP
- Socializar y capacitar al personal de la empresa, sobre los procedimientos que se aplicará para el archivo y prestación de documentos de la institución.
- Aplicar la propuesta de Mejoramiento del sistema de archivo en EMAPAST EP, y , para mejorar la atención que se brinda al cliente, ofreciendo así un servicio de calidad

BIBLIOGRAFÍA

Alarcón, V. F. (2006). *Desarrollo de sistemas de información: una metodología basada en el modelado*. Univ. Politèc. de Catalunya.

Alvarado, A. M. (2007). *Administración de la Información*. Editorial Universidad Estatal a Distancia.

Alonso, J. A; et al (2007). *La norma ISO 15489: un marco sistemático de buenas prácticas de gestión documental en las organizaciones*.

Aumatell, C. S. (2013). *Auditoría de la información: Identificar y explotar la información en las organizaciones*. Editorial UOC.

García, C, M. J. (2014). *Técnicas de información y atención al cliente/consumidor. COMV0108*. Editorial IC.

David, F. R. (2003). *Conceptos de administración estratégica*. México; Pearson Educación

Deming, W. E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. Ediciones Díaz de Santos.

Fernández, M. J; et al (2012). *Empresa y Administración*. Edición Elsa Tébar. Editorial Editex.

Fugueras, R. A. (2003). *Los archivos, entre la memoria histórica y la sociedad del conocimiento*. Editorial UOC. Primera edición.

García P. Manuel; Quispe A. Carlos; Ráez G. Luis. (2003). *Mejora Continua de la Calidad en los procesos*. Editorial Industrial Data.

Heizer, Jay; Render, Barry. (2004). *Principios de administración de operaciones*. 5ª ed México: Pearson Educación.

Iborra, M; et al (2014). *Fundamentos de dirección de empresas*. 2ª ed Madrid: Paraninfo.

Merli, G. (1997). *La gestión eficaz*. Díaz de Santos.

Mondelo, A; Inmaculada I. (2014). Gestión auxiliar de archivo en soporte convencional o informático.

Muñoz, M. A. (1999). *La gestión de calidad total en la administración pública.*: Díaz de Santos.

Pascual, C. P. (2006). *Técnicas de archivo y documentación en la empresa*. Editorial FC.

Contraloría General del Estado (2003). Reglamento para la conservación, evaluación y eliminación de los archivos físicos. Acuerdo Ministerial N. 008-CG-2013. Quito: CGE.

Vargas, M. E; Vega. Lazángela. A. (2007). *Calidad y Servicio. Conceptos y herramientas*. Universidad de La Sabana.

ANEXOS

ANEXO 1

ARCHIVO ACTUAL DE LA SECRETARIA DE GERENCIA

FECHA: OCTUBRE 2015



Fuente: EMAPAST EP
Elaborado: La Autora (2015)

ANEXO 2
LUGAR DONDE SE DEPOSITA LOS ARCHIVOS PASIVOS DE LA EMPRESA
PÚBLICA DE AGUA POTABLE DE PASTAZA
FECHA: OCTUBRE DEL 2015



Fuente: EMAPAST EP
Elaborado: La Autora (2015)



Fuente: EMAPAST EP
Elaborado: La Autora (2015)

ANEXO N.- 3:

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DE LA EMPRESA PÚBLICA
MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE PASTAZA
EMAPAST EP.**

OBJETIVO

ANALIZAR LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO FRENTE A LA ATENCIÓN BRINDADA DESDE EL ENFOQUE DEL SISTEMA DE ARCHIVO CON EL QUE CUENTA LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE PASTAZA EMAPAST EP.

INSTRUCCIONES

- Leer cuidadosamente cada una de las siguientes preguntas.
- Contestar de la manera más sincera posible.
- Marque una sola alternativa:

CUESTIONARIO

1. ¿Qué tipo de documentación es la que usted requiere de la empresa, con más frecuencia?

- Facturas (consumo de agua)
- Presupuestos de obras
- Informe de inspecciones
- factibilidad de servicios
- Actas de recepción de obras
- Oficios o memorándum
- Ninguno
- Otros Especifique.....

2. ¿Cuál es el tiempo de respuesta cuando usted solicita una información o documentación del archivo de la empresa?

- En Horas
- Un día
- Más de una día
- Una semana

- Al mes

3. ¿Considera usted que la respuesta al trámite que realiza en la secretaría de la empresa pública municipal de agua potable y alcantarillado de Pastaza EMAPAST EP es rápido y oportuno?

SI

NO

4. Evalúe el funcionamiento del sistema de archivos tomando en referencia la siguiente escala.

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

5. Le han manifestado en alguna ocasión, en la secretaría de EMAPAST EP, que su documentación o trámite está perdido o extraviado.

SI

NO

6. Si ha respondido si a la pregunta anterior indique que solución le otorgaron

.....
.....
.....

7. Cómo calificaría usted la calidad del servicio conforme la siguiente escala:

- Muy satisfactoria
- Satisfactoria
- Poco Satisfactoria
- Nada Satisfactoria

Muchas gracias, por su colaboración.

Anexo N.- 4:

**ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE LA EMPRESA PÚBLICA
MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE PASTAZA
EMAPAST EP.**

OBJETIVO

ANALIZAR EL SISTEMA DE ARCHIVO CON EL QUE CUENTA LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE PASTAZA EMAPAST EP, A TRAVÉS DEL GERENTE GENERAL.

GUIA DE ENTREVISTA

1. ¿Existe en la empresa un Sistema de Archivo?
2. En la empresa, que elementos y/o tecnologías utilizan para la conservación de los documentos.
3. ¿Cree usted que un sistema de Archivo como actualmente se está administrando permite lograr eficiencia en la Gestión?
4. Ha tenido reclamos por parte de clientes internos o externos por pérdida de documentos, a que se debe y con qué frecuencia.
5. Conoce usted si en la secretaría de EMAPAST EP, aplican normas establecidas para la gestión documental.
6. Cómo evalúa el funcionamiento del sistema de archivo de la secretaría de EMAPAST EP.
7. Ha capacitado a su personal en el tema de la gestión documental.

Muchas gracias, por su colaboración.

Anexo N.- 5:

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS DIRECTORES DEPARTAMENTALES Y
PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL
DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE PASTAZA EMAPAST EP.**

OBJETIVO

ANALIZAR EL SISTEMA DE ARCHIVO CON EL QUE CUENTA LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE PASTAZA EMAPAST EP, A TRAVES DE LOS DIRECTORES DEPARTAMENTALES Y PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA INSTITUCIÓN.

INSTRUCCIONES

- Leer cuidadosamente cada una de las siguientes preguntas.
- Contestar de la manera más sincera posible.
- Marque una sola alternativa:

CUESTIONARIO

1. ¿Existe en la empresa un Sistema de Archivo?

SI NO

2. En la empresa, existe un lugar para la conservación de los documentos pasivos.

SI NO

3. El espacio físico de los Archivos cumple con lo establecido en el Instructivo de Organización Básica y Gestión de Archivos Administrativos, como sol iluminación, temperatura optima, utilizar equipos especiales, garantizar la ventilación, etc.

SI NO

4. Ha tenido reclamos por parte de clientes internos o externos por pérdida de documentos.

SI NO

5. Ha recibido capacitado en el tema de gestión documental o archivo por parte de la institución.

SI

NO

6. Cómo evalúa el funcionamiento del sistema de archivo de EMAPAST EP, tomando en referencia la siguiente escala.

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

Muchas gracias, por su colaboración.

