

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO**  
**“HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA”**



**CARRERA: ASISTENTE DE GERENCIA**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE**  
**ARCHIVO DEL CONSORCIO TPB**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PRESENTADO COMO**  
**REQUISITO PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE TECNÓLOGO**  
**EN ASISTENTE DE GERENCIA.**

**AUTORA: Mónica Elizabeth Calero Campoverde**

**TUTORA: MSc. Teresa Ramírez**

**FECHA: Quito Julio, 2019**

## CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL TUTOR/A

**En mi calidad de tutora del proyecto:**

Manual de procedimientos para el área de archivo del CONSORCIO TPB

Presentado por la señora Mónica Elizabeth Calero Campoverde, para optar por el Título de Tecnólogo en Asistente de Gerencia, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Quito a los nueve días del mes de Julio del 2019

---

MSc. Teresa Ramírez

## **DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD**

Las ideas, argumentos y análisis realizados y expuestos en este informe de investigación son de exclusiva responsabilidad del autor. Autorizo al Instituto Superior Tecnológico del Honorable Consejo Provincial de Pichincha para la utilización de los mismos con fines educativos.

Quito, Julio, 2019

---

Mónica Elizabeth Calero Campoverde

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de Tesis lo dedico a Dios, ya que ha sabido guiarme en todos mis pasos y llenarme de fortaleza y templanza para concluir mi carrera.

A Kelly y Julián, hijos de mi corazón, los que se convirtieron en apoyo incondicional en este camino, han sido ellos quienes me han sabido motivar y darme ánimos para culminar mis estudios.

A mis padres que me han dado la existencia; sus consejos, por acompañarme y desear lo mejor en cada paso que doy en este camino arduo y difícil que es la vida.

A mis queridos hermanos y familia que me han acompañado en este proceso.

A mis maestros, a mi estimado señor Rector que siempre apuesta por nosotros los estudiantes y nos ayuda con mucho cariño.

A mi estimada tutora que siempre me tuvo paciencia y me guio con mucho cariño.

A mi Director de Carrera quién me alentó para culminar mis estudios.

Para ellos es esta dedicatoria de tesis, pues es a ellos a quienes se las debo por su apoyo incondicional.

Mónica Elizabeth Calero Campoverde

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, quiero agradecer de manera muy especial al Instituto Superior Tecnológico del Honorable Consejo Provincial de Pichincha y al Señor Rector Doctor Edgar Espinosa por haber acogido, aceptado y permitirme formar parte de esta prestigiosa institución, a todos mis maestros por haberme compartido su conocimiento y a todo el personal que conforma el Instituto.

Agradezco también a mi estimada tutora de tesis la Magister Teresa Ramírez por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento, así como también haberme tenido mucha paciencia para guiarme en el desarrollo de mi proyecto de Tesis.

A mis queridos hijos por haber comprendido el tiempo que no podía estar con ellos, por aquellos eventos que no pude compartir, y han sido ellos quienes me han brindado su amor.

A mis amados padres que han sido fuente de fortaleza, especialmente a mi madre que me ha apoyó siempre para alcanzar mis metas.

Sobre todo, le agradezco a la vida por darme la oportunidad de ser y de existir y enseñarme lo maravillosa que es y por lo que me enseña día a día.

A mis compañeras de clase, con las que he compartido grandes momentos en este trayecto.

No ha sido sencillo el camino hasta aquí, pero gracias a su infinito amor y apoyo, lo complicado de lograr este propósito ha sido menos evidente. Les agradezco, y hago presente mi gran amor hacia ustedes mi amada familia.

Mónica Elizabeth Calero Campoverde

## Resumen

Este manual se presenta como una herramienta de orientación y apoyo para la gestión documental en los diferentes departamentos, la administración de la información es un pilar importante en las organizaciones, es por eso el CONSORCIO TPB necesita contar con un procedimiento que le permita la organización del archivo, a través de un manual de procedimientos, el que establece instrucciones claras y precisas, para la organización y conservación de la documentación en el archivo, siguiendo un procedimiento de la organización, clasificación y archivar los documentos, esto nos permitirá que la búsqueda sea más ágil y los documentos se mantengan en buen estado, el conocimiento y aplicación de políticas y normas nos permitirá que no haya acumulación de la documentación, ya que conocemos cual es la vigencia de la documentación, e manejo adecuado del archivo nos permitirá que los documentos se conserven en buen estado, que la búsqueda de la documentación sea ágil y ser eficientes en la entrega de la información que se necesitan para los diferentes trámites que realiza el Consorcio.

## **Abstract**

This manual is presented as a tool for guidance and support for document management in different departments, information management is an important pillar in organizations, that is why the TPB CONSORTIUM needs to have a procedure that allows the organization of the file, through a manual of procedures, which establishes clear and precise instructions for the organization and preservation of the documentation in the archive, following a procedure of the organization, classification and archiving the documents, this will allow us to search more agile and the documents are kept in good condition, the knowledge and application of policies and regulations will allow us to have no accumulation of documentation, as we know what the validity of the documentation is, and proper handling of the file will allow us to have the documents be kept in good condition, that the search for documentation be agile and be in the delivery of the information needed for the different procedures carried out by the Consortium.

## ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL TUTOR/A .....	ii
DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD .....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
Resumen .....	vi
Abstract .....	vii
Índice de Ilustración .....	xii
Índice de Tablas .....	xiii
Tema.....	1
Planteamiento del Problema.....	1
Justificación.....	2
Objetivos: .....	3
Objetivo General: .....	3
Objetivos Específicos:.....	3
<b>CAPITULO I.....</b>	<b>4</b>
Marco Teórico .....	4
1 Proceso .....	4
1.1 Procedimientos .....	4
1.1 Manuales Administrativos .....	5
1.1.1 Naturaleza .....	5
1.1.2 Objetivos .....	6
1.1.3 Ventajas.....	7
1.1.4 Clasificación:.....	7
1.1.5 Fases de elaboración .....	13
1.1.6 Componentes.....	16

1.2 Manual de Procedimientos .....	17
1.2.1 Definiciones .....	17
1.2.2 Importancia .....	18
1.2.3 Contenido .....	18
1.2.1 A nivel internacional .....	20
1.2.2 A nivel nacional .....	20
1.2.3 Gestión Documental.....	20
1.2.4 Definición.....	21
1.2.5 Importancia .....	22
1.2.6 Archivística .....	22
<b>CAPITULO II .....</b>	<b>23</b>
2.1 Análisis Situacional.....	23
2.2 Organización de la Empresa.....	23
2.2.1 Constitución Legal de la empresa y socios .....	24
2.2.2 Descripción general de la empresa.....	24
2.2.3 Misión .....	24
2.2.4 Visión .....	25
2.2.5 Políticas .....	25
2.2.6 Valores .....	26
2.3 Estructura Organizacional.....	27
2.3.1 Organigrama Estructural .....	28
2.3.2 Organigrama Funcional.....	29
2.3.3 Manual de Descripción de Puesto .....	29
2.4 Manual de procesos.....	31
2.5 Macroentorno .....	40
Fuerzas Económicas.....	42
2.5.1 Fuerzas Tecnológicas .....	42

2.5.2 Fuerzas Legales y políticas .....	42
2.5.3 Fuerzas Sociales .....	43
2.6 Microentorno.....	43
2.6.1 Clientes.....	43
2.6.2 Cliente Interno.....	44
2.6.3 Cliente Externo.....	44
2.6.4 Análisis FODA.....	45
2.6.5 Estrategias .....	46
2.7 Metodología .....	46
2.7.1 Tipo de Investigación.....	46
2.7.2 Métodos y Técnicas de Investigación .....	47
2.7.3 Población y muestra .....	48
2.7.4 Cálculo estadístico de la muestra .....	48
2.7.5 Diseño de la encuesta.....	49
2.7.6 Análisis de resultados de la encuesta .....	52
<b>CAPITULO III.....</b>	<b>60</b>
3. Propuesta .....	60
Resumen.....	60
3.1 Misión .....	61
3.1.2 Visión .....	61
3.1.3 Objetivos .....	62
3.1.4 Objetivos General.....	62
3.1.5 Objetivos Específico .....	62
3.1.6 Marco Jurídico .....	62
3.2 Políticas .....	65
3.2.1 Responsabilidades .....	65
3.2.2 Definiciones .....	65

3.3 Método del trabajo .....	67
3.3.1 Descripción de actividades.....	69
3.3.2 Registro .....	69
3.4 Manual de Procedimientos para el área de Archivo.....	71
1.6 Ejecución, implementación y seguimiento .....	103
1.6.1 Revisión de indicadores .....	104
1.6.2 Seguimiento .....	104
1.6.3 Ajuste del plan de mercadeo .....	104
1.6.4 Evaluación.....	105
Conclusiones .....	106
Recomendaciones.....	107
Bibliografía .....	108

## Índice de Ilustración

Ilustración 1 Clasificación de los manuales.....	8
Ilustración 2. Componentes de los manuales.....	16
Ilustración 3. Componente de un Manual.....	19
Ilustración 4. Organigrama Estructural.....	28
Ilustración 5 Organigrama Funcional.....	29
Ilustración 6. Macroentorno.....	41
Ilustración 7. Análisis FODA.....	45
Ilustración 8. Matriz de impacto cruzado.....	46
Ilustración 9 Búsqueda en el archivo.....	52
Ilustración 10 Búsqueda en archivo es efectiva.....	53
Ilustración 11 Organización documental.....	54
Ilustración 12 Mobiliario para la organización documental.....	55
Ilustración 13 Tipo de Ordenación.....	56
Ilustración 14 Organización del área de archivo.....	57
Ilustración 15 Manual de procedimientos.....	58
Ilustración 16 Manual de procedimientos.....	59
<b>Ilustración 17 Registro Documentación.....</b>	<b>70</b>
Ilustración 18 Organigrama Estructural.....	74
Ilustración 19 Documentos Departamentales.....	78
Ilustración 20 Documentos de acuerdo a su valor.....	79
Ilustración 21 Descripción de Actividades.....	85
<i>Ilustración 22 Organigrama Estructural.....</i>	<i>87</i>
Ilustración 23 Códigos Áreas.....	88
Ilustración 24 Código Documentos.....	89
Ilustración 25 Unificación de códigos.....	90
Ilustración 26 Recepción Documentación.....	93
Ilustración 27 Registro de Control.....	95
Ilustración 28 Control préstamo Interno.....	98
Ilustración 29 Resumen de gastos de la implementación del manual.....	100
Ilustración 30 Resumen de gastos del proyecto.....	101
Ilustración 31 Resumen de gastos para la socialización.....	102
Ilustración 32 Marcadores para medir Procedimiento.....	104

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1</b> .....	52
<b>Tabla 2</b> .....	53
<b>Tabla 3</b> .....	54
<b>Tabla 4</b> .....	55
<b>Tabla 5</b> .....	56
<b>Tabla 6</b> .....	57
<b>Tabla 7</b> .....	58
<b>Tabla 8</b> .....	59

## **Tema**

Manual de procedimientos para el área de archivo del CONSORCIO TPB, ubicado en la calle Mariano Aguilera E-700 y Pradera, sector Centro Norte del Distrito Metropolitano de Quito.

## **Planteamiento del Problema**

En el CONORCIO TPB la mala gestión documental, ha generado una serie de incidentes en la organización de la documentación, como desorganización, pérdida y maltrato en los documentos, ocasionando demora en la búsqueda de información y retraso en los diferentes trámites administrativos que debe desarrollar el consorcio. ¿Qué técnicas podrán utilizar los funcionarios del consorcio para mejorar la gestión documental?

## **Justificación**

En Consorcio TPB se maneja documentación importante, la que siempre tienen que estar bien conservada, por lo que el manejo de esta documentación tiene que realizarse de una manera adecuada, ya que en la actualidad se realizan diferentes trámites en Bancos y otras instituciones.

Tomando en cuentas estos antecedentes se considera importante y necesario realizar la elaboración de un manual de procedimientos para el archivo, el que nos permitirá tener un orden, que los documentos se conserven de una manera adecuada y nos ahorra tiempo en la búsqueda.

La creación de un manual de procedimientos de archivo es la mejor solución a este problema, ya que nos dará lineamientos para la organización, clasificación y conservación de la documentación que se encuentra en el consorcio.

**Objetivos:****Objetivo General:**

Desarrollar un Manual de procedimientos de archivo, para los empleados del CONSORCIO TPB, a través de un soporte teórico con los aspectos relacionados a la organización y manejo de archivos, mediante estrategias que orienten a la adecuada elaboración de este Manual.

**Objetivos Específicos:**

- ✓ Recopilar información bibliográfica y cronológica del archivo, la que respalde teóricamente el manejo adecuado del CONSORCIO TPB, para sustento de la futura propuesta.
  
- ✓ Elaborar un diagnóstico situacional a través de encuestas para establecer la necesidad de la elaboración de un manual de procesos de archivo en el CONSORCIO TPB.
  
- ✓ Determinar los parámetros para la elaboración de un manual de procedimientos de archivo, para perfeccionar el manejo del mismo, basado en la fundamentación bibliográfica y la fase de diagnóstico situacional que guie para el correcto desarrollo del proyecto.

## **CAPITULO I**

### **Marco Teórico**

#### **1 Proceso**

Se dice que un proceso es una serie de pasos ordenados que se realizan para conseguir un resultado concreto, podríamos definirlo así “Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados” (Pérez, 2009, pág. 49). Los procesos como una herramienta administrativa.

#### **1.1 Procedimientos**

Según la academia de la lengua un procedimiento es el método de ejecutar alguna cosa, por lo que podemos decir que es una secuencia de pasos bien establecidos, para facilitar que una actividad se desarrolle de forma sencilla y así garantizando el éxito del objetivo que se desea alcanzar, (Álvarez, 1996) afirma que “Un procedimiento es la guía detallada que muestra secuencial y ordenadamente como dos o más personas realizan un trabajo” (pág. 35).

## **1.1 Manuales Administrativos**

Se puede decir que los Manuales Administrativos aparecen por la necesidad de tener una comunicación entre la organización y sus colaboradores, donde se puede encontrar normas y lineamientos claros, en el cual se determina las actividades que debe realizar cada miembro, el mismo que debe tener una escritura clara y un manejo fácil.

La aparición de los manuales administrativos se da a lo largo del tiempo, a partir de la segunda guerra mundial, se presentaba la falta de personal calificado, motivo por el cual se vieron en la necesidad de crear manuales detallados, los que se convirtieron en un instrumento de gran importancia, ya que por medio de este se podía lograr la formación de su personal.

Para el autor (Rodríguez, 2012, pág. 60) “el manual es un documento en el que se encuentran de manera sistemática las instrucciones, bases o procedimientos para ejecutar una actividad”, por lo que se podría concluir diciendo que los manuales administrativos son técnicos y prácticos, convirtiéndose en una herramienta de apoyo, donde encontramos historia, la estructura organizacional, objetivos, políticas, responsabilidades, funciones, etcétera, los que nos ayudarán a conseguir los fines planteados, los manuales administrativos se adaptan a la necesidad de cada organización.

### **1.1.1 Naturaleza**

Los manuales administrativos son un mecanismo importante para la organización, ya que estos nos facilitan el desarrollo de las funciones, en los

diferentes departamentos, sean administrativos y operativos, para el autor (Rodríguez, 2012, pág. 61) “los manuales administrativos son un recurso para ayudar a la orientación de los empleados en la ejecución de sus tareas”.

### **1.1.2 Objetivos**

Para el autor (Rodríguez, 2012, pág. 64) sobre salen los siguientes objetivos “estimular la uniformidad, eliminar la confusión, reducir la incertidumbre y la duplicación de funciones, evitar la implantación de procedimientos incorrectos”, para plantear los objetivos claros, es importante conocer lo que se desea alcanzar y en marcarse en la estructura de la organización, entre los que se pueden plantear los siguientes:

- ❖ Analizar la estructura organizacional dentro de la empresa, y así tener claro la línea de mando.
- ❖ Describir funciones claras de los diferentes departamentos y las tareas de cada uno de los colaboradores, para que de una manera se evite la repetición de funciones y la demora en las tareas.
- ❖ Aplicar procedimientos mediante técnicas adecuadas de acuerdo a las necesidades de cada departamento.

### **1.1.3 Ventajas**

Al referirse de las ventajas de los manuales administrativos (Rodríguez, 2012, pág. 67) se refiere a que “son una fuente permanente de información sobre el trabajo a ejecutar, ayuda a institucionalizar y establecer objetivos, políticas, procedimientos, funciones, normas, etcétera”, se podría resaltar las siguientes ventajas de contar con un manual administrativos:

- ❖ Recopilan de manera organizada cada uno de los procesos de una organización.
- ❖ Reduce la improvisación en gran proporción, ya que todo está escrito.
- ❖ Determina como se debe proceder con relación a un momento determinado.

### **1.1.4 Clasificación:**

Los manuales se clasifican de la siguiente manera:

CLASIFICACIÓN DE LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS	
<b>POR SU CONTENIDO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* De Historia del organismo</li> <li>* De Organización</li> <li>* De Políticas</li> <li>* De Procedimientos</li> <li>* De Contenido múltiple (cuando, por ejemplo, se incluye políticas y procedimientos, historia y organización)</li> <li>* De adiestramiento o instructivo</li> <li>* Técnicas</li> </ul>
<b>POR SU FUNCIÓN ESPECÍFICA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* De Producción</li> <li>* De Compras</li> <li>* De Ventas</li> <li>* De Finanzas</li> <li>* De Contabilidad</li> <li>* De Crédito y Cobranza</li> <li>* De Personal</li> <li>* Generales</li> </ul>
CLASIFICACIÓN DE LOS MANUALES SEGÚN EL ÁMBITO DE APLICACIÓN	
<b>GENERAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Organización</li> <li>* Procedimientos</li> <li>* Políticas</li> </ul>
<b>ESPECÍFICA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Contiene información de una unidad orgánica</li> <li>* Reclutamiento y selección</li> <li>* Auditoría Interna</li> <li>* Políticas de Personal</li> <li>* Procedimientos de Tesorería</li> </ul>

Ilustración 1 Clasificación de los manuales  
**Fuente:** Libro como elaborar y usar los manuales administrativos  
**Autor:** Joaquín Rodríguez

A continuación, podemos describir alguna de las características:

**Por su contenido:** Tiene relación al contenido del manual, el que puede abarcar varias materias y dentro de esta clasificación podemos encontrar:

- **Manual de historia:** Nos proporciona información histórica sobre la organización: sus comienzos, desarrollo, metas alcanzadas, brindando a los colaboradores información transparente de los objetivos que la organización desea alcanzar y su filosofía como organismo.
- **Manual de organización:** Se detalla la estructura de la organización, donde se detalla funciones, objetivos y responsabilidades de las diferentes unidades.
- **Manual de políticas:** Describe de manera detallada los pasos que se deben seguir para alcanzar los objetivos. El conocer de manera clara las políticas de una organización nos permite que la toma de decisiones sea más rápida.
- **Manual de Procedimientos:** Es la expresión analítica de los procedimientos administrativos a través de los cuales se canaliza la actividad operativa del organismo. Este manual es una guía de trabajo para los colaboradores. La implementación de este manual sirve para asegurar que el personal utiliza los sistemas y procedimientos administrativos prescritos al realizar su trabajo.
- **Manual de contenido múltiple:** Cuando el volumen de actividades del personal no justifique la elaboración y utilización de distintos manuales, se puede combinar dos o más categorías que se interrelacionan en la práctica administrativa. En organismos pequeños, un manual de este tipo puede combinar dos o más conceptos, debiéndose separar en secciones.
- **Manual de adiestramiento o instructivo:** Estos manuales exponen los procesos y los procedimientos de un puesto en particular, siendo más detallados que un manual de procedimientos.

- **Manual técnico:** Contiene los principios y técnicas de una función operacional determinada. Se elabora como fuente básica de referencia para la unidad administrativa responsable de la actividad y como información general para el personal interesado en esa función, se convierte en una fuente de referencia y ayuda para el personal nuevo.

**Por su función específica:** Esta clasificación se refiere a una función operacional específica a tratar, encontrándose los siguientes manuales:

- **Manual de producción:** Su contenido abarca la necesidad de interpretar las instrucciones en base a los problemas cotidianos así logrando una mejor y pronta solución. La necesidad de coordinar el proceso de fabricación (fabricación, inspección, ingeniería industrial, control de producción), es tan reconocida, que, en las operaciones de fabricación, los manuales se aceptan y usan ampliamente.
- **Manual de compras:** Un proceso de compras siempre se lo debe realizar por escrito; este consiste en definir el alcance de compras, definir la función de comprar, los métodos a utilizar que afectan sus actividades.
- **Manual de ventas:** Nos señala los aspectos esenciales del trabajo y las rutinas de información comprendida en el trabajo de ventas (políticas, procedimientos, seguimientos de ventas). Al personal de ventas siempre debe contar con un marco referencial para la toma de decisiones.
- **Manual de finanzas:** Se encarga de registrar las responsabilidades financieras en todos los niveles administrativos, sus instrucciones siempre

tienen que ser específicas con relación al manejo de dinero, protección de bienes y suministro de información financiera.

- **Manual de contabilidad:** Son los principios y técnicas de la contabilidad, elaborando como fuente de referencia para todo el personal que participa en esta actividad. Este manual puede contener aspectos tales como: estructura orgánica del departamento, descripción del sistema contable, operaciones internas del personal, manejo de registros, control de la elaboración de información financiera.
- **Manual de crédito y cobranzas:** Determina por escrito los procedimientos y normas de esta actividad. Entre los aspectos más importantes que puede contener este tipo de manual están los siguientes: operaciones de crédito y cobranzas, control y cobro de las operaciones, entre otros.
- **Manual de personal:** Determina las actividades y políticas de la dirección superior en lo que se refiere a personal. Los manuales de personal podrán contener aspectos como: reclutamiento y selección, administración de personal, lineamientos para el manejo de conflictos personales, políticas de personal, uso de servicios, prestaciones, capacitación.
- **Manuales generales de organización:** Este es el resultado de la planeación organizacional y que incluye todo el organismo, indicando la organización formal y definiendo su estructura funcional.

**General:** Se refiere a todo el organismo en su conjunto, dentro de este tenemos a los siguientes manuales:

- **Manual general de procedimientos:** Es el resultado de la planeación, el mismo que contiene los procedimientos de todas las unidades orgánicas que conforma una organización, con el fin de equilibrar la forma de operar.
- **Manual general de políticas:** Se refiere a presentar por escrito los deseos y actitud de la dirección superior; para toda la empresa, estas políticas generales establecen líneas de guía, un marco dentro del cual todo el personal puede actuar de acuerdo a condiciones generales y específicas.

**Específico:** Se refiere a algo en concreto y se clasifica de la siguiente manera:

- **Manual específico de reclutamiento y selección:** Hace referencia a una parte de un área específica (personal), y contiene la definición con respecto al reclutamiento y selección personal en una organización.
- **Manual específico de auditoría interna:** Agrupa los lineamientos, instrucciones de aplicación específica a los diferentes tipos de actividad, aquí se refiere a la auditoría interna en forma particular.
- **Manual específico de políticas de personal:** Se enfoca en definir las políticas, pero de un área específica de la organización, guiando y orientado con respecto a cuestiones de personal, tales como: contratación, permisos, promociones, prestaciones, etcétera.
- **Manual específico de procedimientos de tesorería:** Elaborar los diferentes procedimientos dependiendo de la importancia de un área específica, a fin de

reunir las oportunidades naturales de secuencia de pasos en el trabajo, por ejemplo: ingresos a caja, pago a proveedores, etcétera.

### 1.1.5 Fases de elaboración

Según (Ortega, 2013), para el desarrollo de los manuales de deben seguir las siguientes fases:

- **Planificación del trabajo**

En esta etapa se conforma un grupo de trabajo encargado de la elaboración de los manuales, este puede ser conformado por un representante de cada una de los departamentos de la organización, aquí se deberá nombrar un coordinador o responsable quién conducirá el trabajo del grupo con el fin de mantener uniformidad en el contenido y la presentación de la información.

- **Búsqueda de la Información**

**Investigación documental:** trata de buscar todos aquellos documentos impresos o electrónicos en los cuales se obtenga información relevante para la elaboración del manual respectivo, ya sea normativa, estudios técnicos que respalden un proceso de reorganización administrativa, manuales anteriores de procedimientos, informes de labores, manuales de servicio, memorias institucionales, entre otros.

**Investigación monumental:** trata de toda aquella información que no se encuentra escrita en algún documento y ante lo cual se debe recurrir a entrevistas, encuestas,

observaciones, test, entre otros, para obtener dicha información por parte de los funcionarios que la conocen.

- **Análisis de la Información**

Para guiar el proceso de ordenar la información, pueden ser utilizadas las siguientes preguntas:

¿Qué trabajo o actividad se hace?

¿Quién es el responsable realizarlo? O en determinado caso si no se posee el dato del responsable ¿Quién lo hace?

¿Cuáles son los medios que posee para hacer el trabajo?

¿Para qué se realiza el trabajo?

¿Cómo se ejecuta o realiza el trabajo?

¿Cuándo o en qué momento se hace?

¿Por qué se hace?

- **Elaboración del Manual**

Se establece, en esta fase, el diseño y la presentación que se utilizará para elaborar el manual administrativo, para ello se debe considerar: La redacción del documento, analizar a quienes va dirigido el manual, para manejar un vocabulario claro, preciso y comprensible para todos los usuarios del mismo.

- **Validación del Manual**

Una vez que se tiene elaborado el manual administrativo, el mismo se debe presentar al Gerente y a los responsables de cada unidad administrativa a que corresponda el manual, para que procedan a validar si la información presentada corresponde con las responsabilidades, atribuciones, funciones y actividades que le corresponde realizar tanto a la organización; como a la o las unidades administrativas a las que va dirigido el manual.

- **Autorización del Manual:**

Cuando se cuente con la validación del manual se debe formalizar el mismo. En este punto, el Gerente o el responsable de la unidad administrativa correspondiente, deberá autorizar el manual, de manera que se pueda comenzar con la reproducción, difusión y distribución del mismo a nivel institucional en general o de las unidades administrativas correspondientes.

- **Difusión y distribución del Manual**

Una vez validado y autorizado un manual, es muy importante que se distribuya el mismo entre las unidades administrativas correspondientes, con el propósito que los funcionarios lo tengan a su disposición, conozcan el documento, y lo utilicen en la práctica. Así también, la versión electrónica del documento podrá ser incorporado al portal electrónico de la organización, con el fin de proveer a la ciudadanía libre acceso a la información organizacional de la institución.

- **Revisión y Actualización del Manual**

Los Manuales son objeto de revisiones periódicas, por lo tanto, deben ser flexibles a los cambios que se produzcan en la organización, para ello, se debe mantener un registro de las modificaciones y actualizaciones de los mismos, con el fin de que se mantengan apegados a la realidad institucional. Es importante dejar claro, que no existe un único modelo establecido para realizar un Manual Administrativo.

### 1.1.6 Componentes

Los componentes de manuales administrativos podemos detallar los siguientes:

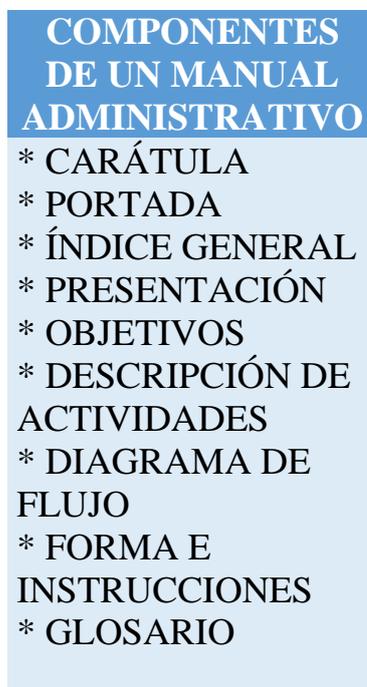


Ilustración 2. Componentes de los manuales

**Autor:** Patricia Torres

**Fuente:** Libro Procedimientos

## **1.2 Manual de Procedimientos**

Para una administración eficaz cada una de las organizaciones, debe realizar la revisión y actualización permanente de los diferentes sistemas de trabajo y la instrumentación de procesos innovadores, por este motivo los manuales de procedimientos se han convertido en una herramienta de apoyo a las organizaciones, permitiendo de esta manera agilizar el trabajo, mejorando el servicio, elevando la productividad y la rentabilidad, se puede decir que un manual administrativo es “documentos registran, sin distorsiones, la información básica requerida referente al funcionamiento de las unidades administrativas. (Gómez , 1997, pág. 125). En cada organización se presenta la necesidad de implementar un sistema de control interno he aquí en donde nace la necesidad de crear procedimientos para poder desarrollar las diferentes actividades enfocado en los objetivos a alcanzar.

### **1.2.1 Definiciones**

Una de las definiciones de manual de procedimientos es “el documento que contiene la descripción de las actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa”. (Gómez , 1997, pág. 125), se puede definir también que los “manuales de procedimiento documenta la tecnología que se utiliza dentro de un área, departamento, dirección, gerencia u organización”. (Torres, 1996, pág. 24), podríamos concluir diciendo que los manuales de procedimientos son una herramienta para la gestión administrativa, siendo metódicos, estos nos ayudan a

realizar un seguimiento secuencial de las diferentes actividades, las que han sido programadas de una manera lógica y en tiempo determinado.

### **1.2.2 Importancia**

Puede decirse que la utilidad del manual de procedimientos es múltiple, en virtud de ser un instrumento que permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a la descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos y en el adiestramiento y capacitación del personal en virtud de que describen en forma detallada las actividades por puesto. (Gómez , 1997, pág. 126).

La importancia de los Manual de procedimientos radica en la consolidación de cada una de las actividades que se llevan a cabo dentro de las diferentes unidades administrativas, permitiendo así implementar un sistema control interno, estos procedimientos forman un pilar importante para el desarrollo adecuado de las diferentes actividades de la organización.

### **1.2.3 Contenido**

La información que contenga los manuales de procedimientos dependerá de la necesidad y los objetivos que desee alcanzar cada organización, en el cuadro adjunto se pueden en listar algunos puntos.

<b>COMPONENTES DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	
* Portada de identificación	
* Índice del manual	
* Introducción	
* Base Legal 1	
* Objetivo del manual	
* Procedimientos	
- Folio de identificación	
- Índice	
- Base legal 2	
- Objetivo del procedimiento	
- Políticas y/o normas de operación	
- Descripción narrativa del procedimiento	
- Diagrama de flujo del procedimiento	
- Formularios y/o impresos	
- Información general	
- Glosario de términos	
- Índice temático	

Ilustración 3. Componente de un Manual  
**Fuente:** Libro Sistemas Administrativos  
**Autor:** Guillermo Gómez Ceja

## **1.2 Procesos y su incidencia en el desarrollo económico**

Las empresas se encuentran en un proceso continuo de cambios, por eso buscan mejorar sus operaciones con relación a la organización, buscando elementos que los ayuden al control al momento de desarrollar el trabajo, y sí el resultado se vuelve más productivo en el resultado y en las ganancias que recibe la organización.

### **1.2.1 A nivel internacional**

Los manuales de procedimientos en otros países se convierten en una herramienta importante para el desarrollo y crecimiento de las organizaciones, los mismo que se cumplen de principio a fin por los colaboradores, los mismo que se enfocan en conseguir los objetivos deseados en cada uno de los departamentos y en el crecimiento de las empresas, como ejemplo podríamos poner a la empresa internacional Petrolera Halliburton, quién realiza sus diferentes actividades basados en procesos y procedimientos demostrando ser una multinacional organizada.

### **1.2.2 A nivel nacional**

En nuestro país algunas organizaciones han implementado los manuales de procedimiento en estos los últimos años, varias empresas en nuestro país todavía no alcanzan a entender la importancia de los manuales para el desarrollo, crecimiento y control en las diferentes labores que se realizan en los departamentos de la organización, como ejemplo podríamos poner a la empresa WESCO, quién ha implementado en su gestión operativa manuales de procesos para sus diferentes áreas.

### **1.2.3 Gestión Documental**

La gestión documental se ha convertido en un proceso importante dentro de las organizaciones, ya que con el pasar de los días el volumen de la documentación sigue creciendo, por lo que se debe contar con un buen procedimiento de gestión documental que nos permita que la búsqueda sea ágil y eficiente y la conservación

de los documentos sea la más óptima, también se podría decir que “gestión documental es una y debe abarcar todas las funciones y actuaciones (recogida, identificación, valoración, eliminación, conservación, organización, difusión), en el marco de la racionalización, sobre los documentos”. (Heredia, 1998, pág. 33).

La gestión documental aparece con la creación del sistema archivístico nacional, en los Estados Unidos, en los años 30 con el “término norteamericano records managements, que también se pudiera como administración de documentos, pues la palabra managment admite ambas acepciones, no es más que el tratamiento archivístico al que se someten los documentos”. (Ruiz, 2012).

#### **1.2.4 Definición**

A la gestión documental la podríamos definirlo como un “conjunto de actividades que permiten coordinar y controlar los aspectos relacionados con creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de documentos (Russo, 2009, pág. 10), también se puede decir que la “gestión documental suele utilizarse para hacer referencia al control automatizado de documento electrónicos a través de su ciclo de vida completo en una organización”. (Martínez, 1997). Para terminar, podríamos decir que la gestión documental está compuesta por normas técnica y prácticas que se utilizan para el manejo de todos los documentos, permitiendo la organización y facilitando la búsqueda de la documentación.

### **1.2.5 Importancia**

La gestión documental “reduce la necesidad de manipular, almacenar y recuperar la documentación en papel, reduce el costo del proceso de creación, almacenamiento y conservación de los documentos”. (Russo, 2009, pág. 17). Se podría decir que la gestión documental nos permite controlar y centralizar la documentación, contando con un proceso eficiente el que nos ayude optimizar los recursos y el tiempo de los colaboradores.

### **1.2.6 Archivística**

Archivística es la ciencia de los archivos, no de los documentos, aunque en última instancia estos sean el producto integrante de aquellos. Como tal se ocupará de la creación, historia, organización y servicios de los mismos a la Administración y a la Historia, en definitiva, a la Sociedad. (Heredia, Archivística General Teórica y Práctica, 1991).

La archivista nos ayuda a conocer las diferentes técnicas que debemos tener en cuenta para el momento del manejo la documentación, este conocimiento nos ayudará a ordenar, clasificar y conservar la documentación, por medio de este conocimiento lograremos tener una gestión documental eficiente al momento de necesitemos buscar un documento en el archivo.

## CAPITULO II

### 2.1 Análisis Situacional

EL Consorcio TPB inicia sus actividades el 5 de abril del 2016, su principal actividad económica es el Desarrollo de Proyectos Inmobiliarios. La variada y amplia experiencia personal de sus gestores, tanto técnica como empresarial, señalaron rápidamente un camino ascendente, surgiendo la idea de una empresa de servicios de viviendas muy personalizado, en un mercado exigente y competitivo que requiere del más alto nivel de cumplimientos en calidad y plazos.

Su producto estrella es el Proyecto Costa Centinela, además de ofrecer otra variedad de proyectos de viviendas en algunas ciudades del país, gracias a sus alianzas estratégicas. Las oficinas del Consorcio están ubicadas en Pichincha, Cantón Quito, Parroquia BENALCAZAR calle: La Pradera Número 302058 Intersección: Mariano Aguilera, Edificio Santorini Piso 8, Oficina 8. Referencia Ubicación: Detrás del Edificio Movistar.

### 2.2 Organización de la Empresa

El CONSORCIO TPB es una empresa con alto nivel de competitividad en el sector de la construcción y de la comercialización de bienes raíces, generando productos de vanguardia que satisfagan las necesidades de las familias, con el mayor nivel de calidad, cumplimiento, diseño y conciencia de servicio, que garanticen

solidez y reconocimiento a nivel Nacional e Internacional, con un equipo de trabajo comprometido y altamente capacitado.

### **2.2.1 Constitución Legal de la empresa y socios**

LA ASOCIACIÓN O CUENTAS EN PARTICIPACIÓN “CONSORCIO T.P.B, fue creada el veintitrés de marzo del año dos mil dieciséis, se encuentra conformada actualmente por la participación de los socios PROMOTORAPYT S.A. con el 75% de las acciones y la señora ANDREA DEL ROCÍO BARRERA URGILÉS, con el 25% de las acciones.

### **2.2.2 Descripción general de la empresa**

El Consorcio TPB gracias a sus alianzas estratégicas que son marcadas como un hecho relevante, dado a esto su producción crece favorablemente, ofreciendo gran variedad de productos como primera y segunda vivienda en cualquier lugar del país, además de sus innovadores y diferentes sistemas Constructivos.

### **2.2.3 Misión**

Ser competitivos en el sector, enfrentando retos, ofreciendo productos de vanguardia para familias, buscando relaciones a largo plazo con nuestros clientes y el desarrollo del equipo de trabajo. Mi opinión con relación a la misión del Consorcio TPB puedo manifestar que se trabaja día tras día, para brindar un buen producto y un excelente

servicio al cliente, pese a las dificultades presentadas con nuevas políticas que se enmarcan en la economía a nivel de las constructoras.

#### **2.2.4 Visión**

El CONSORCIO TPB, para el año 2019 busca ser una constructora con altos niveles de competitividad en el sector de la construcción y la comercialización de bienes raíces a nivel nacional, con un equipo de trabajo comprometido, generando productos innovadores que satisfagan las necesidades de los clientes, con el mayor nivel de calidad, cumplimiento, diseño y conciencia de servicio al cliente que garanticen solidez y el reconocimiento a nivel nacional, contribuyendo al desarrollo del país. Con relación a la visión del consorcio puedo decir que se buscan las mejores alianzas estratégicas, que nos permitan ser creativos, presentar propuestas nuevas en el área de la construcción, para que de esta manera se pueda marcar una tendencia diferente en el sector constructivo, siempre apoyados de los colaboradores del consorcio que se enmarcan en un trabajo en equipo.

#### **2.2.5 Políticas**

En el CONSORCIO TPB se dirige en base a las siguientes políticas:

- **POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL:** Está política permite mantener un entorno laboral seguro para todos los colaboradores de la organización, garantizando instalaciones seguras para todas las personas que visiten nuestras oficinas, fomentando una cultura de prevención de riesgos ocupacionales.

- **POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN:** Son lineamientos generales para la toma de decisiones, facilitando la implementación de las estrategias.
- **POLÍTICAS DE COBRANZA:** Son los procedimientos mediante los que se tramitan el cobro de las cuentas vencidas.
- **POLÍTICAS DE CONTROL:** Es el conjunto de acciones, normas, registro procedimientos y métodos, que desarrollan dentro de la organización, para prevenir riesgos de toda índole.
- **POLÍTICA DE CRÉDITO:** Son los lineamientos que tiene un gerente financiero, con la finalidad de otorgar facilidades a los clientes.
- **POLÍTICA DE PAGO:** Es la que usa una organización para decidir cuándo debe pagar a sus accionistas en dividendos.

### 2.2.6 Valores

Dentro de los valores del CONSORCIO TPB, podemos encontrar los siguientes, los mismo que son cumplidos a cabalidad.

## VALORES INSTITUCIONALES

- **Interés por el bienestar y desarrollo de los trabajadores.**

Consideramos a las personas como la clave del éxito. Por ello, destinamos todos los recursos materiales y económicos necesarios para desarrollar a nuestros empleados y generar un excelente clima laboral.

- **Trabajo en equipo.**

Promovemos el trabajo en equipo en toda la organización con el fin de optimizar la comunicación entre las diferentes áreas y favorecer el aprendizaje.

- **Orientación al cliente.**

Consideramos al cliente como el centro de nuestra actividad. Su satisfacción es un objetivo constante que no concluye con la entrega de nuestros productos.

### 2.3 Estructura Organizacional

El CONSORCIO TPB se encuentra estructurado por departamentos y áreas que son las siguientes:

#### ✓ **DEPARTAMENTO DE OPERACIONES**

- Área Administrativa
- Área Legal
- Área de Recursos Humanos
- Área de Diseño

✓ **DEPARTAMENTO FINANCIERO**

- Área Comercial
- Área de Contabilidad
- Área de Proyectos

✓ **DEPARTAMENTO DE VENTAS**

- Área de Comercialización
- Área de Crédito

### 2.3.1 Organigrama Estructural

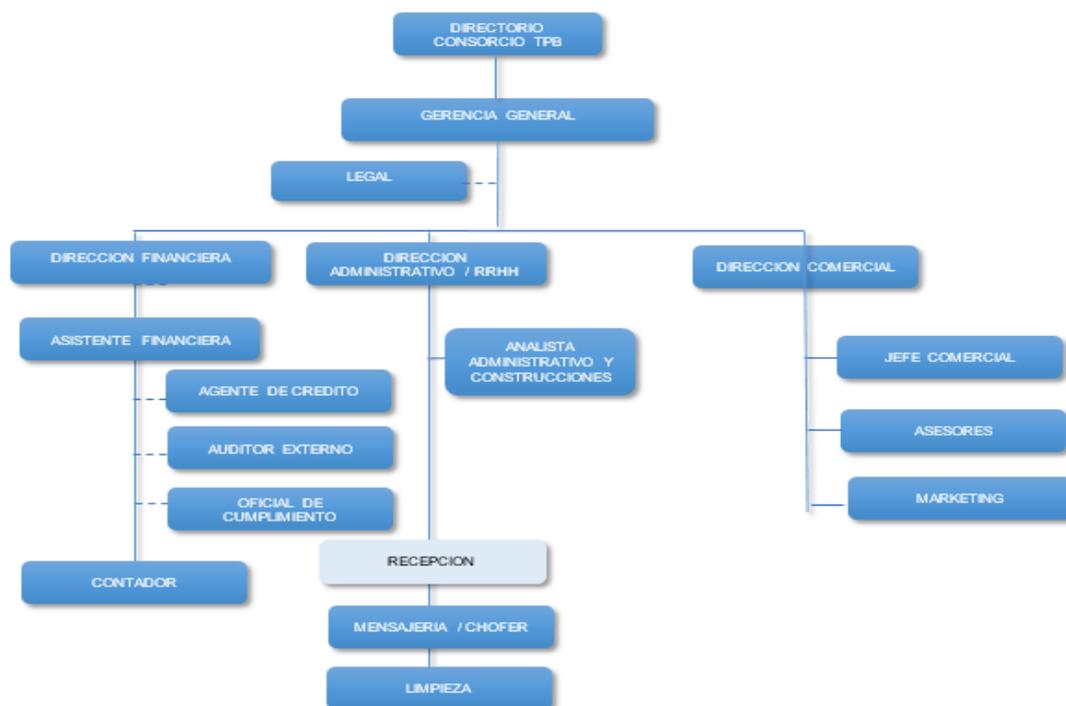


Ilustración 4. Organigrama Estructural  
Fuente: CONSORCIO TPB

### 2.3.2 Organigrama Funcional

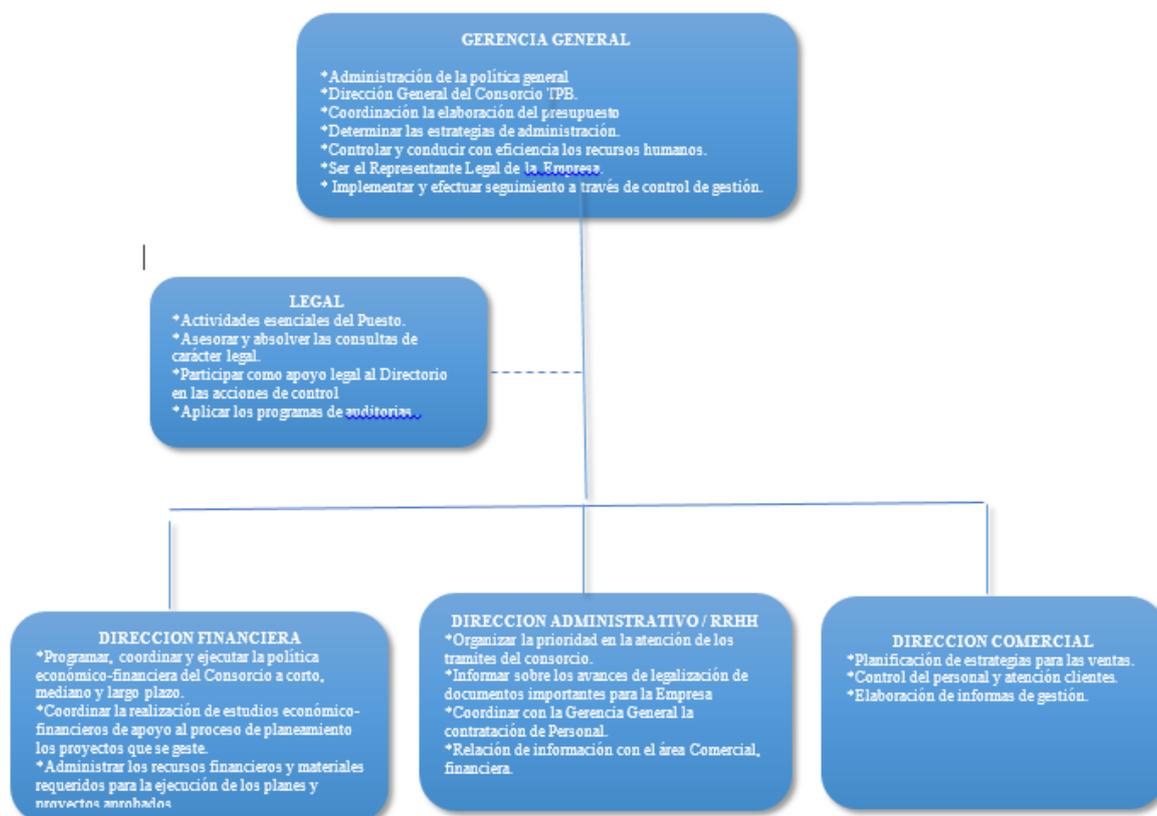


Ilustración 5 Organigrama Funcional  
Fuente: CONSORCIO TPB

### 2.3.3 Manual de Descripción de Puesto

En el CONSORCIO TPB, ha establecido un organigrama funcional, dando importancia a los siguientes puntos y tomaremos como ejemplo el puesto que se detalla a continuación:

#### IDENTIFICACION DEL PUESTO

**NOMBRE DEL PUESTO:** Analista de Construcciones

**PROPOSITO PRINCIPAL DEL PUESTO:**

- Planificación, Organización y Control de las actividades referente a la Construcción del Proyecto.

- Apoyo Constante a la Dirección Administrativa.

## **IDENTIFICACION Y EVALUACION DE ACTIVIDADES:**

### **Actividades del Puesto**

- Programar, coordinar y que se ejecute las actividades en obra (Construcciones).
- Controlar Planillas, Actas ACD, ACC, ACP.
- Coordinar trabajos Junto con el Residente de Obra.

## **IDENTIFICACION DE ACTIVIDADES ESENCIALES Y RELACIONES**

### **DEL PUESTO:**

#### **Actividades esenciales del Puesto**

##### **Analista de Construcciones**

- Realizar una revisión diaria de los RDO enviados por fiscalización, para verificar los avances de obra según cronograma de trabajo.
- Revisión de los Informes de Obra enviados por Fiscalización y Avances de Construcción viviendas.
- Emitir Ordenes de trabajo solicitados por Fiscalización, y tramitar la legalización con Gerencia de Proyectos.
- Revisión de las planillas entregadas por la Contratista, para verificar el costo cobrado por cada ítems, verificando que las cantidades estén legalizadas por fiscalización. Controlar el Presupuesto de obra.
- Coordinar trabajos de obra con fiscalización y Gerencia Administrativa de Obra.
- Revisión de toda la documentación de ejecución de obra, tales como: Acta de inicio de obra, acta de entrega provisional de obra, cronograma de trabajo,

RDO, Informe de obra, Certificados de calidad de materiales y servicios en obra, informe de entrega de materiales, planillas, ordenes de trabajo.

### **PRINCIPALES COMPETENCIAS**

Procedimiento para recepción y Manejo de materiales	Aplica
Contratista y Adquisiciones	Aplica
Análisis de Inventario	Aplica
Análisis de Cuentas	Domina
Habilidad de planificación y organización	Aplica
Leyes tributarias	Conoce
Normas o procedimientos internos	Aplica
Presupuestos y asignación de Costos	Aplica

### **2.4 Manual de procesos**

El CONSORCIO TPB, cuenta con un solo manual de procesos, haciendo énfasis en las políticas, el control interno y los pasos que se deberían seguir, tanto el Departamento Financiero y Departamento de Ventas con los siguientes procedimientos

- ✓ Caja chica: Es el fondo con el cual la empresa a efecto de su operación ágil y eficiente asigna montos de dinero para que sea usado bajo el concepto de adquisiciones urgentes, emergentes y de valores mínimos. Compras que ajustados a la normativa tributaria deben ser respaldadas con facturas y/o notas de venta documentos que deben contener los requisitos exigidos por el **REGLAMENTO DE FACTURACIÓN**.

Departamentos afectados:

- Dirección General
- Dirección Comercial
- Dirección Administrativo
- Adquisiciones
- Secretaria

Política de control:

- Administrativas

Por ninguna razón el fondo de caja chica será usado para uso personal, anticipos personales, préstamos a empleado o funcionario alguno salvo emergencia y con autorización exclusiva del GERENTE GENERAL y/o GRTE. DE ADMINSTRACION Y FINANZAS.

Los fondos asignados son únicamente para cubrir pagos menores y urgentes en montos máximo \$50,00. El (los) custodios de la caja chica quedan terminantemente prohibido cambiar con el fondo cheques u otra operación ajena a la de su objetivo.

Los custodios de la caja deben solicitar los reembolsos cuando el consumo llegue al 60%. El reembolso solicitado se enviará a Contabilidad el original del formato diseñado para el efecto (ANEXO) con los documentos originales que soporten el gasto. Consumos como snacks, bebidas alcohólicas, cigarrillos al no ser considerados bienes para el desempeño de la empresa no se reconocen por tanto las facturas o rubros de estos bienes serán cobrados al responsable.

Para una eficiente administración de la empresa, considera que hay la necesidad de generar “Cajas Chicas Permanentes” y “Cajas Chicas Temporales”.

- ✓ Cheques emitidos: Ejercer un control sobre los egresos por medio de los cheques emitidos.

Departamentos afectados:

- Dirección General
- Dirección Comercial
- Dirección Administrativo
- Adquisiciones
- Secretaría

Procedimiento

- Se procede a la elaboración de solicitud de cheques por quien lo requiera con su respectiva autorización de Gerencia General.
  - Se elabora el cheque y es enviado a gerencia financiera para su revisión y legalización respectiva.
  - Se recibe cheque firmado y se entrega al beneficiario mediante un acta de entrega / recepción.
- 
- ✓ DINERO POR VENTA DE VIVIENDAS O RESERVAS: Controlar reservaciones, incentivos, pre venta, ventas de contado en proyectos habitacionales.

Departamentos afectados:

- Dirección General
- Dirección Comercial
- Dirección Administrativo
- Adquisiciones
- Secretaría

Procedimiento

- Gerente de Ventas realiza la recepción del dinero por parte de asesores y registra en su archivo de control de efectivo por venta de viviendas con sus respectivos datos.
  - Gerente Financiero recibe el dinero y dispone el depósito en la cuenta que corresponda.
  - Asistente Financiera envía copia del depósito a Departamento de ventas para su respectivo respaldo.
  - Se actualizan las cuentas para verificar los depósitos realizados.
- ✓ VENTAS DE VIVIENDA: Desarrollar las gestiones necesarias con el cliente para la venta efectiva de una vivienda en uno de los Proyectos del Consorcio TPB.

Departamentos afectados:

- Dirección General
- Dirección Comercial

- Dirección Administrativo
- Adquisiciones
- Secretaria

#### Procedimiento

- Gerente de Ventas será el responsable de coordinar la distribución de los clientes a los diferentes asesores.
  - Controlar que se cumplan con los procesos para la venta de la vivienda.
  - Coordinar junto con Asistencia Administrativas el material para la realización de campañas.
  - Llevar un adecuado control en el CRM
- ✓ **PROVEEDORES LOCALES:** Se establece controles a los proveedores, por precios y contratos de acuerdo a los proyectos, en el suministro de materiales.

#### Departamentos afectados:

- Dirección General
- Dirección Comercial
- Dirección Administrativo
- Adquisiciones
- Secretaría

#### PROCEDIMIENTO

- Se debe receiptar la documentación con las órdenes de compra.

- Gerencia Financiera recibe los créditos vencidos para que decida cuales será pagados.
- Se realiza los pagos autorizados y se envía a Gerencia General para su legalización respectiva, estos cheques deben estar listo hasta antes del día viernes 3 de la tarde para el pago a proveedores.
- Los pagos a proveedores deben constar la firma de recepción de pago.

✓ MATERIALES ADQUIRIDOS RECIBIDO EN OBRA:

- Todo material que se adquiriera se hará de acuerdo a la requisición de fiscalización.
- Se llevará controles de las entradas de material, este control deberá ser llevado por el Fiscalización.
- Se debe programar la necesidad de materiales de forma constante.
- La fiscalización no podrá realizar la entrega bajo ningún concepto de material sin la requisición del ingeniero residente debidamente autorizada.
- Si existiera materiales prestados para otros proyectos se deberá cargar al proyecto donde fue utilizado.

PROCEDIMIENTO

- Gerencia de Proyecto debe solicitar todos los materiales destinados a ser utilizados en el proyecto en ejecución.
- Departamento de compras cotiza y solicita los materiales a proveedores, mediante órdenes de compra.
- Fiscalización, recibe materiales, sellas documentos de recibo en obra.
- Fiscalización registra entrada de materiales.

- Archiva documentos para la revisión por contabilidad.
- ✓ COMPRAS: Se debe realizar la administración de las compras mediante un cronograma adecuado y de acuerdo a los avances de los proyectos.

Departamentos afectados:

- Dirección General
- Dirección Comercial
- Dirección Administrativo
- Adquisiciones
- Secretaría

Procedimiento

- En Junta de directorio se establece en qué forma se van a adquirir los materiales.
- Los Ingenieros residentes o Fiscalización son quienes solicitan los materiales con las cantidades respectivas, por medio de orden de compra programada y firmada.
- Se verifica si la solicitud procede de acuerdo a los avances del proyecto, así que procede a la compra o no.
- ✓ PLANILLA DE OFICINA: Controlar adecuadamente las obligaciones fiscales con respecto a impuesto a la renta de los empleados.

Control Interno.

Elaborar registro de control cada mes sobre los pagos de empleados a instituciones financieras.

Verificar en contratos según sueldos acordados

Verificación en contabilidad de los pagos a cuentas y cheques

Verificar que no exista duplicidad en los nombres para los pagos

No entregar cheques a otra persona que no sea el dueño del mismo

Procedimiento

- Planillas de Oficina
  - Se debe revisar el horario de entrada de los empleados y documentación de algún descuento.
  - Se debe proceder a la respectiva elaboración y legalización a gerencia general para su liquidación.
  - Elaboración de carta al banco con cargo a la cuenta que corresponda.
- ✓ PAGO DE IMPUESTOS: Controlar adecuadamente las obligaciones fiscales con respecto a impuesto a la renta de los empleados.

Control Interno.

Revisión del Informe De Administración Financiera

Contabilidad y Administración debe trabajar conjuntamente, en lo referente a informes de retenciones.

Contabilidad debe informar a Administración de los descuentos por servicios pagados, para que no se quede ninguna retención fuera de informe.

### Procedimiento

- Emitir con los datos obtenidos quincenalmente un cuadro de retenciones del impuesto.
- Obtener de las planillas sueldos, pagos de servicios y retenciones de impuesto a la renta.
- Emitir un informe de retenciones a ser declaradas y pagadas.
- Guardar copia de archivo magnético e impreso.

Emitir un cuadro de retenciones acumuladas para el informe anual y pasar a contabilidad en los primeros diez días del mes de enero

- ✓ CONTRATOS: Contar con los Procedimientos necesarios con los subcontratistas de obras a efectuarse en los proyectos, con un documento legal.

### Control Interno

Supervisar cada día los RDO (reporte diario de obra)

Contar con los contratos debidamente legalizados antes de iniciar la obra

Estar informado diariamente de los avances de obra

Estar presente en los proyectos para verificar el avance de obra

Realizar la fiscalización necesaria para verificar la calidad de trabajo efectuado por el subcontratista.

Elaborar bitácoras por los ingenieros residentes

Elaborar carpetas o archivos para cada subcontratista

Elaborar cuadro de control de pagos efectuados

### Procedimiento

- Gerencia de Proyectos se reúne con los ingenieros residentes, dueños de empresas y subcontratistas presentando la obra a efectuar.
- Una vez que se aprueban los contratos se pasa al abogado para que tengan validez formal. La Gerencia de Proyectos, abre carpetas de archivos para el debido control y envía copia a contabilidad para el respectivo control de pagos que se vaya realizando.
- Revisión de informes de los ingenieros residentes, firmados y aprobados de avance de obra u obra terminada, RDO o Acta definitiva.

### **2.5 Macroentorno**

Los factores externos q afectan o afectarían el desenvolvimiento de la empresa)

Tenemos varios factores que podrían afectar el desempeño de la empresa:

<b>FACTORES EXTERNOS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<b>ECONÓMICOS</b>	* Cambio de indicadores económicos. * Gasto Gubernamental. * Aumento o disminución de límite	Más Competencia, mayor inflación.

	<p>de crédito.</p> <p>* Desempleo</p>	
<b>TECNOLÓGICOS</b>	<p>* Industria enfocada al esfuerzo tecnológico.</p> <p>* Inversión en investigación y desarrollo.</p> <p>* Oportunidad de innovación tecnológica.</p>	<p>* Fuerte inversión en sistemas y equipos tecnológicos.</p>
<b>LEGALES</b>	<p>* Normas de salud y seguridad.</p> <p>* Leyes laborales</p> <p>* Normas específicas de la empresa.</p>	<p>* El cambio de normas y leyes puede causar inestabilidad en la empresa.</p>
<b>SOCIALES</b>	<p>* Crecimiento demográfico.</p> <p>* Estándares de consumo locales.</p> <p>* Migración.</p>	<p>* Cambio rápido de hábitos de consumo.</p>

Ilustración 6. Macroentorno  
**Elaborado por:** Mónica Calero

## **Fuerzas Económicas**

Las constructoras e inmobiliarias presentaron bajas en sus ventas a partir del año 2017, debido a la aprobación de la ley de plusvalía, produciendo así una reducción de sus ventas y reservas casi del 30% al 50%. Los proveedores relacionados con el tema de la construcción también registraron caídas superiores al 50%. Con todas estas normativas el sector constructor se vio afectado, llegando al nivel de reducir su personal.

### **2.5.1 Fuerzas Tecnológicas**

En vista del crecimiento como empresa y el aumento de las ventas, el consorcio se ha visto en la obligación de adquirir un sistema contable administrativo, con el objetivo de la organización y control de las diferentes cuentas, procesos contables y el personal de la organización. Los sistemas tecnológicos también cuentan con riesgos de ser hackeados, cuando no se cuentan con las seguridades necesarias.

### **2.5.2 Fuerzas Legales y políticas**

En diciembre del 2016 fue aprobada la ley de plusvalía, en donde se planteó pagar el 75% de impuestos, cuando en la segunda venta de un inmueble o terreno, se obtenga una ganancia mayor a 24 salarios básicos unificados (SBU). El objetivo de esta ley era esperar acabar con la especulación de tierras y la subvaloración de inmuebles, presentándose un decrecimiento en el área constructora. La aprobación de

esta ley conjuntamente con la Ley de herencias, la subida el IVA causó bajas en las ventas de los inmuebles en las constructoras.

Mediante una consulta popular para marzo del 2018 se realiza una derogación de la ley de Plusvalía, esperando así que la construcción sea unos de los pilares que impulse al crecimiento interno del país.

### **2.5.3 Fuerzas Sociales**

Es estos últimos años se ha evidenciado un crecimiento importante en la ciudad. Quito siendo la capital se ha convertido en una ciudad de migrantes, donde podemos encontrar personas no solo de otros países, si no también personas de otras ciudades, por lo que las inmobiliarias y el gobierno realizan diferentes planes de viviendas en partes periféricas de la capital o vivienda de interés prioritario.

## **2.6 Microentorno**

### **2.6.1 Clientes**

Los clientes son la base fundamental para el negocio, ya que ellos mediante la compra de las viviendas se convierte en generadores de ingresos, además si se encuentran satisfechos con la atención y el producto son ellos quienes se encargarán de dar un buen prestigio a la empresa y de esta manera captar más personas interesadas por el producto.

### **2.6.2 Cliente Interno**

El Consorcio TPB cuenta con 12 empleados, siempre resaltando que el sexo femenino prevalece en esta organización, los colaboradores se encuentran en un ambiente de trabajo cómodo, en donde son incentivados, motivo por el cual cada trabajador cumple con responsabilidad y agilidad sus labores.

### **2.6.3 Cliente Externo**

Considerando la naturaleza de nuestro Proyecto y el target al que se enfoca, podríamos decir que nuestros principales clientes son los, Presidentes Ejecutivos, Directores Departamentales, Gerentes Generales, altos directivos de empresas públicas y privadas a nivel nacional, extranjeros y migrantes económicamente estables, personas que deseen invertir su dinero en una segunda vivienda para vacacionar o para generar rentabilidad.

Costa Centinela está situado en una zona de turismo residencial, cerca de centros turísticos y de la playa, nos enfocamos al segmento de cliente de Punta Blanca, Quito y Guayaquil Ecuador, así como EE.UU. y turistas europeos. La comercialización del Proyecto Costa Centinela, se promociona por medio publicitarios escritos y pauta en Facebook.

## 2.6.4 Análisis FODA



Ilustración 7. Análisis FODA  
**Elaborado por:** Mónica Calero

## 2.6.5 Estrategias

MATRIZ DE IMPACTO CRUZADO		
	FORTALEZAS	DEBILIDADES
FACTORES INTERNOS Y FACTORES EXTERNOS	1. Generar una mayor confianza hacia los empleados. 2. Agradable ambiente laboral. 3. Colaboradores comprometidos. 4. Procesos técnicos y administrativos de calidad.	1. Falta de un sistema informático actualizado. 2. Falta de capacitación específica a todos los colaboradores. 3. Falta de acceso a créditos por parte de los socios de la empresa. 4. Falta de personal técnico capacitado y actualizado con las normas legales vigentes.
AMENAZAS	ESTRATEGIAS	ESTRATEGIAS
1. Interrupciones por fenómenos naturales y climáticos. 2. Incremento o cambio en riesgos laborales o emergentes. 3. Problema en la ejecución de los proyectos. 4. Economía inestable.	1. Realizar capacitaciones continuas de los colaboradores, para ser más competitivos. 2. Aplicar una administración por procesos, donde los colaboradores entiendan que su responsabilidad va más allá. 3. Implementar políticas que velen por el bienestar y satisfacción de los colaboradores. 4. Realizar una gestión adecuada del tiempo, este recurso tiene que ser bien administrado, el que se debe optimizar para aumentar la productividad. 5. Aplicar una gestión de comunicación interna y externa por medio de planes de acción, para mejorar el clima laboral.	1. Demostración de lo atractivo del proyecto a las entidades encargadas de los créditos 2. Crear una buena imagen apartir de indicadores de servicio para dar seguimiento al personal capacitado. 3. Se debe adquirir un sistema informativo que cumpla los requerimiento de la organización.
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS	ESTRATEGIAS
1. Incrementar de destreza, conocimiento y capacidad del personal. 2. Mejorar los procesos internos a través de la Dirección Administrativa. 3. Participar en nuevos proyectos y entregar obras de calidad y excelente servicio. 4. Implementar auto-evaluación de riesgo y control.	1. Implementar un sistema innovador, para el aparato productivo, el uso de la tecnología y la gestión organizacional. 2. Establecer relaciones beneficiosas con los contratistas y proveedores.	1. Mantener siempre una buena imagen frente los clientes. 2. Capacitar más al personal siempre teniendo en cuenta el objetivo principal de la organización. 3. Publicitar su producto pero siempre haciendo énfasis en la excelente calidad del producto y servicio. 3. Siempre seguir el protocolo de procesos enfocandose en cumplir el tiempo y la calidad del servicio.

Ilustración 8. Matriz de impacto cruzado  
Elaborado por: Mónica Calero

## 2.7 Metodología

### 2.7.1 Tipo de Investigación

Para el presente proyecto se emplearon los siguientes tipos de investigación:

**Investigación de campo:** este tipo de investigación facilita el diagnóstico y solución del problema, centrándose en la necesidad que tiene el Archivo del CONSORCIO TPB, tomando en cuenta que se va realizar un Manual de Procesos para el Área de Archivo que va acorde al problema planteado en esta organización.

**Investigación Explicativa:** Este tipo de investigación trata de encontrar la causa y la razón del problema llevándolo a la solución exacta.

**Investigación Bibliográfica:** Este tipo de investigación se utilizará para el desarrollo del Capítulo I, del plan de investigación, por medio de este podemos desarrollar el marco teórico y orientarnos en la propuesta de la organización del archivo mediante un Manual de Procesos, por lo que debemos investigar los mecanismos y herramientas que vamos a utilizar, estos nos ayudarán a que nuestra propuesta sea más dinámica y solvente las necesidades de la organización.

**Investigación Exploratoria:** para elaborar el proyecto de investigación con fines de titulación el estudiante se basa en el Régimen académico del Consejo de Educación Superior CES y en los direccionamientos específicos del Instituto

### **2.7.2 Métodos y Técnicas de Investigación**

**Método analítico:** este método nos ayuda a buscar el objetivo de estudio, es decir el registro y archivo de documentos planteados en el marco teórico, el mismo que nos ayudará a identificar el problema existente en el Área de Archivo y la falta de organización de la documentación causando demora y pérdida de los documentos.

**Método Sintético:** este método tiene que ver con el análisis o estudio de la dirección a seguir con el proyecto para la realización del marco teórico. Una vez analizado el problema se comprenderá la necesidad que tiene el área de archivo con relación al archivo documental.

**Método Inductivo:** este método será utilizado para ir de principios generales a la consecución de hechos particulares a la propuesta, para lo cual se tomará en cuenta la recolección de datos proporcionados por las encuestas realizadas a los empleados del CONSORCIO TPB, los que nos ayudarán a la obtención de un enunciado general.

**Método histórico lógico:** Se utiliza para elaborar la justificación del problema; es decir que hablaremos de la historia del problema.

**Método empírico:** se usará este método ya que se realizará la encuesta en el capítulo dos del diagnóstico o análisis situacional permitiendo al autor traer información que permita fortalecer el planteamiento del problema y al mismo tiempo fortalecerlo.

### **2.7.3 Población y muestra**

Este proyecto de investigación está dirigido para todos los colaboradores del CONSORCIO TPB, el motivo de esta encuesta es para determinar sus conocimientos sobre técnicas archivísticas y gestión documental.

### **2.7.4 Cálculo estadístico de la muestra**

El Consorcio TPB, está conformada por 12 empleados, por lo que no es necesario realizar un cálculo estadístico de la muestra.



- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Casi nunca
- e) Nunca

4. ¿Cree usted que se cuenta con el mobiliario necesario para la organización de la documentación en el área de archivo?

SI  NO

5. ¿Indique el tipo de ordenación que emplea para la organización de la documentación?

- a) Cronológico
- b) Alfabético
- c) Numérico
- d) Ninguna

6. ¿Cree usted que la manera que actualmente se utiliza para la organización y búsqueda de la documentación en el área de archivo es ágil?

SI  NO

7. ¿Considera usted que se debería organizar el área de archivo?

SI  NO

8. ¿Considera usted que se debe contar con una manual de procedimientos para la organización de la documentación en el área de archivo?

SI  NO

### 2.7.6 Análisis de resultados de la encuesta

1. ¿Conoce usted si en el CONSORCIO TPB, se aplica alguna técnica para la organización del archivo?

**Tabla 1**

**Búsqueda en archivo**

RESPUESTA	Total ENCUESTADOS	PONDERA
NO	9	0,75
SI	3	0,25
<b>Total general</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Datos obtenidos en el campo (Elaboración propia)

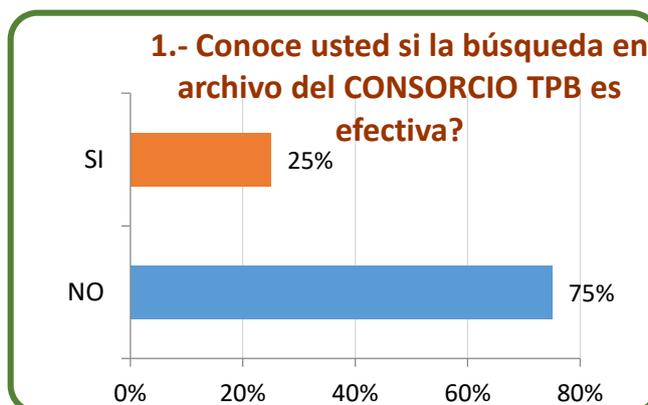


Ilustración 9 Búsqueda en el archivo

**Elaborado por:** Mónica Calero Campoverde

**Fuente:** Empleados del CONSORCIO TPB

**Análisis:** Entre la población encuestada se encontró que el 75% no tienen conocimiento si hay una técnica para la organización del archivo y apenas un 25% dice que si tiene conocimiento. La mayor parte de los encuestados desconoce si se aplica alguna técnica de organización de archivo en el CONSORCIO TPB

2. ¿Conoce usted si la búsqueda en archivo del CONSORCIO TPB es efectiva?

**Tabla 2**

**Búsqueda efectiva en archivo**

RESPUESTA	TOTAL ENCUESTADOS	PONDERA
NO	11	92%
SI	1	8%
<b>Total general</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Datos obtenidos en el campo (Elaboración propia)

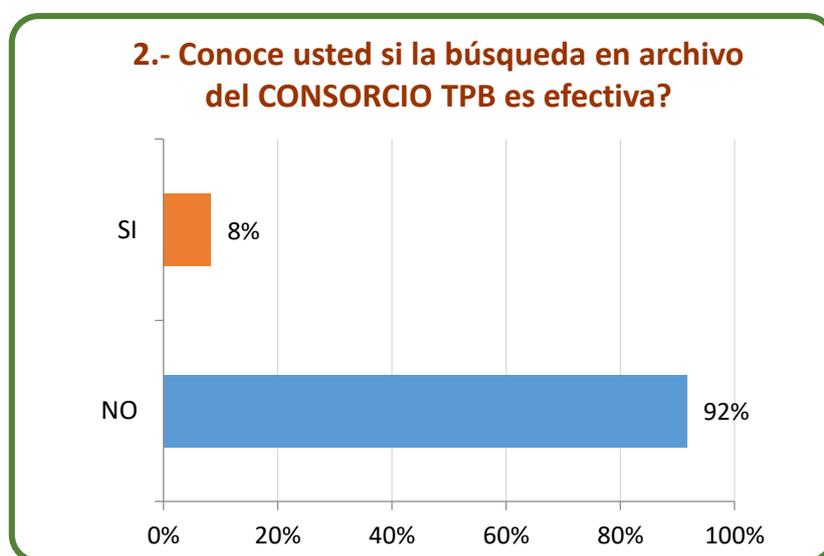


Ilustración 10 Búsqueda en archivo es efectiva

**Elaborado por:** Mónica Calero Campoverde

**Fuente:** Empleados del CONSORCIO TPB

**Análisis:** Entre la población encuestada se encontró que el 92% cree que la búsqueda en el archivo no es efectiva y apenas un 8% dice que sí. La mayor parte de los encuestados consideran que la búsqueda en el archivo no es efectiva y esto causa demora en la búsqueda de la documentación.

3. ¿Considera usted que la organización documental del CONSORCIO TPB utiliza demasiado tiempo?

**Tabla 3**

**Organización documental**

RESPUESTA	TOTAL ENCUESTADOS	PONDERA
A veces	5	42%
Casi siempre	4	33%
Nunca	1	8%
siempre	2	17%
Total general	12	100%

Datos obtenidos en el campo (Elaboración propia)



Ilustración 11 Organización documental

**Elaborado por:** Mónica Calero Campoverde

**Fuente:** empleados del CONSORCIO TPB

**Análisis:** Entre la población encuestada se encontró que el 42% a veces le lleva tiempo para la organización documental, el 33% que casi siempre, el 17% siempre y 8% nunca. La mayor parte de los encuestados expresa que a veces les lleva tiempo la organización de la documentación, por lo que están de acuerdo en utilizar una técnica de organización documental.

4. ¿Cree usted que se cuenta con el mobiliario necesario para la organización de la documentación en el área de archivo?

**Tabla 4**

**Mobiliario para la organización documental**

RESPUESTA	TOTAL ENCUESTADOS	PONDERA
NO	9	75%
SI	3	25%
Total general	12	100%

Datos obtenidos en el campo (Elaboración propia)

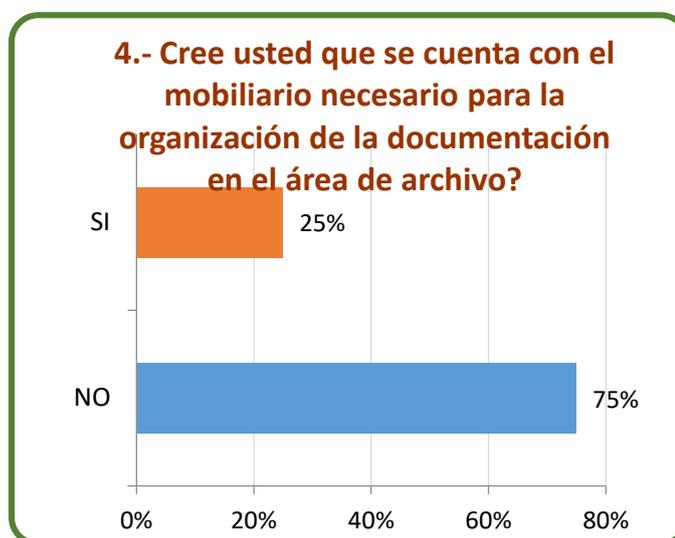


Ilustración 12 Mobiliario para la organización documental  
**Elaborado por:** Mónica Calero Campoverde  
**Fuente:** empleados del CONSORCIO TPB

**Análisis:** Entre la población encuestada se encontró que el 83% cree que la manera que actualmente se utiliza para organización y búsqueda no es ágil y apenas un 8% dice que sí. La mayor parte de los encuestados consideran que la búsqueda en el archivo no es ágil y esto causa demora en la búsqueda de la documentación y retraso en los trámites administrativos que se realizan en el consorcio.

5. ¿Indique el tipo de ordenación que emplea para la organización de la documentación?

**Tabla 5**

**Tipo de Ordenación**

RESPUESTA	TOTAL ENCUESTADOS	PONDERA
Alfabético	2	17%
Cronológico	5	42%
Ninguna	3	25%
Numérico	2	17%
<b>Total general</b>	<b>12</b>	<b>1</b>

Datos obtenidos en el campo (Elaboración propia)

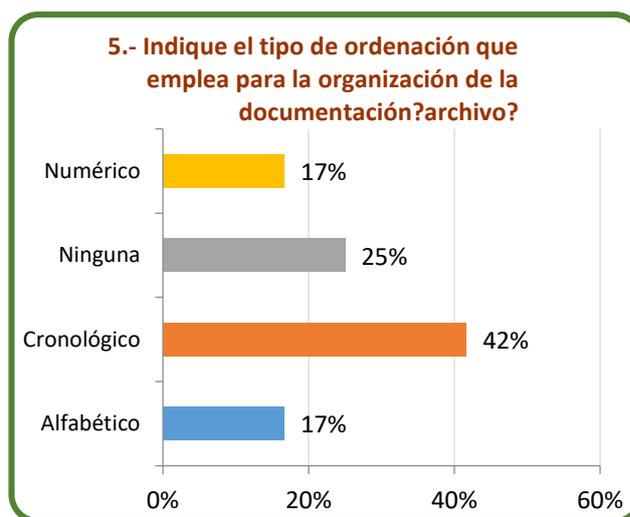


Ilustración 13 Tipo de Ordenación

**Elaborado por:** Mónica Calero Campoverde

**Fuente:** empleados del CONSORCIO TPB

**Análisis:** Entre la población encuestada se evidencia que el 42% su ordenación es cronológica, el 25% no tiene ningún tipo de ordenación, y el 17% es numérica y alfabética. La mayor parte de los encuestados para la organización documental utiliza un ordenamiento cronológico, esta clasificación facilita la búsqueda de los documentos.

## 6. ¿Considera usted que se debería organizar el área de archivo?

**Tabla 6**  
Organización del área de archivo

RESPUESTA	TOTAL ENCUESTADOS	PONDERA
NO	10	83%
SI	2	17%
<b>Total general</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Datos obtenidos en el campo (Elaboración propia)

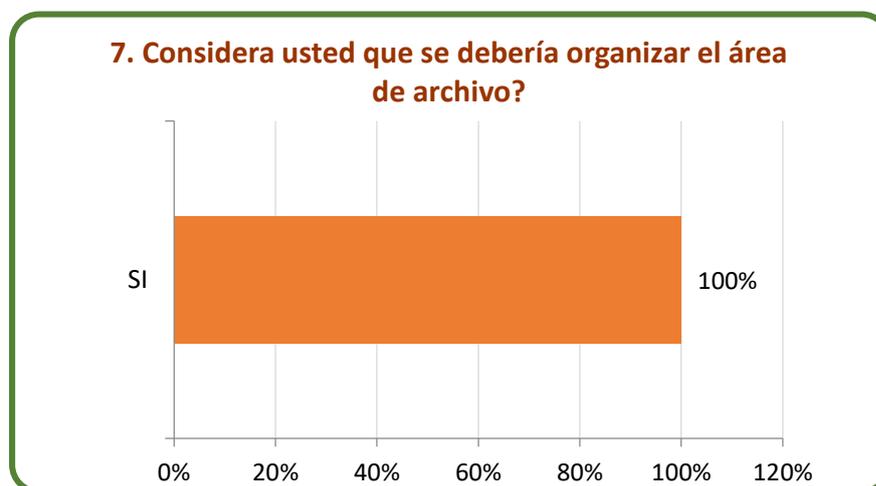


Ilustración 14 Organización del área de archivo  
Elaborado por: Mónica Calero Campoverde  
Fuente: empleados del CONSORCIO TPB

**Análisis:** Entre la población encuestada se encontró que el 100% cree que se debe organizar el área de archivo. Todos los encuestados consideran que la búsqueda en el archivo no es ágil y esto causa demora en la búsqueda de la documentación y retraso en los trámites administrativos que se realizan en el consorcio.

7. ¿Considera usted que se debe contar con una manual de procedimientos para la organización de la documentación en el área de archivo?

**Tabla 7**

**Manual de procedimientos**

RESPUESTA	TOTAL ENCUESTADOS	PONDERA
SI	12	100%
<b>Total general</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Datos obtenidos en el campo (Elaboración propia)

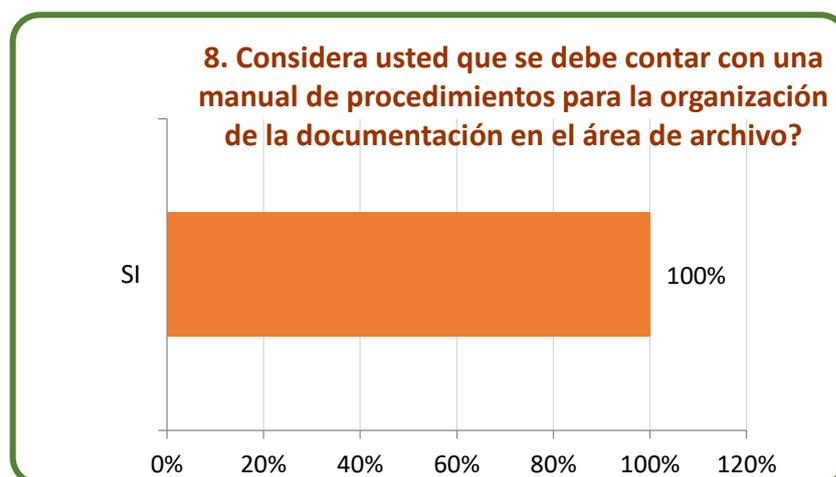


Ilustración 15 Manual de procedimientos

**Elaborado por:** Mónica Calero Campoverde

**Fuente:** empleados del CONSORCIO TPB

**Análisis:** Entre la población encuestada se encontró que el 100% cree que se debe contar con un manual de procedimientos para el área de archivo. Todos los encuestados consideran que el no contar con un manual de procedimientos para la organización del archivo, causa desorganización, deterioro en la documentación y pérdida de tiempo para la organización y búsqueda de los documentos.

8. ¿Considera usted que se debe contar con una manual de procedimientos para la organización de la documentación en el área de archivo?

**Tabla 8**  
**Manual de procedimientos**

RESPUESTA	TOTAL ENCUESTADOS	PONDERA
SI	12	100%
<b>Total general</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Datos obtenidos en el campo (Elaboración propia)

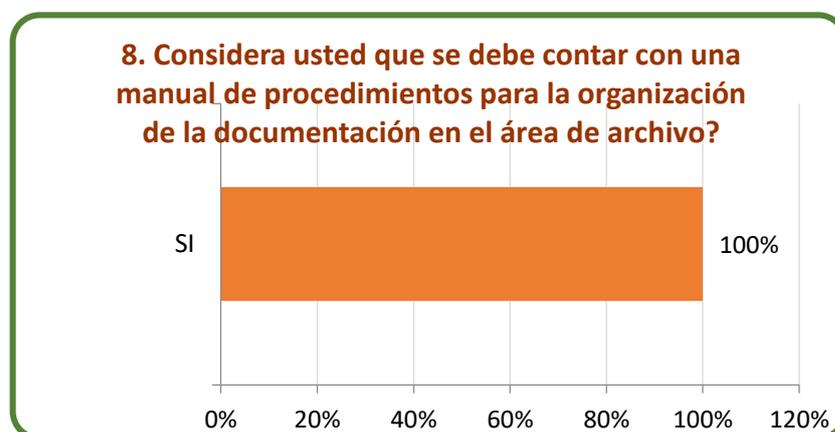


Ilustración 16 Manual de procedimientos

**Elaborado por:** Mónica Calero Campoverde  
**Fuente:** empleados del CONSORCIO TPB

**Análisis:** Entre la población encuestada se encontró que el 100% cree que se debe contar con un manual de procedimientos para el área de archivo. Todos los encuestados consideran que el no contar con un manual de procedimientos para la organización del archivo, causa desorganización, deterioro en la documentación y pérdida de tiempo para la organización y búsqueda de los documentos.

## CAPITULO III

### 3. Propuesta

Manual de procedimientos para el área de archivo del CONSORCIO TPB

#### Resumen

Este manual se presenta como una herramienta de orientación y apoyo para la gestión documental en los diferentes departamentos, la administración de la información es un pilar importante en las organizaciones, es por eso que el CONSORCIO TPB necesita contar con un procedimiento que le permita la organización del archivo, a través de un manual de procedimientos, el que establece instrucciones claras y precisas, para la organización y conservación de la documentación en el archivo, siguiendo un procedimiento de la organización, clasificación y archivar los documentos, esto nos permitirá que la búsqueda sea más ágil y los documentos se mantengan en buen estado, el conocimiento y aplicación de políticas y normas nos permitirá que no haya acumulación de la documentación, ya que conocemos cual es la vigencia de la documentación, e manejo adecuado del archivo nos permitirá que los documentos se conserven en buen estado, que la búsqueda de la documentación sea ágil y ser eficientes en la entrega de la información que se necesitan para los diferentes trámites que realiza el Consorcio.

### **3.1 Misión**

Crear una gestión documental que cumpla de manera eficaz los requerimientos de los diferentes departamentos, enmarcado en la normatividad referente al control de archivos y acceso a la información y conservación de la documentación.

#### **3.1.2 Visión**

Llegar a satisfacer las necesidades de la organización de archivo en el CONSORCIO TPB, de acuerdo a las normas establecidas y organizando los recursos.

### **3.1.3 Objetivos**

### **3.1.4 Objetivos General**

Orientar la gestión documental en el departamento de archivo del CONSORCIO TPB, mediante la ejecución de procedimientos técnicos, a través de la administración de los documentos, con la finalidad de optimizar el tratamiento de la documentación en el archivo.

### **3.1.5 Objetivos Específico**

- ✓ Reglamentar procesos en el CONSORCIO TPB, como una herramienta, que nos permita desarrollar un manual de procedimientos, para la organización del archivo.
- ✓ Instrumentar política de procedimiento técnico, que nos permita la conservación y organización de los documentos en el archivo.
- ✓ Mejorar el proceso y difundir a los colaboradores del CONSORCIO TPB, sobre la importancia de la documentación, creando un sentido de responsabilidad en el manejo de los documentos.

### **3.1.6 Marco Jurídico**

El principal ordenamiento jurídico que sustenta la elaboración de manuales de procesos es el que a continuación se detalla:

## **LEY DE ARCHIVOS EN ECUADOR**

### **LA CAMARA NACIONAL DE REPRESENTANTES EL PLENARIO DE LAS COMISIONES LEGISLATIVAS**

#### **Considerando:**

Que los archivos y la documentación que encierran son Patrimonio del Estado; Que es obligación del Estado velar por la conservación de las fuentes históricas y sociológicas del país, así como modernizar y tecnificar la organización y administración de los archivos; Que en la Conferencia Intergubernamental sobre el Planteamiento de las infraestructuras nacionales de documentación, bibliotecas y archivos, celebrada por UNESCO en París, del 23 al 27 de septiembre de 1974, y en otras reuniones internacionales, el Ecuador se comprometió a implantar el Sistema Nacional de Archivos, y, En uso de las atribuciones que le confiere el Art. 66 de la Constitución Pública del Estado, expide la siguiente,

## **LEY DEL SISTEMA NACIONAL DE ARCHIVOS**

### **CAPITULO I: DEL PATRIMONIO DOCUMENTAL DEL ESTADO**

**ART.1.-** Constituye Patrimonio del Estado, la documentación básica que actualmente existe o que en adelante se produjere en los archivos de todas las instituciones de los sectores públicos y privado, así como la de personas particulares, que sean calificadas como tal patrimonio, por el comité ejecutivo previsto en el Art. 9 de esta Ley, y que sirva de fuente para estudios históricos, económicos, sociales, jurídicos y de cualquier índole. Dicha documentación básica estará constituida por los siguientes instrumentos: a) Escritos manuscritos, dactilográficos o impresos, ya sean originales o copias;

- b) Mapas, planos, croquis y dibujos;
- c) Reproducciones fotográficas y cinematográficas, sean negativos, placas, películas y clisés;
- d) Material sonoro, contenido en cualquier forma;
- e) Material cibernético; y,
- f) Otros materiales no especificados.

**ART.2.-** El material del Patrimonio Documental que sea de propiedad del Estado es inalienable. Si perteneciera a persona particular o jurídica del sector privado, tal material podrá enajenarse, previa autorización de la Inspectoría General de Archivos. El material del Patrimonio Documental del Estado no podrá salir del país sino en forma temporal, y con la autorización previa del Comité Ejecutivo de Archivos.

## **CAPITULO II: DEL SISTEMA NACIONAL DE ARCHIVOS**

### **PARAGRAFO PRIMERO**

#### **De su Organización:**

**ART. 3.-** Para la conservación, organización, protección y administración del Patrimonio Documental, se establece el Sistema Nacional de Archivos que comprende:

- a) El Consejo Nacional de Archivos;
- b) El Comité Ejecutivo de Archivos;
- c) La Inspectoría General de Archivos; y,
- d) Los archivos públicos y privados.

### 3.2 Políticas

- ✓ El presente Manual de procedimientos de archivo servirá de guía para los colaboradores del CONSORCIO TPB, para la organización del archivo.
- ✓ Los procedimientos de manual serán revisados permanentemente, el mismo que puede ser modificado de manera total o parcial, de acuerdo a la necesidad de la organización.

#### 3.2.1 Responsabilidades

El encargado de los Archivos de Gestión contará con las siguientes:

- ✓ Elaborar un formato correspondiente para registro, de acuerdo a lo establecido en la organización.
- ✓ Llevar un control estricto de la codificación correspondiente a cada tipo de documento.
- ✓ Aplicar procedimientos de clasificación planteados para el Archivo Central con relación a la organización de la documentación.

#### 3.2.2 Definiciones

**Acervo documental:** conjunto de documentos que se custodian en una Institución.

**Archivología:** La ciencia que estudia la naturaleza y la teoría, la planificación y la terminología de los archivos, así como su formación, los principios de su conservación y organización y los medios de su utilización.

**Aval:** Refiérase a Garantía. Firma puesta al pie de un documento de crédito para comprometerse a su pago en caso de no hacerlo el obligado a ello. // Documento en que se expresa una garantía.

**Administración de archivos:** operaciones administrativas y técnicas relacionadas con la planeación, dirección, organización, control, evaluación, conservación, preservación y servicios de todos los archivos de una institución.

**Archivo central:** Unidad administrativa donde se agrupan documentos transferidos o trasladados por los distintos archivos de gestión de la entidad respectiva, una vez finalizado su trámite, que siguen siendo vigentes y objeto de consulta por las propias oficinas y los particulares en general.

**Carpeta:** Cubierta con la que se resguardan los documentos para su conservación.

**Clasificación Documental:** Labor intelectual mediante la cual se identifican y establecen las series que componen cada agrupación documental (fondo, sección y subsección), de acuerdo a la estructura orgánico-funcional de la entidad.

**Depuración:** Operación por la cual se separan los documentos que tienen valor permanente de los que no lo tienen.

**Fascimil:** Reproducción idéntica de un documento, logrado a través de un medio mecánico, fotográfico o electrónico.

**Folio:** Hoja de libro, de cuaderno o de expediente, al que corresponden dos páginas.

**Legajo:** En los archivos históricos es el conjunto de documentos que forman una unidad documental.

**Muestreo:** Operación por la cual se conservan ciertos documentos de carácter representativo o especial. Se efectúa durante la selección hecha con criterios alfabéticos, cronológicos, numéricos, topográficos, temáticos, entre otros.

### 3.3 Método del trabajo

Las metodologías que se utilizarán para la implementación del manual de procedimientos de archivo serán:

✓ **Investigación de Campo**

Constituye un proceso sistemático riguroso y racional de recolección, tratamiento, análisis y presentación de datos, basado en una estrategia de recolección directa de la realidad de las informaciones necesarias para la investigación.

Para el proceso de esta investigación se aplicarán encuestas, mediante las que se recolectarán datos reales sobre los problemas que se presentan en la mala organización de la documentación y determinar la problemática que representa para la organización.

✓ **Investigación Holística**

Esta investigación es un modelo investigativo que surge de la necesidad de métodos y técnicas investigativas que responden al ciclo natural del ser humano.

Proporciona criterios de apertura con una metodología integral y permite trabajar un proceso organizado, global y evolutivo.

Mediante esta investigación se podrá determinar los procedimientos que van hacer utilizados para mejorar y eliminar los problemas que se presentan en el archivo, los que se han determinado mediante las encuestas que se realizaron.

Mediante esta investigación se podrá determinar los procedimientos que van hacer utilizados para mejorar y eliminar los problemas que se presentan en el archivo, los que se han determinado mediante las encuestas que se realizaron.

### 1.2.2 Descripción del procedimiento

- ✓ **Recepción:** Se reciben la documentación, ya sean estas cartas, oficios, memorandos, circulares, contratos, el tipo de documento que se maneja en la organización tiene que ver con el giro del negocio.
  
- ✓ **Organización:** Se agrupan los documentos de los diferentes tipos de documentación que se encuentre.
  
- ✓ **Clasificación:** encontramos lo siguiente:
  - Etiqueta de carpetas: esto tiene que ver a la codificación de la documentación, esto dependerá del sistema que este ya establecido.
  - Registro: mediante formatos ya establecido se realiza el registro de toda la documentación que se encuentra en el archivo.
  
- ✓ **Archivar:** La documentación será guardada en los mobiliarios adecuados, para la custodia y conservación de los documentos.
  - Etiqueta de carpetas colgantes
  - Rotulación de archivadores

### **3.3.1 Descripción de actividades**

Las siguientes funciones los colaboradores tendrán que tomar en cuenta en el área de archivo:

- ✓ Destinar las actividades de correspondencia y archivo a nivel institucional, lo que nos permitirá el control, planificación, organización y coordinación con los otros departamentos.
  
- ✓ Asignar funciones específicas que tengan que ver con el área de archivo.
  
- ✓ Elaborar un registro de conservación documental, coordinado con las otras unidades departamentales.
  
- ✓ Establecer un programa continuo de capacitación para los colaboradores de esta unidad, donde conozcan más sobre el tema archivístico.

### **3.3.2 Registro**

Para el control de la documentación que se encuentra en el archivo se deberá llenar el siguiente formulario:

		<b>CONSORCIO TPB</b>	
<b>REGISTRO DE DOCUMENTACIÓN</b>			
<b>Código Departamento</b>		<b>NOMBRE DEL DEPARTAMENTO</b>	
<b>Código Etiqueta</b>		<b>CÓDIGO DE LA CARPETA</b>	
<b>Código de Rótulo</b>		<b>RÓTULO DEL ARCHIVADOR</b>	
<b>CONTENIDO</b>			
<b>FECHA</b>			
<b>Fecha Apertura</b>		<b>Fecha de Cierre</b>	
<b>OBSERVACIONES</b>			
<b>NOMBRE RESPONSABLE</b>			

Firma del Responsable

Área de Archivo

Formulario 1: Registro de Documentación

**Ilustración 17 Registro Documentación**  
**Elaborado por: Mónica Calero**

### **3.4 Manual de Procedimientos para el área de Archivo**

#### **INTRODUCCIÓN**

Este manual se presenta como una herramienta de orientación y apoyo para la gestión documental en los diferentes departamentos, la administración de la información es un pilar importante en las organizaciones, es por eso el CONSORCIO TPB necesita contar con un procedimiento que le permita la organización del archivo, a través de un manual de procedimientos, el que establece instrucciones claras y precisas, para la organización y conservación de la documentación en el archivo, siguiendo un procedimiento de la organización, clasificación y archivar los documentos, esto nos permitirá que la búsqueda sea más ágil y los documentos se mantengan en buen estado, el conocimiento y aplicación de políticas y normas nos permitirá que no haya acumulación de la documentación, ya que conocemos cual es la vigencia de la documentación, e manejo adecuado del archivo nos permitirá que los documentos se conserven en buen estado, que la búsqueda de la documentación sea ágil y ser eficientes en la entrega de la información que se necesitan para los diferentes trámites que realiza el Consorcio.

## **MISIÓN**

Crear una gestión documental que cumpla de manera eficaz los requerimientos de los diferentes departamentos, enmarcado en la normatividad referente al control de archivos y acceso a la información y conservación de la documentación.

## **VISIÓN**

Llegar a satisfacer las necesidades de la organización de archivo en el CONSORCIO TPB, de acuerdo a las normas establecidas y organizando los recursos

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Orientar la gestión documental del departamento de archivo en el CONSORCIO TPB, mediante la ejecución de procedimientos técnicos, a través de la administración de los documentos, con la finalidad de optimizar el tratamiento de la documentación en el archivo.

### **Objetivos Específicos**

- ✓ Reglamentar procedimientos, que nos permitan desarrollar un manual de procedimientos para la organización del archivo.
  
- ✓ Instrumentar las políticas, que nos permita la clasificación, organización y conservación de los documentos en el archivo.
  
- ✓ Concienciar a los colaboradores del CONSORCIO TPB, sobre la importancia de mejorar los procedimientos del manejo de la documentación, creando un sentido de responsabilidad.

## Organigrama

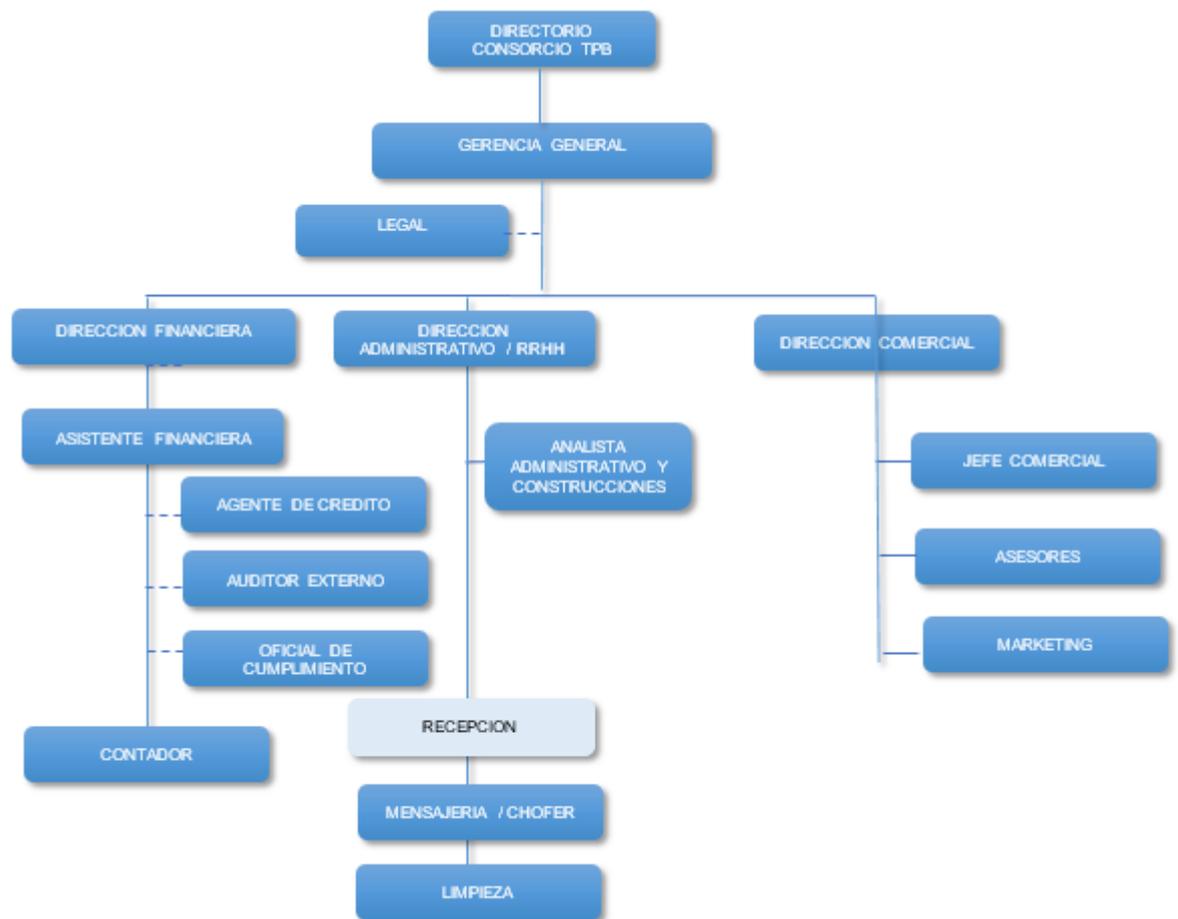


Ilustración 18 Organigrama Estructural  
Fuente: CONSORCIO TPB

## **Valores Empresariales**

### **✓ Interés por el bienestar y desarrollo de los trabajadores**

Consideramos a las personas como la clave del éxito. Por ello, destinamos todos los recursos materiales y económicos necesarios para desarrollar a nuestros empleados y generar un excelente clima laboral.

### **✓ Trabajo en equipo**

Promovemos el trabajo en equipo en toda la organización con el fin de optimizar la comunicación entre las diferentes áreas y favorecer el aprendizaje.

### **✓ Orientación al cliente**

Consideramos al cliente como el centro de nuestra actividad. Su satisfacción es un objetivo constante que no concluye con la entrega de nuestros productos.

## **Políticas**

Este manual de procedimientos es de importante aplicación y va dirigido para todos los colaboradores que están a cargo de los diferentes documentos en el archivo del consorcio.

- ✓ El presente Manual de procedimientos de archivo, servirá de guía para los para la organización de los documentos del archivo.
  
- ✓ Los procedimientos del manual serán revisados permanentemente, el mismo que puede ser modificado de manera total o parcial, de acuerdo a la necesidad de la organización, la Dirección Administrativa es la encargada dar seguimiento.

## **Normativa**

Ley de Archivos del Ecuador, regula la gestión archivística y considera: “Que los archivos y la documentación que encierran son Patrimonio del Estado; Que es obligación del Estado velar por la conservación de las fuentes históricas y sociológicas del país, así como modernizar y tecnificar la organización y administración de los archivos; Que en la Conferencia Intergubernamental sobre el Planteamiento de las infraestructuras nacionales de documentación, bibliotecas y archivos, celebrada por UNESCO en París, del 23 al 27 de septiembre de 1974, y en otras reuniones internacionales, el Ecuador se comprometió a implantar el Sistema Nacional de

Archivos, y, En uso de las atribuciones que le confiere el Art. 66 de la Constitución Pública del Estado, expide la siguiente, LEY DE SISTEMA NACIONAL DE ARCHIVO”.

### **Ámbito de aplicación**

Este manual de procedimientos es de necesaria aplicación y va dirigido para todo el personal a cargo de los documentos en el archivo de la organización.

### **Órganos de Dirección**

- Dirección Administrativa
- Dirección Comercial
- Dirección Financiera

### **Personal capacitado y entrenado**

Las personas a cargo del archivo en CONSORCIO TPB, es la responsable de organizar, clasificar y custodiar los documentos que la organización le ha confiado, para desempeñar esta función debe poseer los siguientes conocimientos:

- ✓ Dominio de las reglas de clasificación; alfabético, numérico, cronológico, por asunto y geográfico.

- ✓ Comprensión de las abreviaturas y siglas que se usan con frecuencia en la correspondencia comercial, y saber escribir correctamente los nombres que representan dichas abreviaturas.
  
- ✓ Habilidad para leer, captar e interpretar con exactitud los detalles importantes en una solicitud al momento de clasificar.
  
- ✓ Manejo de oficios, solicitudes, memorandos, elaboración de actas, certificados y demás documentos concernientes al consorcio.

### Documentos departamentales

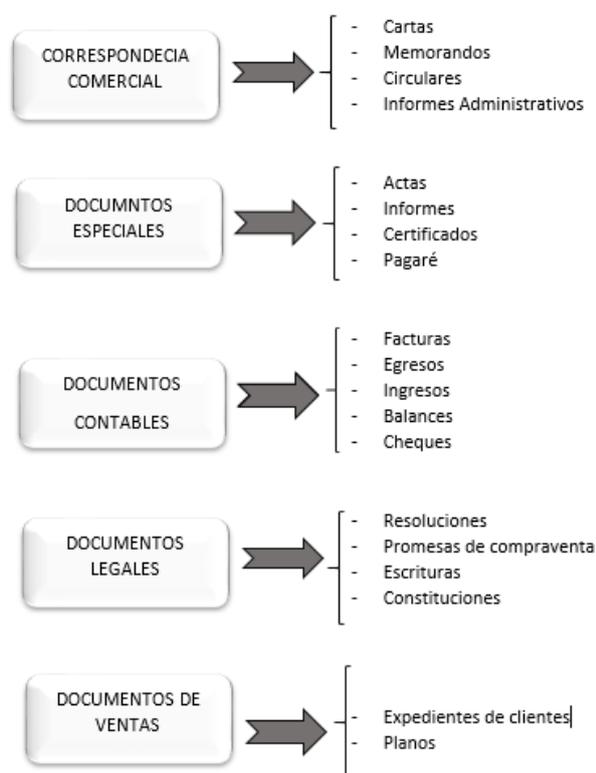


Ilustración 19 Documentos Departamentales

**Elaborado por:** Mónica Calero

## Documentos de acuerdo a su valor



Ilustración 20 Documentos de acuerdo a su valor

**Elaborado por:** Mónica Calero

## Mobiliario, equipos y materiales para archivar

### Mobiliario y Equipos

Es importante conocer el tipo de mobiliario y materiales que se van a necesitar o adquirir para la conformación del archivo. Con relación a los muebles es indispensable la adquisición de mesas de trabajo, escritorios, archivadores, anaqueles, armarios, computadoras e impresoras, lo que ayudará al almacenamiento y conservación en forma práctica funcional y eficaz los diferentes documentos.

### Materiales

El área de archivo del CONSORCIO TPB, debe contar con todos los elementos y materiales necesarios para la organización, clasificación y conservación, la documentación, tomando en cuenta el mobiliario que se utilice.

## **Reglamento de procedimientos para el uso y manejo en el área de archivo**

Es necesario diseñar un reglamento interno de cómo se debe llevar un archivo: el mismo que debe tener los documentos en buen estado, las instalaciones deben ser las adecuadas, se debe dar a conocer la forma como debe ingresar la documentación y cuando entregar información, quienes tienen autorización para consultar los documentos y por cuánto tiempo; establecer un parámetro legal para proceder a eliminar los documentos, dar a conocer los materiales esenciales para archivar, entre otros.

## **CAPÍTULO I**

### **DE LOS SERVICIOS DEL ARCHIVO**

**Artículo 1.-** La documentación que conforma el archivo del CONSORCIO TPB, puede ser consultada únicamente y el personal del Área Administrativa y Financiera.

**Artículo 2.-** El archivo de CONSORCIO TPB, promoverá y prestará servicios de consulta, préstamo, reproducción de documentos, referencia y todos aquellos que faciliten su acceso y difusión, por tener información circunstancial a la gestión administrativa, y memoria para la organización.

## **CAPÍTULO II**

### **PRÉSTAMO DE DOCUMENTOS**

**Artículo 3.-** Podrán solicitar documentos en préstamo las autoridades del Directorio Administrativo, Presidente, Comisión de Inversión, Gerente, Director Administrativo, Contador, y cualquier funcionario debidamente autorizado por sus jefes inmediatos.

**Artículo 4.-** Los préstamos de los documentos deberán efectuarse conforme a las instrucciones detalladas en el Formato No. 3 control de préstamo interno, con el objeto de llevar el debido registro y control.

**Artículo 5.-** El funcionario solicitante es el responsable, por el deterioro, mal uso, extravío o pérdida del documento.

**Artículo 6.-** La duración del préstamo de la documentación será hasta (5) cinco días hábiles, cuando existe necesidad, el usuario podrá solicitar una extensión o renovación de dicho plazo.

### **CAPÍTULO III**

#### **DE LA PERSONA RESPONSABLE**

**Artículo 7.-** La persona encargada del archivo tiene la responsabilidad de organizar, administrar y custodiar los documentos de la organización. Debe tener siempre presente que la información pertenece al CONSORCIO TPB.

**Artículo 8.-** Los documentos deben ser manejados con sumo cuidado, evitando el deterioro, la humedad, la insolación y los destructores bióticos (bacterias, hongos, insectos y roedores).

**Artículo 9.-** Proteger la autenticidad de los documentos y asegurar que su valor no sea alterado durante el proceso archivístico, la conservación y el uso.

**Artículo 10.-** Documentar y justificar sus acciones con respecto al material archivístico, llevar un registro permanente que dé cuenta de los accesos, de la conservación y de todo el trabajo archivístico realizado.

**Artículo 11.-** Facilitar la búsqueda de información creando métodos particulares y generales para todos los documentos que estén en su custodia.

**Artículo 12.-** No puede realizar copias de documentos originales en su área de responsabilidad, ni participar en ningún tipo de plan de entrega de documentos confidenciales sin autorización.

**Artículo 13.-** No se debe permitir a personas ajenas a la profesión intervenir en su trabajo y en sus obligaciones.

**Artículo 14.-** Debe enfocarse en alcanzar la excelencia profesional y la actualización de sus conocimientos archivísticos de forma sistemática y continua, compartiendo los resultados de sus investigaciones y experiencia en el CONSORCIO TPB.

**Artículo 15.-** El responsable del área de archivo debe apoyar a la colaboración, evitando conflictos con sus compañeros y resolver cualquier dificultad y cooperar con el grupo de trabajo del consorcio.

## **CAPÍTULO IV**

### **DE LAS INSTALACIONES DEL ARCHIVO**

**Artículo 16.-** Los documentos se deben ser guardados en un espacio adecuado, con aireación, lejos de focos de luz, calor y humedad. La humedad excesiva enmohece, mancha y dobla los documentos, mientras que la resequedad escama y resquebraja cubiertas y lomos.

**Artículo 17.-** En el lugar donde se maneja el archivo no deben contar con tendidos eléctricos que no estén suficientemente protegidos, para evitar incendios.

**Artículo 18.-** Los mobiliarios deben permanecer cerrados bajo llave, en manos del responsable.

**Artículo 19.-** Donde se almacenan los documentos del consorcio debe contar con la implementación de sistema contra incendios (extintores, aspersores de agua, etcétera).

## CAPÍTULO V

### DE LOS EQUIPOS Y MATERIALES PARA ARCHIVAR

**Artículo 20.-** Para realizar la ejecución de las actividades en el archivo en forma eficiente, es importante que el CONSORCIO TPB suministre los equipos y materiales necesarios cuando se lo amerite.

## CAPÍTULO VI

### DE LA CONSERVACIÓN DOCUMENTAL

**Artículo 21.-** Todos los documentos que reposan en el archivo es importante para el consorcio, por lo tanto, está prohibida la incineración, destrucción o pérdida de alguna pieza documental sin autorización por escrito de los jefes departamentales.

### PROCEDIMIENTOS PARA ARCHIVAR DOCUMENTOS EN EL CONSORCIO TPB

<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>	
<b>RESPONSABLE</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
<b>UNIDADES DEPARTAMENTALES</b>	1. Los diferentes departamento remiten la documentación al archivo
<b>ÁREA DE ARCHIVO</b>	1. El responsable del archivo recibe la documentación física de los diferentes departamentos, la transferencia de los documentos se certifica con un

	documento de entrega hacia el responsable.
	2. El responsable del archivo revisa el contenido de la documentación, el estado de los documentos.
	3. El responsable del archivo devuelve la documentación que está incompleta o se encuentra en mal estado, manchada o deteriorada.
	4. El responsable de área firma el registro de recibido por parte de los diferentes departamentos y realiza el registro de la información recibida en la base de datos.

Ilustración 21 Descripción de Actividades  
Elaborado: Mónica Calero

### **Sistema de Ordenación para la documentación**

Para la organización de la documentación se utilizarán varios sistemas de ordenación:

- **Sistema de ordenación numérica cronológica**

- ✓ Esta ordenación será utilizada para los documentos que contengan fecha, se tomará en cuenta el año, seguido del mes y al final el día, el que tendrá un orden consecutivo.

- **Sistema de ordenación alfabéticos onomástico**

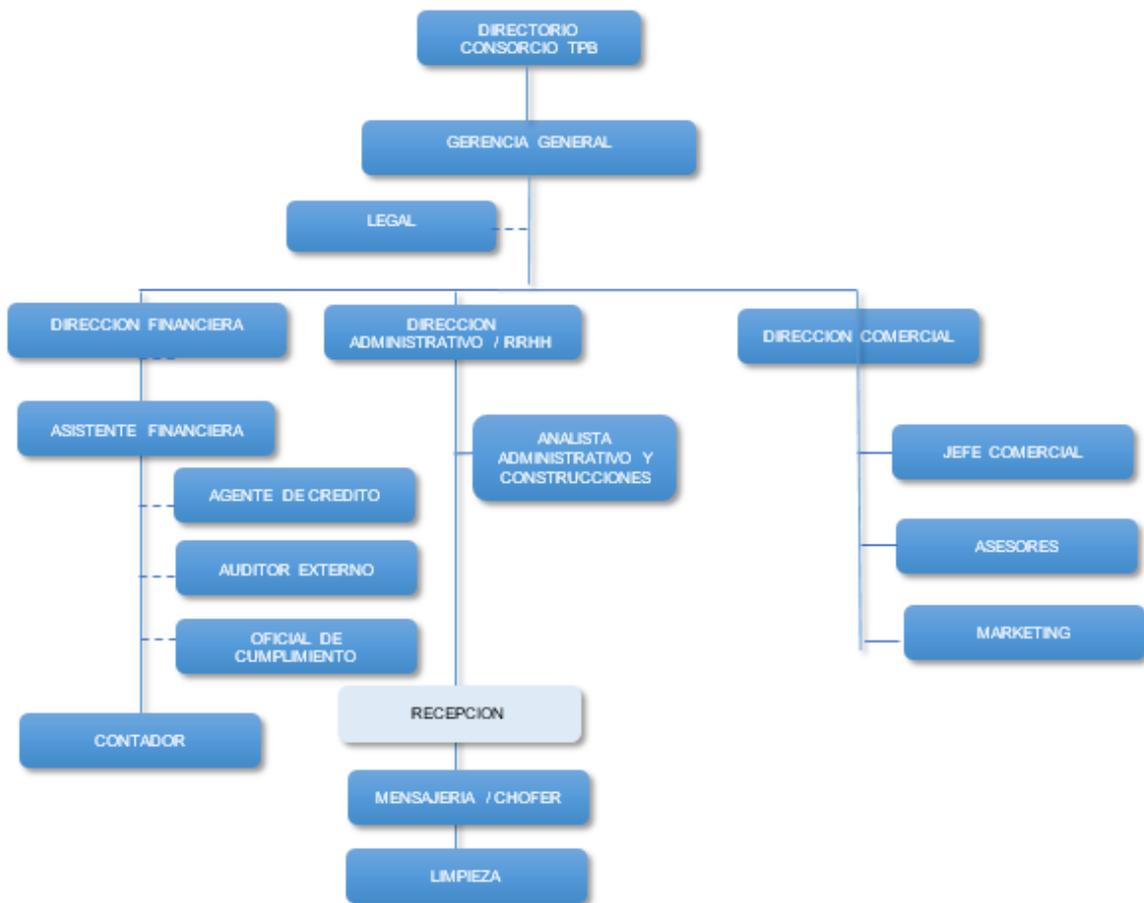
- ✓ Esta ordenación será utilizada para series documentales compuestas por expedientes, se tomará en cuenta el siguiente orden primer apellido, segundo apellido y el nombre al final.

### **Codificación para el registro de la documentación**

Para que la gestión documental sea eficiente, es necesario codificar los expedientes para luego registrarlos en la base de datos y poder archivar esto nos ayudará a llevar el control de los documentos.

Se utilizará la estructura organizacional del CONSORCIO TPB, para de esta manera proponer la siguiente forma de registro:

## Organigrama Estructural



*Ilustración 22 Organigrama Estructural*  
**Fuente:** CONSORCIO TPB

El código será formado por tres dígitos, tres letras o la combinación de los dos, esto identificará a cada departamento.

UNIDAD	CODIGO
Directorio Consorcio	DC
Gerencia General	GG
Dirección Financiera	DF
Asistente Financiera	AF
Contador	C.
Director Administrativo	DA
Analista Administrativo	AA
Recepción	R.
Dirección Comercial	DG
Jefe Comercial	JC
Asesores	A.
Marketing	M.

Ilustración 23 Códigos Áreas  
**Elaborado por:** Mónica Calero

**Formación de código para los diferentes documentos:**

<b>CÓDIGO</b>	<b>DOCUMENTO</b>
CAR	Cartas
OF	Oficios
MEM	Memorando
CIR	Circulares
IADM	Informes Administrativos
AC	Actas
INF	Informes
CER	Certificados
PAG	Pagaré
FAC	Facturas
EGR	Egresos
ING	Ingresos
BAL	Balances
CHE	Cheques
RES	Resoluciones
PDV	Promesas de Compra
ESC	Escritura
CON	Constituciones
EXC	Expedientes de clientes
PLA	Planos

Ilustración 24 Código Documentos  
**Elaborado por:** Mónica Calero

## Unificación de la codificación

DEPARTAMENTO	CÓDIGO	DOCUMENTO
DA	CAR	Cartas
DA	OF	Oficios
R.	MEM	Memorando
DA	CIR	Circulares
DA	IADM	Informes Administrativos
GG	AC	Actas
AA	INF	Informes
GG	CER	Certificados
GG	PAG	Pagaré
C.	FAC	Facturas
AF	EGR	Egresos
AF	ING	Ingresos
C.	BAL	Balances
AF	CHE	Cheques
GG	RES	Resoluciones
DA	PDV	Promesas de Compra
DA	ESC	Escritura
DA	CON	Constituciones
DC	EXC	Expedientes de clientes
DC	PLA	Planos

Ilustración 25 Unificación de códigos  
Elaborado por: Mónica Calero

## **Rotulación de los archivadores**

Los archivadores y estanterías serán rotulados para su identificación por departamentos.

## **Gestión de la Documentación**

### **Conservación de la documentación**

#### **Documentos del año en curso**

Esta documentación debe permanecer en el archivo del consorcio, organizado y codificado de acuerdo a lo establecido en este manual.

#### **Documentos de años anteriores**

La documentación de años anteriores que se utiliza con frecuencia, se conserva en el archivo activo.

#### **Documentación a descartar**

El método que se va utilizar para descartar la documentación del CONSORCIO TPB, será el rasgado, tomando en cuenta aquellos documentos que contienen sellos, firmas o información importante.

- ✓ Las copias y los duplicados de los documentos originales que estén perfectamente localizados, deben ser revisados para constatar que no halla similitud entre ellos, conservándose siempre, aquel que contenga mayor

información como vistos buenos, notas de pie de página, sellos, fechas de entrega y recibo.

- ✓ Las copias y duplicados de documentación contable, cuyos originales estén bajo la custodia del departamento de contabilidad.
- ✓ Formatos y papelería que ya no se esté utilizando.
- ✓ Aquellos documentos que sean copias y se constate que el original se encuentra en el departamento que lo dirigió.

### **Traslado de la documentación de los diferentes departamentos al archivo**

El traslado de los documentos de los diferentes departamentos se los puede realizar diario, semanal o cada mes, esta documentación debe ser entregada de una manera ordenada. El responsable del área de archivo se encargará de:

- ✓ Revisar que la documentación se encuentre en orden cronológico y ascendente.
- ✓ Comprobar que el reseñado de la hoja coincida con lo entregado, caso contrario se devolverá la documentación.
- ✓ Si la documentación entregada está completa se entregará la confirmación de la documentación recibida.
- ✓ El responsable de área realizará la ordenación y codificación de la documentación y luego procederá a su archivo en el mobiliario destinado para esta área, luego proceder a registrar en la base de datos toda esta información,

para que en futuras ocasiones su consulta resulte ágil y eficiente y la conservación de esta documentación sea la óptima.

### Modelos de formato para uso de los documentos en el área de archivo

#### Formato No. 1 Recepción de Documentación

**Formato No. 1 Recepción de Documentación**

**AR-ARC-REC-001-07-2019**

		<b>CONSORCIO TPB</b>					
		<b>RECEPCION DE LA DOCUMENTACIÓN</b>					
No.	FECHA	HORA	REMITE	ASUNTO	DEPARTAMENTO	RECIBÍ CONFORME	
						NOM. RESP.	FIRMA

Ilustración 26 Recepción Documentación  
Elaborado por: Mónica Calero

**Instrucciones**

<b>CASILLERO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
- Referencia del Documento:	Numeración del documento recibido.
- Fecha y hora:	Datos que pone el responsable de la recepción del documento.
- Remitente:	Nombre de la Institución y cargo del funcionario que envía el documento.
- Asunto:	Descripción breve del asunto a solicitar o informar.
- Departamento:	Indica el nombre del departamento responsable a Tramitar el documento
- Recibí Conforme:	Firma del empleado responsable de la recepción Del documento.

## Formato No. 2 Registro de control de documentos para trámites

Formato No. 2 Registro de control de documentos para trámites

AR-ARC-TRA- 001-07-2019

 <b>CONSORCIO TPB</b>				<b>ACCIÓN A TOMARSE</b>		1ª COPIA COLOR ROSADA 2ª COPIA COLOR AMARILLO 3ª COPIA COLOR VERDE
<b>REGISTRO DE CONTROL DE TRÁMITES</b>				TRAMITAR	<input type="checkbox"/>	
	No. REGISTRO	FECHA ORIGEN	FECHA REGISTRO	REVISAR	<input type="checkbox"/>	
PROCEDENCIA:				RECIBO	<input type="checkbox"/>	
REMITENTE:				CORREGIR	<input type="checkbox"/>	
ASUNTO:				OTRA ACCIÓN:	_____	
ANEXOS NO. :						
RECEPCIÓN INTERNA			SALIDA			
ENVIADO A:	INICIAL	FECHA Y HORA	OF. NO.			
			FECHA:			
			DESTINATARIO			
			ARCHIVADO EN:			
OBSERVACIONES:				FIRMA:	_____	
Este formulario debe ser devuelto al archivo una vez finalizado el trámite.				FECHA:	_____	
Control trámite pendiente						
Control departamento						
Archivo						

Ilustración 27 Registro de Control  
Elaborado por: Mónica Calero

## Instrucciones

<b>CASILLERO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
- Registro No.:	Numeración consecutiva anual que recibe el documento  para su identificación de trámite Interno.
- Procedencia:	Identificación del lugar geográfico que procede el documento.
- Remitente:	Identificación de la Institución, cargo y persona que remite  el documento.
- Fecha de Origen:	Datos de fecha del documento.
- Fecha de Registro:	Dato de fecha con la que se registra el documento.
- Asunto:	Resumen del asunto que trata el documento.
- Anexos:	Detalle de los adjuntos que vienen con el documento.
- Enviado a:	Nombre del departamento que le corresponde cumplir la gestión  de trámite.

### RECEPCIÓN INTERNA:

- Inicial, fecha y hora: Datos y firma del responsable del departamento que recibe  
  
el documento con fecha y hora.
- Observaciones: Datos adicionales relacionados al documento.

- Acción a tomar: Acciones que establece el jefe del departamento,  
incluye  
firma de responsabilidad de la acción y fecha.
- Salida: Información del documento elaborado por el departamento en  
atención al trámite.
- Archivado en: Ubicación física donde es archivado el documento.

### Formato No. 3 Control de préstamo interno de documentos

**Formato No. 3 Control de préstamo interno de documentos**  
**AR-ARC-COM-001-07-2019**

 <b>CONSORCIO TPB</b>			
CONTROL DEL PRÉSTAMO INTERNO DE DOCUMENTOS			
NOMBRE DEL SOLICITANTE:		FECHA DE SOLICITUD:	
DATOS DEL MATERIAL DOCUMENTAL PRESTADO:		PLAZO DEL PRÉSTAMO:	
DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO	N° HOJAS	UBICACIÓN FÍSICA	
		ESTANTERIA	ARCHIVADOR
_____ AUTORIZADO POR		_____ RECIBI CONFORME	
NOMBRE:		NOMBRE:	
CARGO: RESPONSABLE DE ARCHIVO		CARGO:	
CONTROL DE DEVOLUCIÓN			
FECHA DE DEVOLUCIÓN	ENTREGADO POR:	VISTO BUENO	
OBSERVACIONES:			

Ilustración 28 Control préstamo Interno  
Elaborado por: **Mónica Calero**

**Instrucciones****CASILLERO****ACTIVIDAD**

- Nombre del Solicitante: Nombres y Apellidos completos
- Fecha de solicitud: Día, mes y año de la solicitud.
- Departamento: Lugar de trabajo del solicitante.
- Plazo del Préstamo: Información del plazo máximo que se concede el préstamo del documento.

**DATOS DEL MATERIAL DOCUMENTAL PRESTADO**

- Descripción Del Documento: Datos del documento o expediente solicitado.
- No. Hojas: El número de documentos a prestarse.
- Ubicación Física: Datos de la ubicación del archivo a prestarse (estante, archivadores).
- Autorizado por: Nombre, cargo y firma de la autoridad que solicita el préstamo.
- Recibí conforme: Nombre, cargo y firma del funcionario que recibe el material documental.

**CONTROL DE DEVOLUCIÓN:**

- Fecha de devolución: Datos de la fecha de devolución.
- Entregado por: Nombre y cargo de la persona que devuelve el material documental prestado.
- Visto Bueno: Sumilla de la persona que recibe y verifica la devolución.
- Observaciones: Datos adicionales sobre la devolución del material.

**Normas por cumplimiento del Manual:**

- ✓ Todos los colaboradores deben cumplir con el procedimiento que se indica en el manual, en caso del incumplimiento se procederá a realizar un llamado de atención verbal por el jefe inmediato.
- ✓ En caso de la divulgación, deterioro o pérdida de la documentación, las acciones que se tomarán serán de acuerdo al reglamento interno vigente.

**1.3 Presupuesto Manual de Procedimientos****Resumen de gastos de la implementación del manual**

<b>MOBILIARIO DE OFICINA</b>				
<b>No.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Cantidad (Horas)</b>	<b>Valor Unitario</b>	<b>Valor Total</b>
1	Archivadores	2	\$75	\$150
2	Estantería	2	\$135	\$270
			<b>TOTAL</b>	<b>\$150</b>

<b>SUMINISTROS Y MATERIALES</b>				
<b>No.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Cantidad (Horas)</b>	<b>Valor Unitario</b>	<b>Valor Total</b>
1	Carpetas colgantes	100	\$0,35	\$35
2	Perforadora	1	\$22,00	\$22
3	Etiquetas	100	\$0,02	\$2
			<b>TOTAL</b>	<b>\$59</b>

Ilustración 29 Resumen de gastos de la implementación del manual  
Elaborado por: Mónica Calero

### Resumen de gastos del proyecto

MAQUINARIA Y EQUIPOS				
No.	Descripción	Cantidad (Horas)	Valor Unitario	Valor Total
1	Computadora Toshiba Ek-098	1	\$600	\$600
2	Impresora EPSON L 555	1	\$300	\$300
			<b>TOTAL</b>	<b>\$900</b>

SUMINISTROS Y MATERIALES				
No.	Descripción	Cantidad (Horas)	Valor Unitario	Valor Total
1	Resma de Papel	2	\$3,75	\$8
2	Esfero Bic	2	\$0,50	\$1
3	Grapadora	1	\$3,00	\$3
4	Carpetas	4	\$0,65	\$3
5	Anillado	2	\$1,00	\$2
6	Copias	720	\$0,02	\$14
7	Impresiones	50	\$0,05	\$3
8	Manuales	4	\$3,00	\$12
			<b>TOTAL</b>	<b>\$45</b>

Ilustración 30 Resumen de gastos del proyecto

Elaborado por: Mónica Calero

## Resumen de gastos para la socialización

RECURSO HUMANO				
No.	Descripción	Cantidad (Horas)	Valor Unitario	Valor Total
1	Moderador	2	\$45	\$90
			<b>TOTAL</b>	<b>\$90</b>

MAQUINARIA Y EQUIPO				
No.	Descripción	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
1	PC	1	\$0	\$0
2	Proyector EPSON	1	\$800	\$800
			<b>TOTAL</b>	<b>\$800</b>

SUMINISTROS Y MATERIALES				
No.	Descripción	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
1	Manuales	12	\$3,50	\$42
			<b>TOTAL</b>	<b>\$42</b>

GASTOS VARIOS				
No.	Descripción	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
1	Refrigerio para los presentes	13	\$3,00	\$39
			<b>TOTAL</b>	<b>\$39</b>

Ilustración 31 Resumen de gastos para la socialización  
**Elaborado por:** Mónica Calero

## **1.6 Ejecución, implementación y seguimiento**

### **Ejecución**

Después de haber realizado la investigación y el análisis de interpretación de las encuestas realizadas a los empleados del consorcio, se determinó que para la organización del archivo se debería contar con manual.

### **Implementación**

Después de a ver analizado el problema se determinó realizar un manual de procedimientos para el manejo de archivo, el mismo que se socializará con los colaboradores del consorcio, primero en una charla de dos horas donde se tratará más a fondo sobre la importancia de una buena gestión documental, el manual será entregado al personal digitalizado mediante el correo interno.

### **Seguimiento**

A partir de los 3 meses se realizará la revisión de los formularios de registro, también se inspeccionará el área donde reposan los documentos, para que de esta manera se poder evidenciar si el manual es óptimo y nos ayuda con el problema planteado.

### 1.6.1 Revisión de indicadores

#### MARCADORES PARA MEDIR PROCEDIMIENTO DEL ÁREA DE ARCHIVO DEL CONSORCIO TPB

PROCEDIMIENTO	INDICADOR	RESULTADO O PREVISTO	CUMPLIMIENTO		FRECUENCIA
			SI	NO	
Recepción documental	Documentos recibidos en el área de archivo	70%			Trimestral
Organización de documentos	Agrupar documentos	70%			Trimestral
Clasificación de documentos	Etiquetado de documentos	70%			Trimestral
	Registro de documentos	70%			Trimestral
Archivar	Etiquetado de carpetas colgantes	70%			Trimestral
	Rotulación de archivadores	70%			Trimestral

Ilustración 32 Marcadores para medir Procedimiento

**Elaborado por:** Mónica Calero

### 1.6.2 Seguimiento

Después de la implementación del manual de procedimientos de archivo, su revisión se la realizará trimestralmente, para determinar si ha cumplido con el objetivo para que fue creado o necesita que se realice alguna modificación o cambio.

### 1.6.3 Ajuste del plan de mercadeo

El CONSORCIO TPB, es una empresa pequeña de pocas empleadas, motivo por el cual un plan de contingencia sería la socialización con los colaboradores de la organización para determinar cuáles son las fallencias que se han presentado con la implementación del manual de procedimientos de archivo y de esta manera poder conocer si son los procedimientos o si la información que contiene el manual no es clara, lo que ha ocasionado que no se pueda cumplir el objetivo deseado, una vez que se conozcan los errores se podrá determinar si es necesario hacer una mejora o

cambios en el procedimiento y una capacitación determinando el tiempo para el personal encargado de esta área en el tema de manejo de archivo.

#### **1.6.4 Evaluación**

La evaluación sobre el cumplimiento de las metas mediante la implementación del manual de procedimientos de archivo del CONSORCIO TPB, se la realizará mediante una encuesta dirigida hacía los colaboradores de la organización, mediante la información y los resultados obtenidos podremos determinar el cumplimiento del objetivo planteado

## Conclusiones

- ✓ En el primer Capítulo se trató sobre la fundamentación teórica, donde se pudo conocer sobre el tema archivístico y las varias técnicas y sistemas de gestión documental que nos podrán ayudar para la realización de un Manual de procedimientos para el área de archivo del CONSORCIO TPB.
- ✓ Con los resultados de las encuestas realizadas al personal del CONSORCIO TPB, se pudo evidenciar que hay un gran porcentaje del personal que desconoce sobre técnicas archivísticas, y también se pudo evidenciar que el área del archivo no cuenta con los mobiliarios necesarios para el resguardo de la documentación
- ✓ Para concluir podríamos decir que los problemas que se han presentado en el CONSORCIO TPB, con relación a la organización de la documentación, es por falta de conocimiento sobre la gestión documental, por lo que se plantea la implementación de un Manual de procedimientos para el área de Archivo, el que se convertirá en una herramienta de apoyo para la administración de la documentación.

## **Recomendaciones**

Dentro del desarrollo de este proyecto siempre estuvo como objetivo principal el mejorar la gestión documental, motivo por el que este manual de procedimientos de archivo, nos permitirá mejor la organización de la documentación, los documentos se conservarán en buen estado y la búsqueda de la información será ágil y oportuna.

Concientizar a los colaboradores de la importancia de una eficiente gestión documental, la que no ayudará a llevar el debido control, organización y conservación de la documentación, el consorcio deberá realizar una capacitación sobre técnicas archivística para todo su personal.

El CONSOCIO TPB, debe hacer una adecuación al área de archivo, realizar la adquisición de muebles que ayuden al resguardo adecuado de los documentos.

## Bibliografía

Álvarez, M. (1996). *Manal para elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos*. México: Panorama.

BELL, A. A. (1977-1978). *DESCRIPCION ARCHIVISTICA*.

Cabrera, M. R. (HABANA, CUBA). *MANUA DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS*.

*Glosario ilustrado de terminología archivística*. (s.f.). Obtenido de

[http://www.concla.net/Glosario/Glosario\\_terminologia\\_Archivistica\\_Costarricense\\_A.html](http://www.concla.net/Glosario/Glosario_terminologia_Archivistica_Costarricense_A.html)

Gómez , G. (1997). *Sistemas Administrativos*. México: INTERAMERICANA.

Heredía, A. (1991). *Archivística General Teórica y Práctica*. Sevilla: Diputación provincial de Sevilla.

Heredia, A. (1998). *El Debate sobre la gestión documental*.

<http://www.tbs-telecon.es/blog/historia-gestion-documental>. (28 de 05 de 2012). Obtenido

de <http://www.tbs-telecon.es/blog/historia-gestion-documental>

[https://www.uv.mx/personal/fcastaneda/files/2010/10/guia\\_elab\\_manu\\_proc.pdf](https://www.uv.mx/personal/fcastaneda/files/2010/10/guia_elab_manu_proc.pdf). (junio de 2004). Obtenido de

[https://www.uv.mx/personal/fcastaneda/files/2010/10/guia\\_elab\\_manu\\_proc.pdf](https://www.uv.mx/personal/fcastaneda/files/2010/10/guia_elab_manu_proc.pdf)

Juillard, G. (06 de 10 de 2009). *LEY DEL SISTEMA NACIONAL DE ARCHIVO*. Obtenido de

[http://www.quito.gob.ec/lotaip2011/a2/Ley\\_del\\_Sistema\\_Nacional\\_de\\_Archivos.pdf](http://www.quito.gob.ec/lotaip2011/a2/Ley_del_Sistema_Nacional_de_Archivos.pdf)

Martínez, J. (1997). Los sistemas de gestión documental en el ámbito del trabajo corporativo. *Revista General de Información y Documentación*, 238.

*Organización de documentos*. (s.f.). Obtenido de

<http://organizaciondocumentos.blogspot.com/p/glosario-archivistico.html>

Ortega, J. (7 de 12 de 2013). <http://manualesdejc.blogspot.com/2013/12/elaboracion-de-manuales-administrativos.html>. Obtenido de

<http://manualesdejc.blogspot.com/2013/12/elaboracion-de-manuales-administrativos.html>

Pérez, J. A. (2009). *Gestión por procesos*. Madrid: ESIC.

Rodríguez, J. (2012). *Cómo elaborar y usar los manuales administrativos*. Santa Fé: Cengage Learning Editores.

Ruiz, A. (2012). Diagnóstico sobre la gestión documental y de archivos en la Universidad Central Marta Abreu. *Revista Española de Documentos Científica*, 35.

Russo, P. (2009). *Gestión documental en las organizaciones*. Barcelona: UOC.

Russo, P. (2009). *Gestión documental en las organizaciones*. Barcelona: UOC.

Torres, Á. (1996). *Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos*. México: Panorama.

*www.tic.portal*. (2019). Obtenido de <https://www.ticportal.es/temas/sistema-gestion-documental/que-es-sistema-gestion-documental>