



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

TECNOLOGÍA EN ASISTENTE DE GERENCIA

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE TECNÓLOGO EN ASISTENTE DE GERENCIA**

**MANUAL DE GESTIÓN Y PROCESOS DE ARCHIVO DEL
COLEGIO DE ARQUITECTOS DE PICHINCHA**

AUTORA: DELGADO NEIRA FRANCISCA LASTENIA

TUTOR: SERRANO DIEGO ING.

Quito, julio 2019

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto: MANUAL DE GESTIÓN Y PROCESOS DE ARCHIVO DEL COLEGIO DE ARQUITECTOS DE PICHINCHA DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Presentado por el Sra. Delgado Neira Francisca Lastenia para optar por el Título de Tecnólogo en Asistencia 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 05 días del mes de julio de 2019.

FIRMA TUTOR
Nº. C.C. 1712445756

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

Yo, Francisca Lastenia Delgado Neira, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentada para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

Autorizo al ITSHCPP para la utilización de los mismos con fines educativos.

FRANCISCA LASTENIA DELGADO NEIRA
C.I. 070291178-5

DEDICATORIA

Dedico este proyecto a Dios por darme sabiduría y guiar mi camino, a mis hijos: Roxana, Karla, Ariana y Linus por ser fuente de inspiración y de trabajo constante; a mis nietos: André y Mía por ser la luz en mi vida y a mi esposo por su apoyo incondicional y ser mi compañero de vida

A mis suegros Iraldita, Aurelio, a mis cuñados Sonia, Ernesto y a mi yerno Max a quienes admiro mucho, gracias a su ejemplo de esfuerzo y sacrificio me alentaron a seguir adelante.

Quito, julio del 2019

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por ser mi guía y bendecirme en cada momento de mi vida y permitirme culminar mis estudios y cada meta propuesta.

A mi familia por su apoyo incondicional y no permitir que me rinda ante los obstáculos.

A mis compañeros de trabajo Mary, Yady y Lore por animarme a continuar con mis estudios, Diego, Mauricio y Grace por ayudarme a terminar con este proyecto, con sus consejos, y a Margarita Riofrio por su apoyo y amistad.

Agradezco al Instituto Tecnológico Superior Honorable Consejo Provincial de Pichincha, por la oportunidad de continuar mis estudios después de tantos años y así consolidar mi formación profesional.

A mis profesores del Instituto, principalmente al tutor de mi trabajo de investigación, por compartir los conocimientos y parte de su vida, en mi formación como tecnólogo.

Por eso y mucho más doy gracias a Dios y a la vida.

RESUMEN

El Colegio de Arquitectos de Pichincha al ser unos de los gremios más antiguos del país es consultado en varios temas importantes para la sociedad, razón por la que al momento de realizar este proceso encontramos los problemas que tiene en su archivo y la necesidad de salvaguardar la información que es vital para la institución. (Colegio de Arquitectos Del Ecuador, 2019)

El documento se encuentra organizado en tres capítulos: Capítulo I Fundamentación Teórica, Capítulo II Diagnóstico Situacional y Capítulo III Propuesta Manual de Procesos de Gestión de Archivo.

El Colegio de Arquitectos de Pichincha presenta deficiencias en su área de archivo, por lo que el presente trabajo de investigación surge de la necesidad de crear un manual de procesos de gestión de archivo, para llevar el control, organización y conservación del mismo.

Para la organización la documentación es vital, para el personal administrativo y autoridades contar con un lugar específico para la gestión del archivo, así como mantenerlo de acuerdo a los procesos que se establezcan en la institución.

Se inició con el diagnóstico, donde los resultados nos mostraron la falta de procesos de archivo lo que genera desorganización y pérdida de información. Por lo tanto, se plantea la creación de un manual de procesos que permita mejorar la gestión del archivo.

Para el levantamiento de información se realizaron entrevistas, encuestas y revisión de documentación que nos permite crear la diagramación de los procesos en lenguaje bpmn 2.0. y esto nos permite armar los manuales de procesos del capítulo III.

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDOS

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE TUTOR	i
DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	v
ÍNDICE GENERAL	vi
LISTA DE GRÁFICOS	ix
INTRODUCCIÓN	1
Tema de Proyecto	1
Planteamiento del problema	1
Descripción del problema	1
Justificación	2
Objetivos	2
CAPÍTULO I	5
1.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	5
1.1.1 MARCO TEÓRICO	5
¿Qué es un proceso?	5
Ámbitos donde encontramos los procesos	5
BPMN 2.0	7
Archivo	8
Clasificación de archivos	9
1.1.2 MARCO REFERENCIAL	10
1.1.3 MARCO CONCEPTUAL	11
Misión	11
Visión	12
Proceso sustantivo o principal	12
Proceso adjetivo o de soporte	12
Valor	12
Cadena de valor	12
Manual	13
Manual de procesos	13
Procedimiento	13
Diagrama de flujo	13

Bizagi.....	13
Gestión de Archivo.....	13
Archivo activo	14
Archivo pasivo.....	14
Página	14
Certificado	14
Organización de archivos	14
1.1.4 MARCO LEGAL	14
Norma Técnica de Gestión Documental y Archivo.....	15
CAPÍTULO II.....	25
2.1 ANÁLISIS SITUACIONAL	25
2.1.1 ANÁLISIS FODA.....	25
FODA CAE-P	26
MATRIZ DE ESTRATEGIAS CAE-P	27
FODA ARCHIVO CAE-P	28
MATRIZ DE ESTRATEGIAS ARCHIVO CAE-P	29
2.2 TÉCNICA E INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN	30
2.2.3 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	31
CAPÍTULO III	47
3.1 PROPUESTA.....	47
3.1.1 CREACIÓN DE UN MANUAL DE GESTIÓN Y PROCESOS DE ARCHIVO PARA EL COLEGIO DE ARQUITECTOS DE PICHINCHA.....	47
INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO.....	53
MP-01. Registrar en bitácora ingreso documentos.....	53
MP-02. Hacer ingreso interno de documentos	53
MP-03. Despachar documentos a	54
MP-04. Enviar a departamentos especializados	54
MP-05. Recepar paquetes y oficios BAQ.....	54
MP-06. Responder Secretaria Provincial	54
MP-07. Certificación de documentos Secretaria Provincial.....	55
MP-08. Entrega a usuario Secretaria General	55
MP-09. Responder BAQ	55
MP-10. Certificación de documentos BAQ.....	55
MP-11. Entrega a usuario Secretaria BAQ.....	56
MP-12. Responder Secretaria Presidencia	56
MP-13. Recepa documentos, facturas Contabilidad.....	56
MP-14. Realizan pagos Contabilidad	56

MP-15. Receita documentos y direccionan facturas para contabilidad.....	57
MP-16. Recepción de documentos	57
MP-17. Responder Concursos	57
MP-18.-Recepción de documentos.....	57
MP-19. Responder Foro de la Ciudad	58
MP-20. Recepción denuncias	58
MP-21. Calificar las denuncias.....	58
MP-22. Mediación	59
MP-23. Archivo Pasivo	59
CONCLUSIONES.....	59
RECOMENDACIONES	61
BIBLIOGRAFÍA.....	62
ANEXOS.....	64

LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Análisis FODA	26
Tabla 2: Matriz de Estrategias	27
Tabla 3: Análisis FODA Archivo CAE-P	28
Tabla 4: Matriz estrategias Archivo CAE-P	30
Tabla 5: Optimización del tiempo de trabajo	31
Tabla 6: Despacho de documentos	32
Tabla 7: Entrega de información tiene tiempos razonables.....	34
Tabla 8: Documentos se entreguen directamente en cada departamento	35
Tabla 9: Archivos almacenados de acuerdo a clasificación establecida?.....	35
Tabla 10: Conoce y aplica procesos de ingresos de documentos	36
Tabla 11: Deterioro y pérdida de documentos por falta de responsabilidades.....	38
Tabla 12: Debe existir persona responsable de archivo?.....	39
Tabla 13: Archivo genera información para tomar decisiones?	40
Tabla 14: El CAE-P Cuenta con espacio para organizar y conservar documentos.....	41
Tabla 15: Los documentos a que están expuestos?	42
Tabla 16: Tipos de riesgo a que está expuesto el archivo?.....	43
Tabla 17: Existe plan de prevención de desastres en el CAE-P?	44
Tabla 18:Cuál es el tiempo duración de los archivos?	45

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Archivo actual CAE-P	3
Gráfico 2: Organigrama CAE-P	4
Gráfico 3: Optimización del tiempo del trabajo	32
Gráfico 4: Despacho de documentos	33
Gráfico 5: Entrega de información tiene tiempos razonables.....	34
Gráfico 6: Documentos se entreguen directamente en cada departamento	35
Gráfico 7: Los archivos son almacenados de acuerdo a clasificación establecida?	36
Gráfico 8: Conoce y aplica procesos de ingresos de documentos	37
Gráfico 9: Deterioro y pérdida de documentos por falta de responsabilidades.....	38
Gráfico 10: Debe existir persona responsable de archivo?.....	39
Gráfico 11: Archivo genera información para tomar decisiones?	40
Gráfico 12: El CAE-P Cuenta con espacio para organizar y conservar documentos?	41
Gráfico 13: Los documentos a que están expuestos?	42
Gráfico 14: Tipos de riesgo a que está expuesto el archivo?.....	43
Gráfico 15: Existe plan de prevención de desastres en el CAE-P?	44
Gráfico 16: Cuál es el tiempo duración de los archivos?	45
Gráfico 17: Archivo actual	64
Gráfico 18: Archivo actual	64
Gráfico 19: Archivo actual	65
Gráfico 20: Archivo actual	65
Gráfico 21: Archivo actual	66
Gráfico 22: Formato bitácora	70
Gráfico 23: Formato-ficha préstamo documentos y/o expedientes de archivos.....	70
Gráfico 24: Formato solicitud de certificación de documentos.....	71
Gráfico 25: Formato clasificación documental	71
Gráfico 26: Formato Conservación documental.....	72
Gráfico 27: Formato de inventario de documentos	72
Gráfico 28: Formato guía de transferencia de documentos y/o expedientes al archivo pasivo	73
Gráfico 29: Archivo de palanca grande	74
Gráfico 30: Archivo de palanca pequeño	75
Gráfico 31: Caja archivo pasivo grande	75
Gráfico 32: Caja archivo pasivo mediano	75
Gráfico 33: Caja archivo pequeño	76
Gráfico 34: Foliación documentos	76

INTRODUCCIÓN

Tema de Proyecto

Manual de Procesos de Gestión y de Archivo para el Colegio de Arquitectos de Pichincha.

Planteamiento del problema

El Colegio de Arquitectos de Pichincha del Distrito Metropolitano de Quito es una institución de 54 años de creación y experiencia en su rama, se evidencia fallos en lo que respecta a la sección de archivo, ya sea por desconocimiento de las personas que trabajan por muchos años en un mismo puesto y realizan sus tareas de forma repetitiva sin una base científica o por falta de incorporación de nuevas técnicas de manejo de archivo.

La falencia de conocimientos básicos de archivo en el personal administrativo ocasiona pérdida de tiempo al no conocer y aplicar procesos de gestión de documentos, por lo que es necesario definir bien las funciones y así evitar pérdida y deterioro de los documentos. Adicionalmente se cuenta con espacio físico reducido el mismo que tiene problemas de iluminación, humedad, mala ventilación y la falta de un plan de prevención de desastres.

Descripción del problema

“El Colegio de Arquitectos de Pichincha es una institución sin fines de lucro que tiene y la integran los profesionales de arquitectura de Pichincha.” (Colegio de Arquitectos Del Ecuador, 2019)

Actualmente, sus archivos no cuentan con una buena organización, clasificación y conservación de los documentos en los diferentes departamentos, que detiene el fácil acceso y retrasa el buen funcionamiento de la institución.

Los problemas de archivo por la falta de definición de funciones y responsabilidades al momento de realizarlo, y se dificulta por la falta de cultura organizacional entre los empleados.

Por eso los documentos sufren deterioro y no están en un lugar adecuado para su conservación.

Justificación

Los procesos empleados en el archivo de documentos en el Colegio de Arquitectos de Pichincha no han sido adecuados, esto por no contar con personal especializado en archivo, por lo que la organización de los documentos se los realiza de forma mecánica y sencilla.

Por lo tanto, es necesario crear un manual de proceso de archivo para mejorar el control de los documentos y al tenerlos organizados poder llevar una conservación adecuada de oficios, actas y certificados de concursos, como de documentos de valor histórico.

Para esto, debemos tomar en cuenta el espacio que se tiene en Puembo como archivo Pasivo y organizarlo de forma correcta para la conservación de dichos documentos.

El presente trabajo permitirá mostrar los cambios que el Manual de Gestión de Archivo ofrece al Colegio de Arquitectos de Pichincha.

Objetivos

Al no contar con un lugar específico para su archivo, este Manual de Gestión y Procesos de Archivo, pretende demostrar la importancia de la implementación de un instrumento de gestión imprescindible para la función del archivo que contribuya fundamentalmente al cumplimiento de los objetivos relacionados con la empresa.

El desarrollo del trabajo se ha organizado en tres capítulos, conformados de la siguiente forma: El primer capítulo es sobre el marco teórico, que detalla la referencia conceptual en la que están basados todos los contenidos necesarios para desarrollar el tema planteado. El segundo capítulo contiene el diagnóstico de la situación de la empresa donde se detallan las generalidades de la empresa: antecedentes, misión, visión, tipo de servicios que ofrece, FODA. En el tercer capítulo se desarrolla un Manual de Procesos para la Gestión de Archivo para CAE-P.

General

Elaborar un Manual de Procesos para la Gestión de Archivo del Colegio de Arquitectos de Pichincha.

Específicos

- Desarrollar la fundamentación teórica de las técnicas que se utilizarán en el proceso de Gestión de Archivo del Colegio de Arquitectos de Pichincha (CAE-P) del Distrito Metropolitano de Quito.
- Fundamentar la propuesta para resolver el problema del archivo mediante el uso de técnicas modernas de gestión de archivos
- Diseñar un manual de procesos para la gestión del archivo, partiendo del conocimiento de los colaboradores de la Institución y plasmando mejoras de aplicación a corto plazo al mismo.

ARCHIVO ACTUAL CAE-P



Gráfico 1: Archivo actual CAE-P

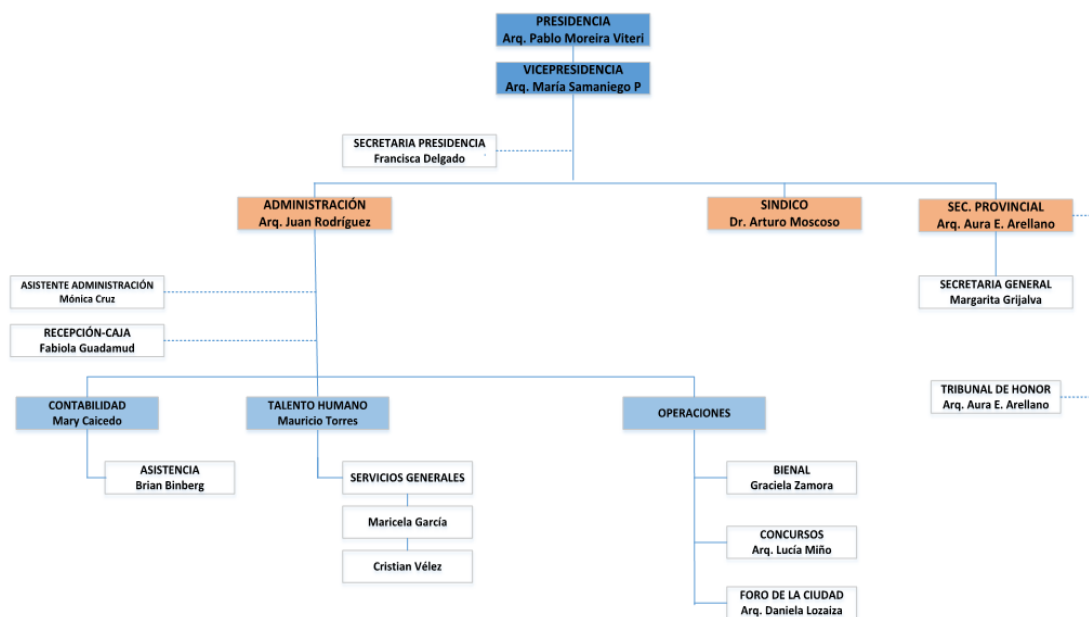


Gráfico 2: Organigrama CAE-P

CAPÍTULO I

1.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.1.1 MARCO TEÓRICO

¿Qué es un proceso?

Un Proceso se define como un conjunto de actividades enlazadas entre sí que, partiendo de uno o más inputs (entradas) los transforma, generando un output (resultado).

“Las acciones de cualquier organización se pueden concebir como integrantes de un proceso determinado.” (Aiteco Consultores, SL, 2019)

Un proceso es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico. Los procesos son componentes de comportamiento que plantean los hombres para mejorar la productividad de algo, para establecer un orden o eliminar algún tipo de problema. El concepto puede emplearse en una amplia variedad de contextos, como por ejemplo en el ámbito jurídico, en el de la informática o en el de la empresa. “Es importante hacer hincapié que los procesos son ante todo procedimientos diseñados para servicio del hombre en alguna medida, como una forma determinada de accionar.” (Procesos de manufactura, 2019)

Ámbitos donde encontramos los procesos

En el contexto del derecho, donde se siguen diversos pasos para llevar adelante un juicio y es utilizado muchas veces como sinónimos por los expertos en derecho para desarrollar los juicios respetándolos y realizándolos en forma legal.

En el contexto informático, es un programa que se ejecuta en memoria donde lleva una secuencia de pasos de forma lógica. Son muy importantes para que funcione el sistema operativo.

En el contexto empresarial, es una serie de acciones que se toman en el aspecto productivo para que la eficiencia sea mayor. Las empresas siempre buscan tener rentabilidad al menor costo.” (Definición, 2019)



Gráfico 3: ¿Qué es un proceso?

Componentes del proceso

“Los componentes del proceso son:

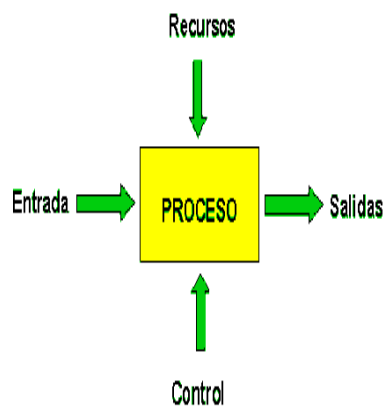


Gráfico 4: Componentes del proceso

- **Finalidad.** - el proceso es un conjunto de tareas fundamentales y necesarias para obtener resultados, tiene sus límites conocidos y claros, que comienza con la necesidad del cliente interno o externo y termina cuando se satisface esta necesidad.
- **Requerimientos del cliente.** - es lo que el cliente espera obtener al final de la actividad, son formulados de forma imparcial, neutral.
- **Entradas.** - son los elementos que entran al proceso que pueden ser físicos, humanos o técnicos, y sin ellos no se puede realizar.

- **Salidas.** - son la entrada al siguiente proceso y también pueden ser físicos, humanos o técnicos, es necesario conocer la interrelación de procesos para identificar los procesos posteriores (cliente interno y externo).
- **Recursos.** - los medios y requisitos necesarios para desarrollar a la primera bien el proceso, evitando pérdida de tiempo y recursos.
- **Propietarios.** - son personas responsables del proceso que se identifican por la actividad que realiza y no por nombres, supervisan los indicadores y todo este bajo control que permiten establecer los objetivos.
- **Indicadores.** - es el sistema creado para medir el funcionamiento del proceso y el nivel de satisfacción del usuario (generalmente interno)
- **Clientes.** - son los que utilizan la salida del proceso, internos o externos.” (Calidad ISO 9001, 2019)

Para realizar el diagrama de proceso de nuestro proyecto, utilizaremos el lenguaje BPMN 2.0, por ser fácil de entender al aplicar los diferentes iconos en la realización de nuestro proceso, ya que nos permite integrar todos los niveles jerárquicos en la organización.

BPMN 2.0

Es un acrónimo de las palabras inglesas Business Process Model and Notation 2.0. Esto significa en español Notación de Modelo de Procesos de Negocios 2.0.

La BPMN 2.0 es la última palabra en notaciones para diseñar y comunicarse visualmente en el contexto de BPM, la creó y perfeccionó la Business Process Management Initiative, que más tarde se unió a la Object Management Group, una asociación internacional abierta y sin fines de lucro, fundada en 1989.” (HEFLO , 2019)

En resumen, se puede decir que la notación BPMN 2.0 es un lenguaje especialmente moldeado para integrar todos los niveles jerárquicos y los profesionales dedicados al BPM en la organización, facilitando mucho la gestión de procesos.

Principales símbolos utilizados en la notación BPMN 2.0

Sería muy extenso mostrar todos los iconos y símbolos BPMN 2.0. Por lo tanto, sólo vamos a presentar algunos, divididos en cuatro tipos principales:

1. **Conectores:** elementos de conexión de la secuencia de flujos de trabajo.
2. **Actividades:** representan el trabajo a realizar.
3. **Gateways o Pasarelas:** muestran la ramificación y la reunión del flujo de tareas.
4. **Eventos:** indican eventos externos que influyen en el proceso.

Archivo

“El término archivo, es el conjunto de documentos fuera cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, o como fuentes de la historia.

Importancia

Los archivos son importantes para la administración, porque los documentos que los conforman son indispensables para la toma de decisiones basadas en antecedentes.

Etapas del archivo

Archivo de gestión

Los documentos en fase de tramitación, así como los que son de uso frecuente para la gestión de los asuntos corrientes, están bajo la responsabilidad y manejo directo de las unidades administrativas, es más conocido como archivo de oficina. La documentación permanece en esta fase de 2 a 5 años, aunque a veces es muy amplio este plazo, porque los plazos de utilidad son cada vez más cortos y porque cada vez es mayor la documentación que se acumula en las oficinas.

Archivo histórico

Los documentos se seleccionan por su valor informativo, histórico y cultural, se conserva a perpetuidad, en condiciones que garanticen su integridad y transmisión a las generaciones futuras.

Funciones del archivo

- Organización y puesta en servicio de la documentación administrativa, durante ese periodo de máxima utilidad para la gestión administrativa de las oficinas y para la toma de decisiones.
- Asegurar la transferencia periódica al archivo de los documentos que ya no son de uso corriente por parte de las oficinas, aplicando los principios y técnicas modernos de valoración.
- Clasificar los fondos y mantener ordenada la documentación en diferentes etapas, de acuerdo con los principios de la archivística
- Detallar la documentación para hacer fácilmente accesible la información, mediante los distintos instrumentos de descripción documental.
- Instalar adecuadamente los documentos mediante locales y equipamiento que garantice la conservación íntegra en el tiempo.
- Asegurar que estas y cuantas funciones pueda desarrollar el archivo, queden firmemente establecidas y garantizadas mediante un reglamento de servicio.

Todo ello orientado a que el archivo sea un recurso básico de información, al servicio de:

- La administración que emite los documentos.
- Los ciudadanos.
- La investigación y la difusión cultural.

Clasificación de archivos

Los archivos se clasifican por la función y el modo de organizarlo, se constituyen en una de las herramientas de mayor utilidad en una empresa donde las mismas los emplean con la finalidad de mantener resguardados todos aquellos documentos que representan un gran valor para la corporación.

Pese a que la estructura externa que estos puedan presentar, algunas más sencillas y otras de armazón más ostentosa los archivos no han podido ser desplazados por el avance tecnológico, las grandes empresas reconocen la importancia que los documentos presentan para la comunicación vital de sus recursos.” (ClasificaciónDe, 2019)

Conservación de los archivos

“Conjunto de medidas preventivas o correctivas adoptadas para asegurar la integridad física y funcional de los documentos.” (Gestión de Negocio - EcuRed, 2019)

1.1.2 MARCO REFERENCIAL

“El Colegio de Arquitectos Provincial de Pichincha es una institución sin fines de lucro creada en 1962. Durante estos 55 años, se ha constituido como un gremio dinámico, crítico, independiente e incluyente, que convoca, respalda y sirve a los profesionales; defiende y promueve a la Arquitectura como disciplina; vela por la calidad de la obra arquitectónica e incide activamente con propuestas para el desarrollo de las ciudades y un hábitat adecuado.

Misión

Somos una organización gremial íntegra e incluyente, que fomenta y promueve el desarrollo de la arquitectura, de la calidad de vida de sus colegiados y de la comunidad.

Visión

Consolidarnos como:

Una Institución de vanguardia para el desarrollo de la Arquitectura en la sociedad

Un espacio vital para el desarrollo de los arquitectos

Un colegio comprometido y abierto al servicio de la comunidad

Valores

El rasgo fundamental que caracteriza nuestras acciones es la ética. Nos identificamos especialmente con los siguientes valores:

Transparencia

Honestidad

Respeto

Lealtad

Compromiso

Equidad

Ecuanimidad

Responsabilidad

Tenacidad

Disciplina

Gratitud y reconocimiento

Proactividad

Optimismo

Creatividad

Innovación” (Colegio de Arquitectos Del Ecuador, 2019)

La investigación se realizará en el primer semestre del año 2019 en el Colegio de Arquitectos de Pichincha ubicado en la ciudad de Quito en la Núñez de Vela N35-204 e Ignacio San María.



Gráfico 5: Ubicación CAE-P

1.1.3 MARCO CONCEPTUAL

Misión

“La misión es el motivo, propósito, fin o razón de ser de la existencia de una empresa u organización porque define: 1) lo que pretende cumplir en su entorno o sistema social en el que actúa, 2) lo que pretende hacer, y 3) el para quién lo va a hacer; y es influenciada en

momentos concretos, las preferencias de la gerencia y/o de los propietarios, los factores externos o del entorno, los recursos disponibles, y sus capacidades distintivas.”

(Promonegocios.net: Portal de Mercadotecnia con Artículos, Directorios y Foros, 2019)

La misión es la razón de ser de la empresa, es la que define su entorno o sistema en el que va actuar, lo que hace y para quien lo va hacer.

Visión

“La visión es una experiencia clara que indica hacia donde se dirige la empresa a largo plazo y en qué se deberá convertir.” (Promonegocios.net: Portal de Mercadotecnia con Artículos, Directorios y Foros, 2019)

Proceso sustantivo o principal

“Estos procesos dan el valor al cliente, son la parte principal del negocio.” (Gestión de Negocio - EcuRed, 2019)

Proceso adjetivo o de soporte

“Estos procesos dan soporte a los procesos centrales.” (Gestión de Negocio - EcuRed, 2019)

Valor

“Son las cualidades y atributos de los productos por los cuales el cliente está dispuesto a pagar.

Los clientes quieren cierto tipo de valor de los bienes y servicios que compran, entonces las empresas u organizaciones tienen que proveer ese valor para poder atraer y mantener clientes.” (eumed.net, 2019)

Cadena de valor

“La cadena de valor es un modelo teórico que grafica y permite describir las actividades de una organización para generar valor al cliente final y a la misma empresa.” (Web y Empresas, 2019)

Manual

“El autor Duhalt K.M. define al manual así, es un documento que contiene en forma ordenada y sistemática información y/o instrucciones sobre historia, políticas, procedimientos, organización de un organismo social, que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo.” (Grupo Milenio 2019, 2019)

Manual de procesos

El manual de procesos o manual de procedimientos, que permite que una empresa funcione de manera correcta, debido a que es donde se establecen los estamentos, políticas, normas, reglamentos, sanciones y todo aquello concerniente a la gestión de la organización.” (Dominicano, s.f.)

Procedimiento

“Básicamente, el procedimiento consiste del seguimiento de una serie de pasos bien definidos que permitirán y facilitarán la realización de un trabajo de la manera más correcta y exitosa posible.” (Definición ABC, 2007-2019)

Diagrama de flujo

“El diagrama de flujo o también diagrama de actividades es una manera de representar gráficamente un algoritmo o un proceso de alguna naturaleza, a través de una serie de pasos estructurados y vinculados que permiten su revisión como un todo.” (Raffino, 2018)

Bizagi

Actualmente líder del mercado, es un software Business Process Management líder del mercado, que le permite automatizar sus procesos de negocio en forma ágil y sencilla bajo un ambiente gráfico e intuitivo. (Aetos Perú 2015, 2019)

Gestión de Archivo

“La consolidación del archivo entendido como servicio, superando la consideración de centro de custodia de documentos, lleva asociada la necesidad de aplicar técnicas de gestión más allá de las que se refieren a los documentos con los que trata.” (Martí, 2015)

Archivo activo

“Aquellos donde los documentos son consultados frecuentemente o que la documentación, ya sea por su valor administrativo, legal, operativo o fiscal no pierde vigencia.” (GSI JUMAN asesores, 2019)

Archivo pasivo

“Recordemos que los documentos pasivos o históricos (también llamados archivos definitivos), se almacenan y salvaguardan por si pudiesen ser necesarios en un futuro como documentación que acredite o de explicación a una determinada situación, pero no serán modificados.” (Normadat S.A., 2019)

Página

“Se conoce como página a cada uno de los dos lados de una hoja de papel o material similar.” (Rolta, 2019)

Certificado

La palabra certificado es originaria del latín, específicamente del participio «certificar», que significa carta o paquete que confirma una autenticidad o certeza. (Venemedia Comunicaciones C.A., 2011-2019)

Organización de archivos

“Proyecto que tiene por objetivo disponer de la documentación organizada, en tal forma que la información institucional sea recuperable para uso de la administración en el servicio a la comunidad universitaria y como fuente de la historia.” (Universidad Cooperativa de Colombia, 2018)

1.1.4 MARCO LEGAL

La normativa y ley que debe cumplir la empresa en el proceso que se va a implementar es la siguiente:

Norma Técnica de Gestión Documental y Archivo

“CAPÍTULO I: De los alcances y principios generales de la norma técnica

Artículo 1. El objeto

Artículo 5. Del ciclo vital del documento

Artículo 7. De los documentos de archivo sujetos al procedimiento archivístico.

DE LOS ALCANCES Y PRINCIPIOS GENERALES DE LA NORMA TÉCNICA

Artículo 1. El objeto.- El objeto de la presente norma técnica es normar la gestión documental y archivo para cada una de las fases del ciclo vital del documento así como la reservación del patrimonio documental de la nación con base en las buenas prácticas internacionales, a fin de asegurar en el corto, mediano y largo plazo, el cumplimiento de los requisitos de autenticidad, habilidad, integridad y disponibilidad de los documentos de archivo, en beneficio de una gestión pública eficiente, eficaz y transparente.

Artículo 5. Del ciclo vital del documento. - Corresponde a las etapas por las que sucesivamente pasan los documentos desde su producción o recepción en una Dependencia, hasta la determinación de su destino final, que puede ser baja documental o conservación permanente en el Archivo Nacional del Ecuador o el Archivo Histórico que corresponda. Los tipos de archivo que se contemplan en el ciclo vital del documento son: Archivo de Gestión o Activo, Archivo Central, Archivo Intermedio y Archivo Histórico.

Artículo 7. De los documentos de archivo sujetos al procedimiento archivístico. - Todos los documentos de archivo, cualquiera que sea su soporte, y que hayan sido creados o recibidos en cualquier época, como resultado del ejercicio de las atribuciones y responsabilidades de los sujetos obligados.

Se organizarán y gestionarán de acuerdo al ciclo vital del documento, representado por los Archivos de Gestión o Activo, el Archivo Central, el Archivo Intermedio y, a partir de los criterios de disposición, el Archivo Histórico o la baja documental controlada.

Se expedientarán, clasificarán, registrarán, preservarán, transferirán, valorarán y cumplirán su destino final, el que puede ser baja documental o transferencia final al

Archivo Nacional del Ecuador para la preservación del patrimonio documental de la Nación, de conformidad con la metodología establecida en el presente Norma Técnica.

CAPÍTULO II: Del sistema institucional de gestión documental y archivo

Artículo 11. Responsabilidades de las unidades productoras.

Artículo 12. Del archivo de gestión o activo.

Artículo 13. De la Dirección de Gestión Documental y Archivo.

DEL SISTEMA INSTITUCIONAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO

Artículo 11. Responsabilidades de las unidades productoras. - Las responsabilidades que les corresponden en materia de gestión documental y archivo, las unidades productoras deberán:

- Designar a los responsables de los Archivos de Gestión o Activo.
- Supervisar que la documentación de archivo que acredite el resultado de sus acciones institucionales se clasifique, registre, conserve y transfiera en los términos definidos por la presente Norma Técnica.
- Transferir el Archivo Central aquellos expedientes que hayan concluido su gestión en los términos definidos por la presente Norma Técnica.
- Cumplir con las disposiciones de la presente Norma Técnica.
- Validar los inventarios de transferencia de los expedientes que se transfieran al Archivo Central, al Archivo Intermedio y los de baja documental.
- Contar con los espacios y mobiliario apropiados para la conservación de sus Archivos de gestión o Activo.

Artículo 12. Del archivo de gestión o activo. - En cada unidad administrativas de las dependencias existirá un Archivo de Gestión o Activo, en el que se dará trámite a los asuntos y se generarán los expedientes de uso cotidiano que se transferirán al Archivo Central una vez concluido el plazo de conservación establecido en la Tabla.

- Los responsables de los Archivos de Gestión o Activo tendrán a su cargo las siguientes actividades:
- Llevar el registro y control de la correspondencia de entrada de gestión y, en su caso, de salida;

- Integrar los expedientes de archivo conforme a la metodología establecida por la presente Norma Técnica.
- Elaborar el inventario general por expediente del archivo de Gestión o Activo,
- Mantener debidamente organizados los expedientes activos para su ágil localización;
- Asegurar la integridad y debida conservación de los archivos mediante la revisión periódica de las condiciones de resguardo apropiadas, conforme a lo establecido por esta Norma Técnica;
- Participar en la elaboración del Cuadro, la Tabla y la Guía de Archivos;
- Otorgar el préstamo de los expedientes que obran en el Archivo de gestión, para lo que se debe identificar y solicitar al Archivo Central el préstamo de expedientes que ya se hubieran transferido y sean objeto de solicitudes de acceso o de consulta interna;
- Elaborar el inventario de transferencia primaria para transferir hacia el Archivo Central los expedientes que cumplan con el plazo de conservación establecido en la Tabla;
- Asesorar a su unidad en materia de archivos, así como colaborar con ésta para la correcta organización y tratamiento homogéneo de la documentación del Archivo de Gestión o Activo;
- Detectar las necesidades en materia de servicios de gestión documental y archivo e informarlo a las instancias correspondientes; y,

Artículo 13.- De la Dirección de gestión Documental y Archivo. - En cada dependencia la Dirección será la encargada de llevar a cabo los procesos y procedimientos que tiene a su cargo el Sistema Institucional y tendrá las siguientes atribuciones:

- Elaborar el Plan Institucional que será aprobado por la máxima autoridad.
- Establecer las directrices para el registro de entrada y salida de correspondencia y el control de gestión documental.
- Administrar y Coordinar el Archivo Central.
- Supervisar el cumplimiento de los criterios, métodos, procesos y procedimientos para el ingreso, registro, producción, circulación, clasificación, descripción, concentración, uso, custodia, conservación, así como las transferencias documentales y destino final de los documentos de archivo-incluido el expurgo o

depuración-que produce o recibe cada unidad administrativa de la dependencia en el ejercicio de sus funciones o atribuciones.

- Coordinar las acciones para la elaboración del Cuadro y la Tabla.
- Aprobar el Cuadro General de Clasificación Documental y la Tabla de Plazos de Conservación Documental;
- Remitir para su validación y registro al Directorio del CAE-P, el Cuadro y la Tabla.
- Clasificar, describir, integrar, archivar y resguardar en su caso los expedientes en el Archivo Central.
- Capacitar y asesorar a los gestores en las actividades de clasificación y resguardo de las diferentes unidades administrativas de la dependencia.
- Custodiar y mantener en forma separada y bajo resguardo especial los expedientes que contienen información reservada y/o confidencial.
- Coordinar la elaboración de los inventarios documentales institucionales conforme a lo establecido en la presente Norma Técnica.
- Coordinar la elaboración y actualización de la Guía de Archivos de la dependencia.
- Coordinar y autorizar las transferencias primarias de los Archivos de Gestión o Activo al Archivo Central.

CAPÍTULO III: de los procesos relativos a la gestión documental y archivo

Artículo 18. De los procesos que deberá realizar el Sistema Institucional.

Artículo 19. De los procesos que deberá realizar el Sistema Institucional.

Artículo 21. De la identificación de documentos de archivo.

Artículo 22. De la integración y ordenación de expedientes.

Artículo 23. De la clasificación archivística por procesos.

Artículo 24. De la descripción documental.

Artículo 25. De la valoración documental.

Artículo 26. De las transferencias documentales.

Artículo 27. De la preservación de los archivos.

Artículo 28. De control de la gestión documental y archivo.

DE LOS PROCESOS RELATIVOS A LA GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO

Artículo 18. De los procesos que deberá realizar el Sistema Institucional. - El Sistema Institucional operará de manera articulada e integral llevando a cabo los siguientes procesos:

- Registro de entrada y salida de correspondencia y control de la gestión documental;
- Identificación de documentos de archivo;
- Integración y ordenación de expedientes;
- Clasificación archivística por procesos;
- Descripción documental;
- Valoración documental;
- Transferencias documentales;
- Preservación de archivos; y,
- Control de la gestión documental y archivo.

Artículo 19.- De los instrumentos de consulta y control de la gestión documental y archivo. - Para operar los procesos del Sistema institucional, cada departamento, dependencia contará con los siguientes instrumentos:

I. El Cuadro;

II. La Tabla;

III. Los inventarios documentales:

b. De transferencia

c. De baja documental

IV. La Guía de Archivos

Estos son los instrumentos básicos para la gestión, organización, clasificación, conservación y consulta de los diferentes tipos de archivo, por lo que serán de uso obligatorio para todos los servidores públicos participantes en el Sistema Nacional y en los Sistemas Institucionales correspondientes.

Artículo 21. De la identificación de documentos de archivo. - Los documentos de archivo, están sujetos al proceso archivístico completo: expedientación, clasificación, inventario, preservación, transferencias y disposición final.

Los documentos no considerados de archivo, como son los de comprobación administrativa inmediata, que de manera enunciativa más no limitativa pueden ser: vales de fotocopias, solicitud de permisos de salida, registro de visitantes, invitaciones a eventos, entre otros, y los documentos de apoyo informativo, tales como manuales de uso, directorios telefónicos, impresiones de internet, libros y revistas que o forman parte del asunto, entre otros. No están sujetos al proceso archivístico, por lo que pueden darse de baja de manera inmediata al término de su utilidad, de conformidad con la normatividad y políticas institucionales en la materia.

Artículo 22. De la integración y ordenación de expedientes. - Las unidades productoras abrirán un expediente por cada asunto o trámite que surja en el marco de sus responsabilidades normadas, en el que se integrarán y ordenarán los documentos de archivo vinculados al inicio, desarrollo y conclusión del trámite que corresponda.

Siguiendo los procedimientos establecidos en la Metodología, cada expediente generado por las unidades productoras deberá:

- Clasificarse conforme al Cuadro;
- Identificarse con carátula y pestaña;
- Registrarse en el inventario general por expediente;
- Estar sujeto a expurgo y limpieza a la conclusión del asunto o trámite;
- Foliar;
- Transferirse al cumplir su plazo de conservación conforme a la Tabla;
- Valorarse y;
- Cumplir su disposición final.

Artículo 23. De la clasificación archivística por procesos. - El Cuadro es el instrumento básico para la gestión documental y archivo. Cada dependencia expedirá, a través de la Secretaría General, o la Dirección de Gestión Documental y Archivo, o quien haga sus veces, el Cuadro que usarán todas las unidades para clasificar los expedientes que generan. La propuesta de Cuadro que presente la Dirección será analizada y, en su caso, aprobada por la Secretaría General, o la Dirección de Gestión Documental y Archivo, o quien haga sus veces, en sesión plenaria que al efecto se lleve a cabo.

El Cuadro se actualizará conforme cambien o evolucionen las disposiciones relativas a los procesos institucionales, bajo el mismo procedimiento establecido para su elaboración. La Dirección de Gestión Documental y Archivo orientará y supervisará el uso cotidiano del Cuadro por parte de los responsables de Archivo en las unidades.

Artículo 24.- De la descripción documental. - La descripción documental se realiza con el fin de identificar, gestionar, localizar y explicar los documentos de archivo, Como resultado de la descripción documental, las dependencias generarán la respectiva guía de archivos y los inventarios documentales.

a) Guía de Archivos:

La Guía de Archivos es el instrumento de consulta que proporciona información general sobre el contenido del fondo documental de la dependencia, mediante la descripción de sus secciones y series, a fin de orientar y auxiliar en la búsqueda de información. La Guía se estructurará con información de los Archivos de Gestión o Activos y del Archivo Central. El Archivo Intermedio y el Archivo Histórico, elaborarán su propia Guía. La Guía de Archivos se elaborará con los campos descriptivos que se establecen en la Metodología. b) Inventarios Documentales:

Los inventarios documentales son los instrumentos para el control, la gestión y la consulta de los expedientes que obran en cada uno de los archivos de las dependencias, en ellos se describirán los datos generales de los expedientes en el contexto del Cuadro.

El inventario de transferencia primaria se utiliza para transferir expedientes al Archivo Central; el inventario de expedientes para conservación permanente se utiliza para la transferencia final al Archivo Histórico; el inventario de expedientes para Baja Documental se utiliza para relacionar los expedientes dictaminados sin valor permanente y gestionar su destrucción.

En la Metodología se establecen los campos descriptivos que contendrán dichos inventarios. Todos los Archivos de Gestión o Activos deberán elaborar el inventario general por expediente correspondiente a su unidad y el Archivo Central elaborará el inventario general de expedientes semiactivos global de la dependencia.

Artículo 25.-De la valoración documental. - Es una actividad intelectual que se basa en el conocimiento profundo de la dependencia, sus facultades; atribuciones, funciones y

procedimientos de creación de documentos, así como de los procesos de toma de decisiones respecto a los aspectos críticos, cruciales o relevantes de la actuación institucional. Por ello las decisiones que resulten respecto al destino final de la documentación deberán apoyarse y documentarse con el análisis cuidadoso de la normatividad aplicable a la institución y de toda información referida a la misma.

La valoración documental se lleva a cabo durante el proceso de elaboración de la Tabla y se ratifica o modifica al generar los inventarios de transferencia secundaria o de baja documental. Los criterios para realizar la valoración documental se establecen en la Metodología que acompaña a la presente Norma Técnica.

Como resultado de la valoración documental se elabora la Tabla, en la que se registran los valores documentales, los plazos de conservación, las condiciones de acceso (clasificación de reserva o confidencialidad), el destino final y la técnica de selección documental para cada una de las series documentales del Cuadro.

Los plazos de conservación que se establezcan en la Tabla contarán a partir de la conclusión o cierre del asunto de los expedientes, y en su caso de la fecha en que sean desclasificados los expedientes que hubieren sido reservados conforme a lo establecido en la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Artículo 26.- De las transferencias documentales. - Todos los documentos de archivo, integrados en expedientes, deberán cumplir su ciclo vital mediante las transferencias, primaria, secundaria y final, en su caso, o la baja documental, de conformidad con las condiciones establecidas en la Tabla.

El ciclo de vida de los expedientes se gestionará mediante las transferencias documentales de los mismos que cumplan su plazo de conservación de acuerdo a lo establecido en la Tabla, para pasar del Archivo de Gestión o Activo al Archivo Central (transferencia primaria), y del Archivo Intermedio al Archivo Nacional, en su caso, (transferencia final).

Toda transferencia documental deberá realizarse mediante el inventario correspondiente y de conformidad con el procedimiento que se establece en la Metodología.

El destino final de los expedientes podrá ser: transferencia final al Archivo Nacional o baja documental.

La baja documental consiste en la eliminación controlada de aquellos expedientes que hayan prescrito en sus valores administrativos, legales, fiscales o contables y que no contengan valores históricos.

Las bajas documentales serán aprobadas por la Secretaría General, o la Dirección de Gestión Documental y Archivo, o quien haga sus veces y operadas por la Dirección a través del Archivo Central, llevando a cabo una eliminación legal, segura, apropiada e irreversible, y cuidar en todo momento la confidencialidad de los datos. El procedimiento se detalla en la Metodología de esta Norma Técnica.

Artículo 27.- De la preservación de los archivos. - Las dependencias deberán contar con la infraestructura física adecuada para la preservación de los documentos de archivo conforme a lo que establezcan los estándares internacionales y las políticas que emita la SNAP.

Para la adecuada preservación del acervo documental, todos los archivos de las dependencias deberán contar con:

- a) Plan de prevención de riesgos
- b) Programa regular de inspección y mantenimiento
- c) Plan de contingencia

En los casos en que llegase a haber documentación siniestrada por causas ajenas o imprevisibles, como son los desastres naturales, deberá procederse conforme a la metodología establecida por la SNAP.

Artículo 28.- De control de la gestión documental y archivo. - La SNAP llevará a cabo el seguimiento y control de la gestión documental y archivo de cada dependencia, con la finalidad de verificar que las unidades cumplan con las disposiciones de la presente Norma Técnica.

En caso de que alguna unidad desaparezca, se extinga o cambie de adscripción, los archivos correspondientes se transferirán íntegros mediante oficio e inventario al Archivo Central de la dependencia.

Los servidores públicos de la dependencia obligados a elaborar acta de entrega - recepción al separarse de su empleo, cargo o comisión, deberán entregar a quienes los sustituyan los archivos que se encuentren bajo su resguardo, debidamente inventariados y registrados en el Sistema Informático Integral de Gestión Documental y Archivo.

Como parte del procedimiento de desvinculación de los servidores públicos, la Unidad de Talento Humano de la dependencia, deberá solicitar al Archivo Central el Certificado de NO Adeudo de Expedientes, siendo este certificado una condicionante para finiquitar la desvinculación.” (LEXIS FINDER, 2016)

CAPÍTULO II

2.1 ANÁLISIS SITUACIONAL

El Colegio de Arquitectos de Pichincha está compuesto por un directorio, responsables de proyectos, empleados y agremiados, se realiza el diagnóstico a los empleados y responsables de proyectos, quienes son los que están directamente afectados por lo que se realizarán encuestas a las personas encargadas de los documentos en los diferentes procesos administrativos del CAE-P.

Esta investigación se enfocará en analizar los procesos que se realizan en la Gestión de Archivo, y así mejorar la atención al usuario y cliente interno como externo. La creación del Manual de Procesos para la Gestión de Archivo se desarrollará y será utilizado exclusivamente por el Colegio de Arquitectos de Pichincha hasta el 2021, ya que la institución tiene cambio de gestión cada 2 años, posterior a esta fecha se podrán hacer modificaciones de acuerdo a las necesidades del mismo.

Este levantamiento de información mediante el análisis se basa en aprovechar el conocimiento de las personas de las áreas que son precisamente que conocen del funcionamiento, los problemas de esta área.

Para entender la problemática y confirmar que la hipótesis planteada es válida, vamos a realizar un análisis del entorno mediante un FODA y posteriormente haremos el levantamiento de información mediante encuestas con ello tendremos datos fehacientes tomados con los involucrados en el problema. Cumpliendo con estos pasos tenemos datos cuantitativos y cualitativos para generar una propuesta de solución que realmente resuelva la causa raíz del problema.

2.1.1 ANÁLISIS FODA

El siguiente análisis FODA nos permite ver el entorno global de la institución, solo se ha incluido un segmento de este análisis global porque nos estamos enfocando en lo que es relevante para este proyecto de grado.

FODA CAE-P

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
• Legalmente amparados como el gremio de los arquitectos en el Ecuador • Alto involucramiento de directiva y de buena parte de los recursos humanos • Situación financiera estable	• Estimados 10.000 arquitectos en Quito en actividad • Convenios establecidos con instituciones del país e internacionales
DEBILIDADES	AMENAZAS
• Falta de indicadores de gestión de puestos de trabajo • Falta de enlace entre el personal de planta y proyectos	• Baja percepción de beneficios del CAE para sus afiliados potenciales • Legislación actual (no obligatoriedad de afiliación) • Aparecimiento de competidores para la ECP

Tabla 1: Análisis FODA

MATRIZ DE ESTRATEGIAS CAE-P

COLEGIO DE ARQUITECTOS DE PICHINCHA		
Planificación Estratégica	Fortalezas (F) • F1 Legalmente amparados como el gremio de los arquitectos en el Ecuador. • F2 Alto involucramiento de directiva y de buena parte de los recursos humanos • F3 Situación financiera estable	Debilidades (D) • D1 Falta de indicadores de gestión de puestos de trabajo • D2 Falta de enlace entre el personal de planta y proyectos
Oportunidades (O) • O1 Estimados 10.000 arquitectos en Quito en actividad • O2 Convenios establecidos con instituciones del país e internacionales	Estrategias FO: F1-O1: Aprovechar su reconocimiento como ente representativo de los arquitectos para lograr su adhesión al gremio. F3-O2: Fortificar las relaciones interinstitucionales y lograr firmar más convenios que ayuden a la estabilidad financiera.	Estrategias DO: D1-O1: Definir los puestos de trabajo y sus funciones para así ubicar una persona que se contacte directamente con los agremiados y lograr su integración en los proyectos del CAE. D2-O2: Debe existir mejor comunicación entre el personal de planta y cada proyecto con el fin de enfocarse para que le empresa pueda crecer aprovechando los convenios ya establecidos.
Amenazas (A) • A1 Baja percepción de beneficios del CAE para sus afiliados potenciales • A2 Legislación actual (no obligatoriedad de afiliación) • A3 Aparecimiento de competidores para la ECP	Estrategias FA: F1-A2: Lograr la incorporación de los nuevos profesionales al gremio reconocido legalmente y su compromiso de integración, aunque la legislación actual no exija su afiliación. F2-F3-A3: Mejorar la atención al cliente mediante la capacitación continua del personal para conseguir su involucramiento en los proyectos de la empresa y mantener o superar sus ingresos.	Estrategias DA: Debilidades (D) D1-D2-A1: Comunicar al Directorio y personal administrativo sobre los beneficios que tienen los agremiados para informarlos oportunamente y lograr su incorporación e integración en los proyectos de la institución.

Tabla 2: Matriz de Estrategias

El siguiente análisis FODA está enfocado en la gestión del archivo en sí, esto nos permite ver el entorno cercano al problema.

FODA ARCHIVO CAE-P

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
• El CAE-P cuenta con un espacio para recepción y registro de documentación • Facilidad para descentralizar el archivo • El archivo tiene un espacio físico adecuado	• Construir el espacio físico para el almacenamiento de los archivos que cumpla los requisitos para la organización y conservación de documentos. • El archivo organizado sirve nos va a permitir generar valor a las instituciones que colaboramos frecuentemente • Entregar información que solo existe en el archivo del CAE a la comunidad relacionada con la arquitectura.
DEBILIDADES	AMENAZAS
• El CAE-P no cuenta con un responsable de archivo • El CAE-P no cuenta con un Manual de procesos para la gestión del archivo • No existe un plan de prevención de desastres • No se registra préstamo de documentos • La recepción de documentación no está homologada, cada persona lo hace diferente • No hay custodia de documentos	• Deterioro de la documentación guardada en el área de archivo. • Pérdida de documentación por falta de capacitación en la recepcionista. • Pérdida de documentación por desastres naturales. • Pérdida de información

Tabla 3: Análisis FODA Archivo CAE-P

MATRIZ DE ESTRATEGIAS ARCHIVO CAE-P

COLEGIO DE ARQUITECTOS DE PICHINCHA	MATRIZ	
Planificación Estratégica	Fortalezas (F) • F1 El CAE-P cuenta con un espacio para para recepción y registro de documentación • F2 Facilidad para descentralizar el archivo • F3 El archivo tiene un lugar adecuado	Debilidades (D) • D1 El CAE-P no cuenta con un jefe de archivo • D2 El CAE-P no cuenta con un Manual de procesos • D3 No existe un plan de prevención de desastres • D4 No se registra préstamo de documentos manualmente • D5 No hay información para la recepción de documentación en el personal. • D6 No hay custodia de documentos al procesar
Oportunidades (O) • Las personas se involucren en el manejo del archivo • Aprovechar el espacio de la sede en Puembo para organizar un archivo Pasivo de acuerdo a los estándares establecidos. • Implementar este manual de procesos	Estrategias FO: • Incluir en el plan de desastres de la empresa el plan de prevención de desastres para el área de archivo. • Crear un formato de préstamo y consulta para los documentos internos y externos en el caso de que salga del área. • Conseguir financiamiento de los socios para modernizar la gestión de archivo	Estrategias DO: • Crear un manual de proceso de gestión de archivo que se genera en este trabajo de grado
Amenazas (A) • A1 Deterioro de la documentación guardada en el área de archivo. • A2 Pérdida de documentación por falta de capacitación en la recepcionista. • A3 Pérdida de documentación por desastres naturales. • A4 No se cuenta con controles de entrega de documentos a los departamentos o áreas respectivas. • A5 Al no contar con un manual	Estrategias FA: • F1-A2: Capacitar a la recepcionista para aprovechar que se cuenta con un espacio para la recepción y registro de documentos • F3-A1: Aprovechar que el archivo tiene un lugar adecuado para el archivo que nos ayudará	Estrategias DA: • Incluir en el plan de desastres de la empresa el plan de prevención de desastres para el área de archivo.

de procesos para el área de archivo se puede perder información		
---	--	--

Tabla 4: Matriz estrategias Archivo CAE-P

2.2.2 TÉCNICA E INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

MUESTRA DE LA POBLACIÓN

Se tomó como muestra de población al personal que trabaja en el Colegio de Arquitectos, de un promedio de 13 personas.

El tipo de muestra que se usará es la ya que se ha elegido un grupo selecto

FÓRMULA

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

En dónde,

n = Tamaño de la muestra (?)

N = Población o Universo (12 Población)

E²= Margen de error máximo que admito (p.e. 4%)

p= Probabilidad de ocurrencia o a encontrar (0.90)

q=Probabilidad de no ocurrencia o a encontrar (0.10)

K²= Es una constante depende del nivel de confianza (1.96)

$$n = \frac{1,96^2 * 0,90 * 0,10 * 13}{(0,04^2 * (12 - 1)) + 1,96^2 * 0,90 * 0,10}$$

$$n = \frac{3,84 * 0,90 * 0,10 * 13}{(0,04^2 * 11) + 1,96^2 * 0,90 * 0,10}$$

$$n = \frac{3,84 * 0,90 * 0,10 * 13}{0,0016 * 11 + 1,96^2 * 0,90 * 0,10}$$

$$n = \frac{3,84 * 0,90 * 0,10 * 13}{0,0016 * 11 + 3,84 * 0,90 * 0,10}$$

$$n = \frac{4,4928}{0,0176 + 0,3456}$$

$$n = \frac{4,4928}{0,3632}$$

$$n = 12,37$$

$$n = 12$$

En la investigación esta es la técnica más utilizada porque es económica y rápida, nos permitirá conocer las falencias en el Área de Archivo Físico del Colegio de Arquitectos de Pichincha en el manejo, organización y conservación del archivo.

Esta encuesta será creada con un cuestionario estructurado y enviado por correo para conocer el estado actual del archivo, si se realiza de acuerdo a una norma interna establecida por la institución, están o no establecidas las responsabilidades en el manejo del mismo y los riesgos que corre el archivo.

2.2.3 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

1. ¿Cómo cree usted que se podría optimizar el tiempo de trabajo?

Optimizar tiempo de trabajo		
OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Proceso	1	8,33%
Capacitando	1	8,33%
Todas las anteriores	10	83,33%
TOTAL		99,99%

Fuente: Colegio de Arquitectos de Pichincha
Elaborado por: Francisca Delgado

Tabla 5: Optimización del tiempo de trabajo

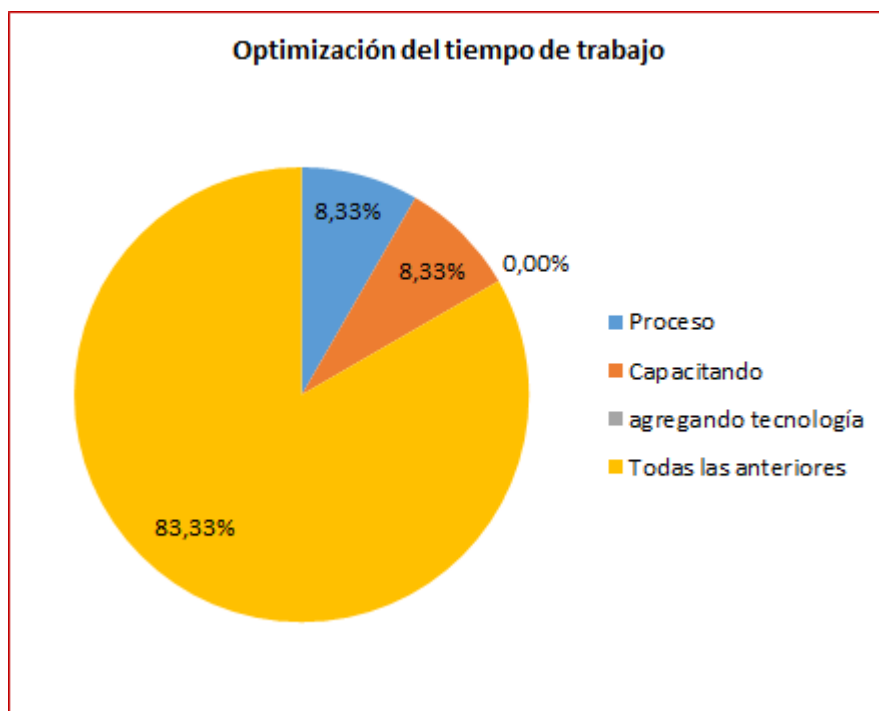


Gráfico 3: Optimización del tiempo del trabajo

Interpretación

El 83,33% de los encuestados manifestaron que se optimizaría el tiempo del trabajo creando un proceso, mientras que en igual porcentaje del 8,33% piensan que capacitándose y agregando tecnología se lograría optimizarlo.

2. Los documentos que se despachan desde Secretaría Provincial o Presidencia, permiten actuar de forma rápida y eficaz.

Despacho de documentos permite actuar de forma rápida y eficaz		
OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	6	50,00%
NO	6	50,00%
TOTAL		100,00%

Fuente: Colegio de Arquitectos de Pichincha
Elaborado por: Francisca Delgado

Tabla 6: Despacho de documentos

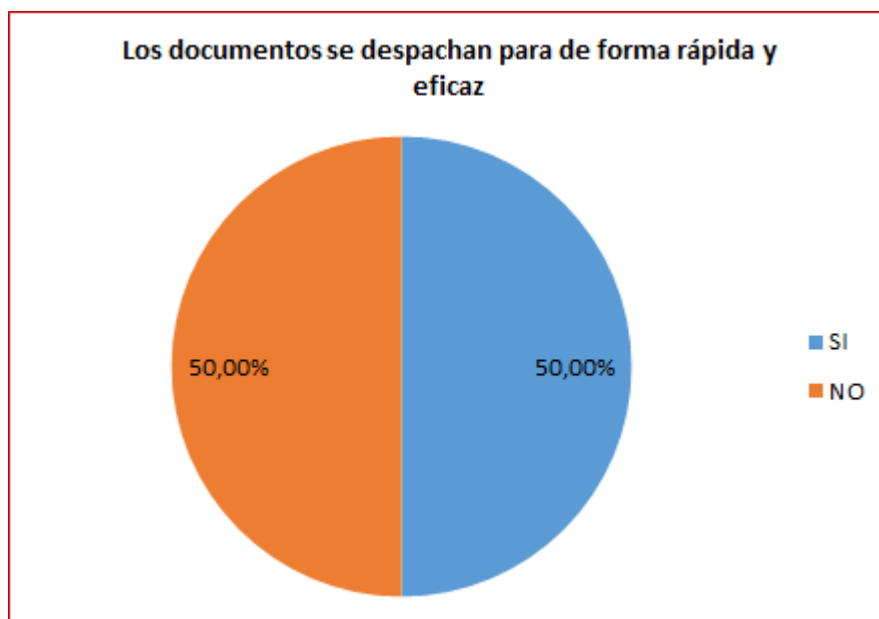


Gráfico 4: Despacho de documentos

Interpretación

El 50%, los encuestados opinan que SI se despachan a tiempo los documentos y permiten actuar de forma rápida y eficaz y el otro 50% cree que no es así.

- 3. Si su respuesta en la pregunta anterior fue NO, por favor explique por qué, caso contrario dejar en blanco.**

Interpretación

De los encuestados, el 50% respondieron que al no despachar a tiempo los documentos no permite actuar de forma rápida y eficaz por lo que existe molestia en los usuarios.

- 4. ¿La entrega de información a quién demande algo del archivo tiene tiempos**

La entrega de información a quién demande algo del archivo tiene tiempos razonables		
OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	11	91,67%
NO	1	8,33%
TOTAL		100,00%

razonables?

Fuente: Colegio de Arquitectos de Pichincha
Elaborado por: Francisca Delgado

Tabla 7: Entrega de información tiene tiempos razonables



Gráfico 5: Entrega de información tiene tiempos razonables

Interpretación

De los encuestados el 91,67% afirma que la entrega de información de los archivos maneja tiempos razonables mientras que el 8,33% cree que no se cumplen estos tiempos.

5. Si su respuesta en la pregunta anterior fue NO, por favor explique por qué, caso contrario dejar en blanco

Interpretación

El 8,33% de los encuestados afirma que se demora mucho tiempo en recibir la información solicitada.

6. ¿Le gustaría que los documentos se entreguen directamente en cada departamento?

¿Le gustaría que los documentos se entreguen directamente en cada departamento?		
OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	10	83,33%
NO	2	16,67%
TOTAL		100,00%

Fuente: Colegio de Arquitectos de Pichincha
Elaborado por: Francisca Delgado

Tabla 8: Documentos se entreguen directamente en cada departamento

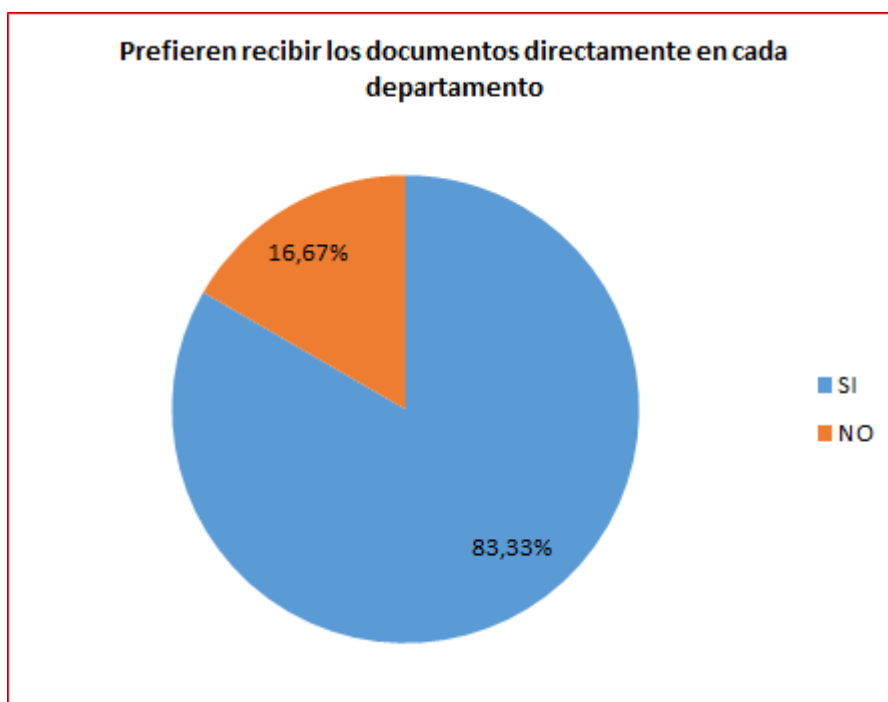


Gráfico 6: Documentos se entreguen directamente en cada departamento

Interpretación

El 83,33% afirmaron que sería mejor recibir directamente los documentos en cada departamento y el 16,67 no están de acuerdo con recibir directamente los documentos.

7. ¿Los archivos son almacenados de acuerdo a una clasificación establecida por norma interna de la empresa?

¿Los archivos son almacenados de acuerdo a una clasificación establecida por norma interna de la empresa?		
OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	3	25,00%
NO	9	75,00%
TOTAL		100,00%

Fuente: Colegio de Arquitectos de Pichincha
Elaborado por: Francisca Delgado

Tabla 9: Archivos almacenados de acuerdo a clasificación establecida?

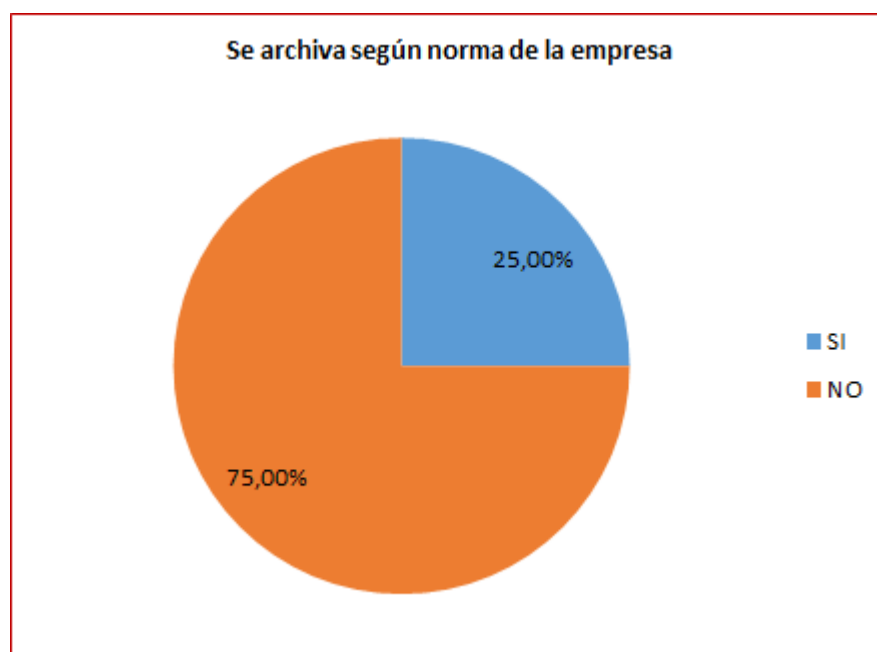


Gráfico 7: Los archivos son almacenados de acuerdo a clasificación establecida?

Interpretación

El 75% de los encuestados afirmaron que los archivos no son almacenados por norma interna del CAE-P mientras que el 25% opinan que si se archiva de acuerdo a norma institucional.

8. Si su respuesta en la pregunta anterior fue SI, por favor explique cuál, caso contrario dejar en blanco

Interpretación

El 25 % cree que, si se maneja una norma interna por temas organizativos de la persona encargada de los mismos, sin embargo, desconocen si es la realidad.

9. Conoce y aplica los procesos de ingreso de documentos del CAE-P

Conoce y aplica los procesos de ingreso de documentos del CAE-P		
OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	2	16,67%
NO	10	83,33%
TOTAL		100,00%

Fuente: Colegio de Arquitectos de Pichincha

Elaborado por: Francisca Delgado

Tabla 10: Conoce y aplica procesos de ingresos de documentos

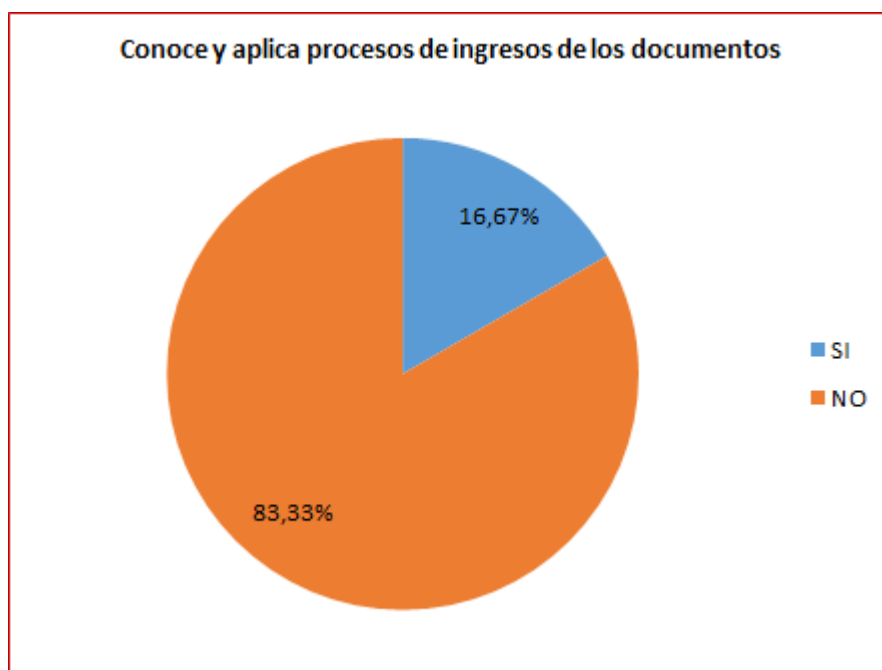


Gráfico 8: Conoce y aplica procesos de ingresos de documentos

Interpretación

El 83,33% de los encuestados no conoce ni aplica procesos para el ingreso de documentos, sólo el 16,67 tiene conocimiento de los procesos.

10. Si su respuesta en la pregunta anterior fue SI, por favor explique cuál o sugiera una, caso contrario dejar en blanco.

Interpretación

El 16,67 de los encuestados de acuerdo a su función dentro de la institución, registran en una hoja o cuaderno el ingreso de documentos y facturas, después entregar en el departamento que corresponde.

11. Hay deterioro o pérdida de documentos porque no están establecidas las responsabilidades en el manejo de archivo.

Hay deterioro o pérdida de documentos porque no están establecidas las responsabilidades en el manejo de archivo.		
OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	11	91,67%
NO	1	8,33%
TOTAL		100,00%

Fuente: Colegio de Arquitectos de Pichincha
Elaborado por: Francisca Delgado

Tabla 11: Deterioro y pérdida de documentos por falta de responsabilidades

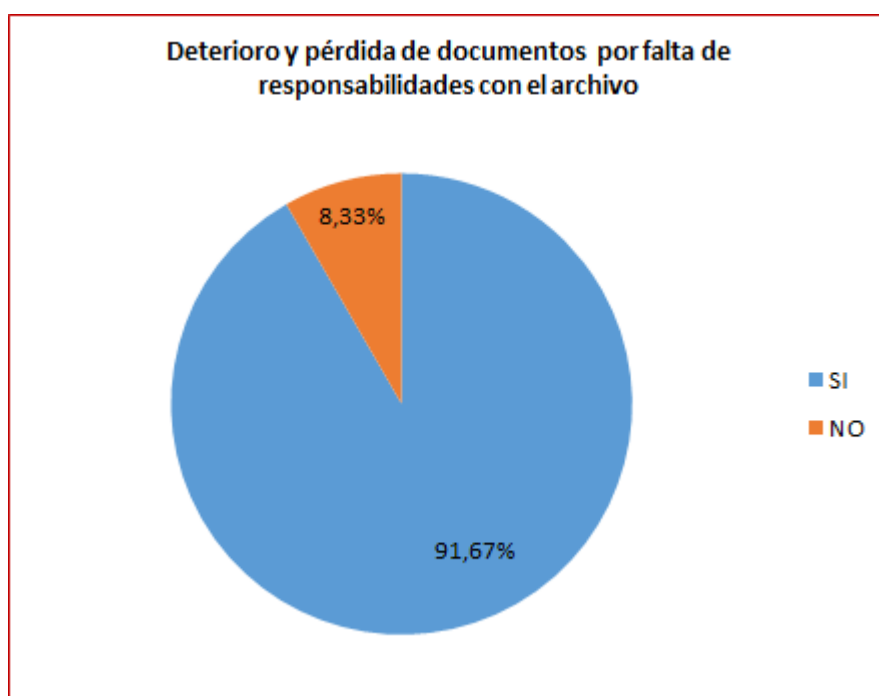


Gráfico 9: Deterioro y pérdida de documentos por falta de responsabilidades

Interpretación

El 91,67% de los encuestados coincidieron en que no existen responsabilidades en el manejo del archivo mientras que el 8,33% cree q si existe.

12. ¿Considera que debe existir una(s) persona(s) exclusivamente encargada o responsable del archivo?

¿Considera que debe existir una(s) persona(s) exclusivamente encargada o responsable del archivo?		
OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	9	75,00%
NO	3	25,00%
TOTAL		100,00%

Fuente: Colegio de Arquitectos de Pichincha
Elaborado por: Francisca Delgado

Tabla 12: Debe existir persona responsable de archivo?



Gráfico 10: Debe existir persona responsable de archivo?

Interpretación

El 75% de los encuestados creen importante la existencia de una persona encargada del archivo, mientras que el 25% no cree necesario.

13. ¿El archivo genera información para la toma de decisiones de la organización?

¿El archivo genera información para la toma de decisiones de la organización?		
OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	9	75,00%
NO	3	25,00%
TOTAL		100,00%

Fuente: Colegio de Arquitectos de Pichincha
Elaborado por: Francisca Delgado

Tabla 13: Archivo genera información para tomar decisiones?

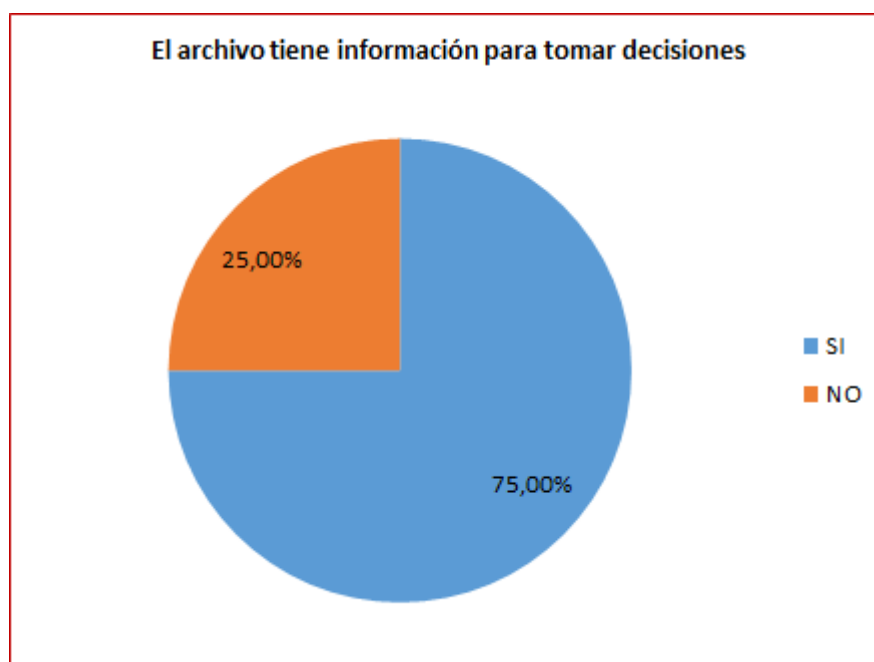


Gráfico 11: Archivo genera información para tomar decisiones?

Interpretación

El 75% de los encuestados afirma que el archivo es importante para la toma de decisiones, mientras que el 25% no está de acuerdo.

14. ¿El CAE-P cuenta con un espacio establecido y suficiente para la organización y conservación de los documentos permitiendo su adecuado manejo?

¿La empresa cuenta con un espacio establecido y suficiente para la organización y conservación de los documentos permitiendo su adecuado manejo?		
OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	2	17,00%
NO	10	83,00%
TOTAL		100,00%

Fuente: Colegio de Arquitectos de Pichincha

Elaborado por: Francisca Delgado

Tabla 14: El CAE-P Cuenta con espacio para organizar y conservar documentos.



Gráfico 12: El CAE-P Cuenta con espacio para organizar y conservar documentos?

Interpretación

El 83% de los encuestados manifiesta que la institución no cuenta con una estructura y espacio necesario para la organización de los documentos para llevar un manejo adecuado del mismo y el 17% cree que si se cuenta con la estructura y espacio necesario.

15. Los documentos están expuestos a:

Los documentos están expuestos a:		
OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
LUZ	1	7,69%
HUMEDAD	4	30,77%
VENTILACIÓN	1	7,69%
TODAS LAS ANTERIORES	7	53,85%
TOTAL		100,00%

Fuente: Colegio de Arquitectos de Pichincha

Elaborado por: Francisca Delgado

Tabla 15: Los documentos a que están expuestos?

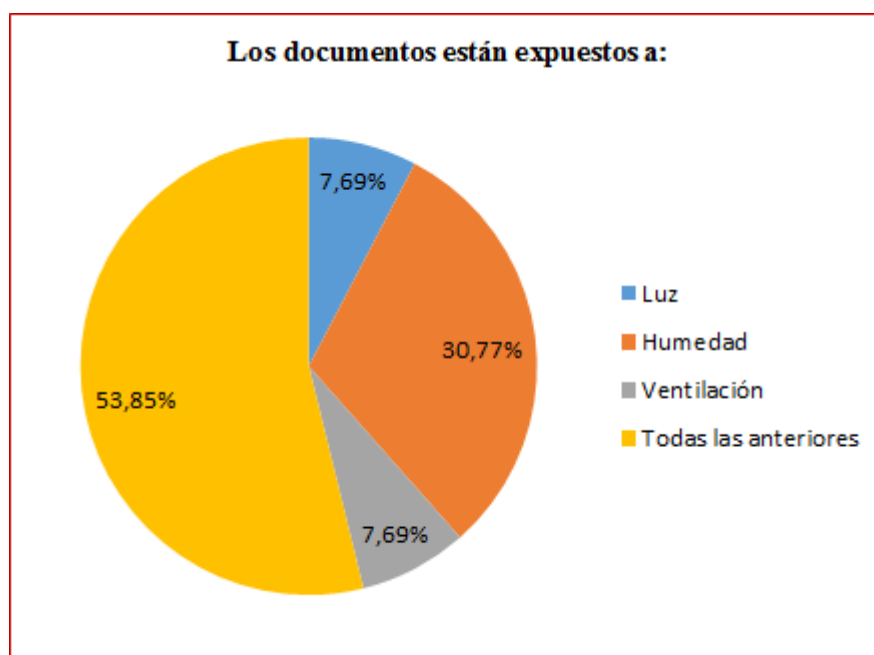


Gráfico 13: Los documentos a que están expuestos?

Interpretación

El 53,85% de los encuestados afirman que los documentos están expuestos a la luz, humedad, y mala ventilación, mientras que el 30,77% piensa que están expuestos más a la humedad y en un porcentaje del 7,69% cree que están expuestos a la luz y la ventilación.

16. ¿A qué tipos de riesgos está expuesto el archivo?

¿A qué tipos de riesgos está expuesto el archivo?		
OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
NATURAL	4	33,00%
INCENDIO	0	0,00%
ROBO	0	0,00%
TODAS LAS ANTERIORES	8	67,00%
TOTAL		100,00%

Fuente: Colegio de Arquitectos de Pichincha
Elaborado por: Francisca Delgado

Tabla 16: Tipos de riesgo a que está expuesto el archivo?

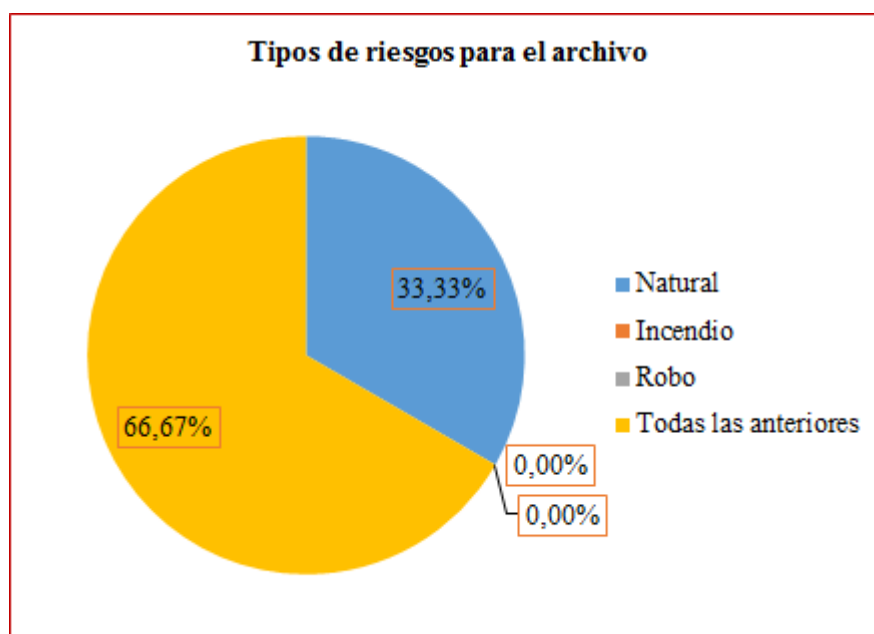


Gráfico 14: Tipos de riesgo a que está expuesto el archivo?

Interpretación

El 67% de los encuestados asegura que el archivo está expuesto a riesgo natural, incendio y robo, mientras que un 33% afirma que se encuentra expuesto al riesgo natural.

17. ¿Existe un plan de prevención de desastres en el CAE-P aplicable para resguardar el archivo de la empresa?

¿Existe un plan de prevención de desastres en el CAE-P aplicable para resguardar el archivo de la empresa?		
OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	1	8,00%
NO	11	92,00%
TOTAL		100,00%

Fuente: Colegio de Arquitectos de Pichincha
Elaborado por: Francisca Delgado

Tabla 17: Existe plan de prevención de desastres en el CAE-P?

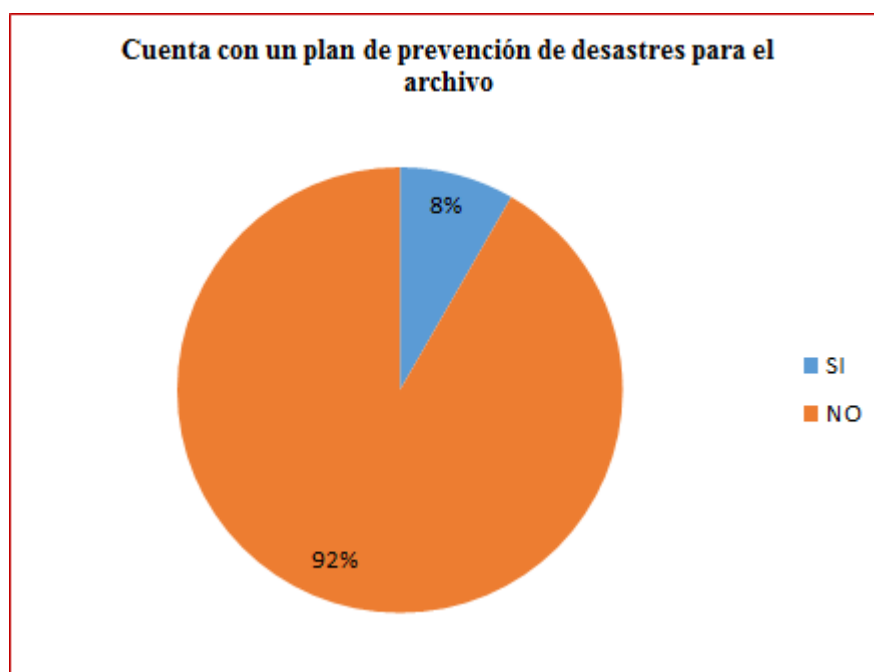


Gráfico 15: Existe plan de prevención de desastres en el CAE-P?

Interpretación

Un 92% de los encuestados afirma que no existe un plan de prevención para resguardo del archivo, mientras que un 8% piensa que si se cuenta con este plan.

18. ¿Cuál es el tiempo de duración de los archivos físicos dentro del CAE-P?

¿Cuál es el tiempo de duración de los archivos físicos dentro del CAE-P?		
OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
1-12 MESES	1	8,00%
13-24 MESES	1	8,00%
25-36 MESES	3	25,00%
OTRO	7	59,00%
TOTAL		100,00%

Fuente: Colegio de Arquitectos de Pichincha
Elaborado por: Francisca Delgado

Tabla 18:Cuál es el tiempo duración de los archivos?

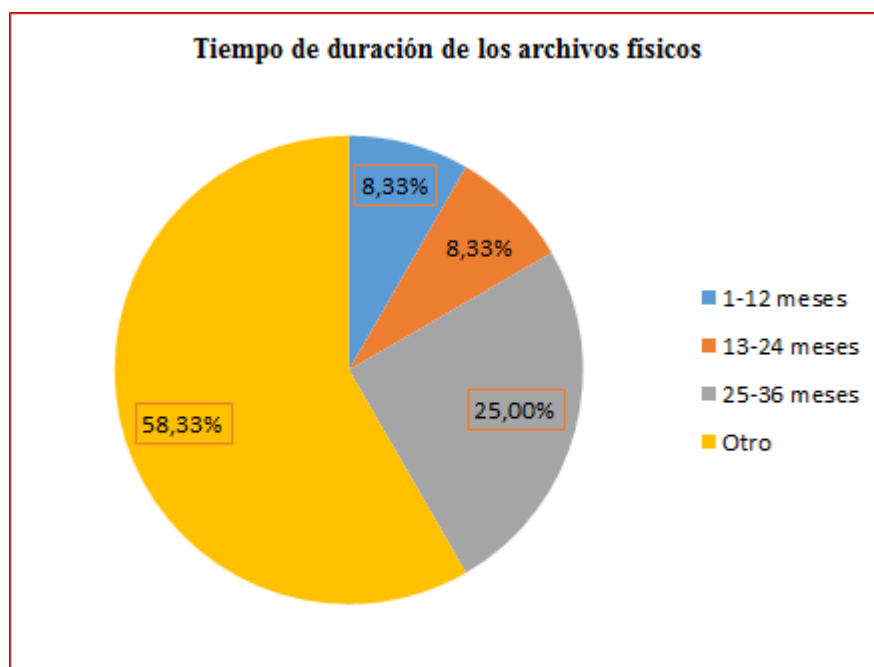


Gráfico 16: Cuál es el tiempo duración de los archivos?

Interpretación

El 59% de los encuestados confirman tener los archivos sin tiempo definido, mientras que un 25% los archivan entre 25 y 36 meses y en un porcentaje del 8% archivan entre 1 a 12 meses e igual porcentaje del 8% entre 13 a 24 meses.

RESUMEN

El análisis FODA general y el específico de la gestión de archivo nos muestra que una estrategia para solventar debilidades y afrontar oportunidad es, así como mejorar la gestión de archivo en general es la creación de un manual de proceso para que organice la gestión del archivo.

Acorde a lo que pudimos determinar en la encuesta antes descrita, el 91,67% de los encuestados dice que existe un problema de re trabajo, pérdida de información, posibilidad de perder documentos históricos, por lo que un 83,33% prefieren que se entregue la documentación directamente en cada área o departamento ya que esta es importante al momento de tomar decisiones en la institución.

La falta de un espacio determinado para la organización, conservación y preservación del archivo nos permite evidenciar en un 83% el poco o nulo conocimiento sobre estos temas, por lo que existe el riesgo permanente para el archivo.

El 92% ve la necesidad de crear un plan de prevención de desastres institucional aplicable al archivo para resguardar la información del CAE-P.

Y el 75% dice que necesita un manual de procesos por falta de conocimientos básicos en temas de archivo.

Con este análisis e interpretación de datos estadísticos, podemos ver claramente que desorganización, pérdida de tiempo, re trabajo y que la gente está consiente que existe un problema en la gestión de archivo y están dispuestas a adoptar este manual de archivo.

CAPÍTULO III

3.1 PROPUESTA

3.1.1 CREACIÓN DE UN MANUAL DE GESTIÓN Y PROCESOS DE ARCHIVO PARA EL COLEGIO DE ARQUITECTOS DE PICHINCHA.

- Antecedentes

Existe poca o nula información en el tema de organización, prevención y conservación de archivos en el Colegio de Arquitectos de Pichincha; de ahí la importancia de contar con un archivo físico con su respectiva conservación, por ser vital para el desenvolvimiento del personal que está a cargo de los documentos.

El propósito de la propuesta es entregar un trabajo de calidad mediante la organización, prevención y conservación de los archivos para que efectiva y eficazmente se permita optimizar recursos mediante la coordinación de procesos, la elaboración del Inventario y Tablas de Valoración Documental.

- Justificación

Con la elaboración de este Manual de Procesos de Gestión de Archivo se da una solución a los problemas existentes en el Colegio de Arquitectos de Pichincha, en la organización y custodia de la información ingresada.

Los resultados obtenidos en el capítulo II nos mostraron que el manual de procesos es la solución a los problemas que se identificaron.

- Factibilidad

Contamos con el apoyo de la institución para la implementación de forma inmediata de este manual de procesos.

Los colaboradores de la institución proporcionaron la información que se consolida en un manual por lo tanto la herramienta ha sido construida con conocimiento interno y la incorporación de conocimiento nuevo que es la gestión de procesos, por lo tanto existirá muy poca resistencia al cambio lo que nos permite alcanzar el éxito proyectado.

También es factible que se incorpore a corto plazo porque las herramientas que se van utilizar para implementar el proceso están al alcance del conocimiento de los colaboradores, y se harán campañas de capacitación y socialización en los primeros tres meses. A corto plazo se empezará a evaluar el desempeño de los colaboradores en función del cumplimiento del manual de procesos.

Desarrollo de la propuesta.

La propuesta de solución al problema planteado en la hipótesis es un manual de procesos, el mismo que lo desarrollamos a continuación:

Introducción

Este manual está destinado a las personas que realizan la organización de los archivos en el CAE-P para facilitar el ingreso y uso de información, garantizando su correcta ejecución.

Ubicación:

El manual será entregado al encargado del Departamento de Talento Humano con su respectiva rotulación para su correspondiente socialización entre el personal.

Ámbito del documento

En este manual se describirá exclusivamente a la Gestión y Proceso de Archivo, incluyendo su modelo y la explicación de sus diversas contribuciones en el proceso.

Audiencia objetiva

La audiencia objetiva de este manual se ajusta a los distintos colaboradores de la Gestión y Procesos de Archivo, para contribuir en su comprender y desempeño de las actividades que realizan, así como nombrar a otros interesados.



Manual de

Gestión y Procesos de Archivo

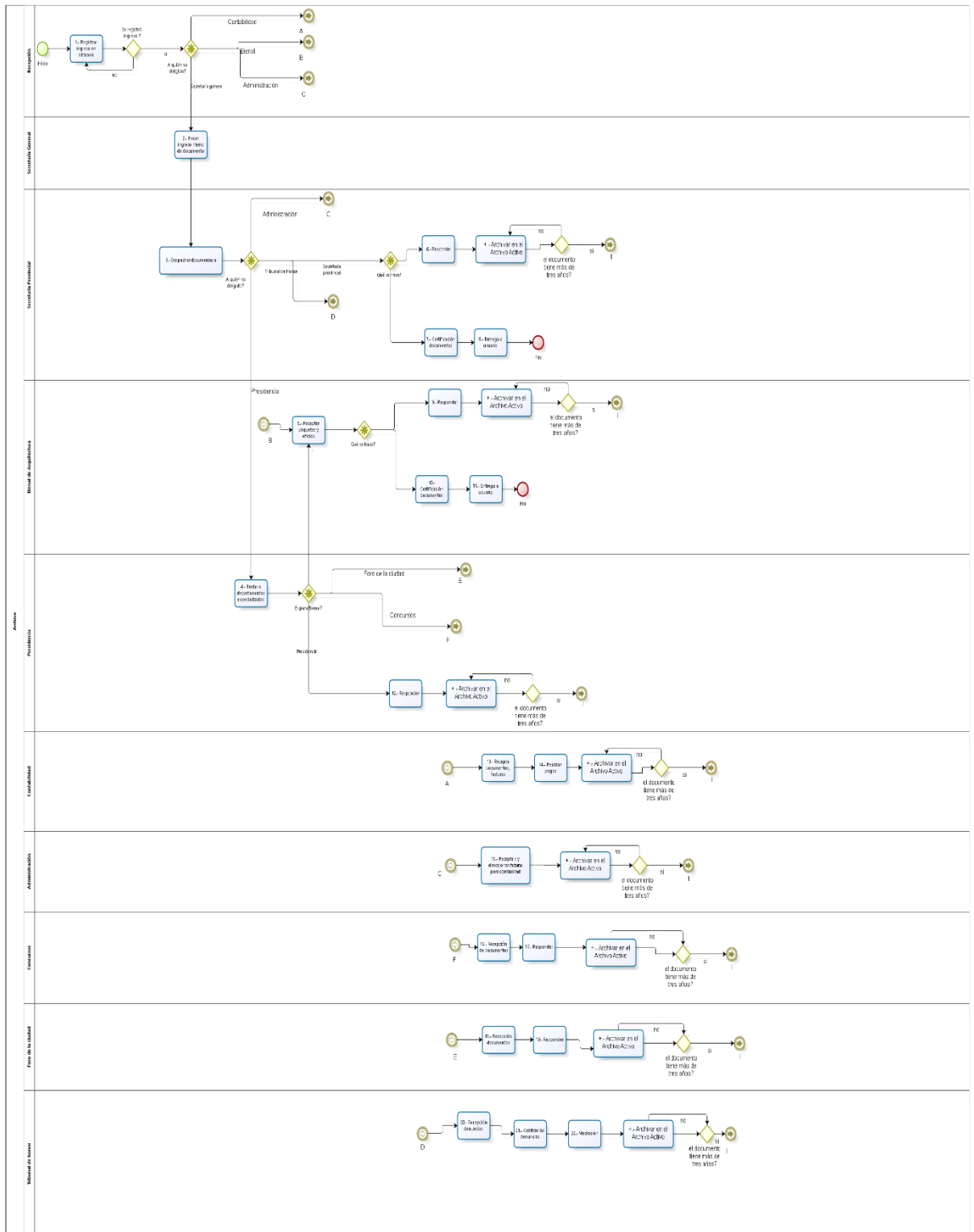
CÓDIGO: CAE-P-FDN

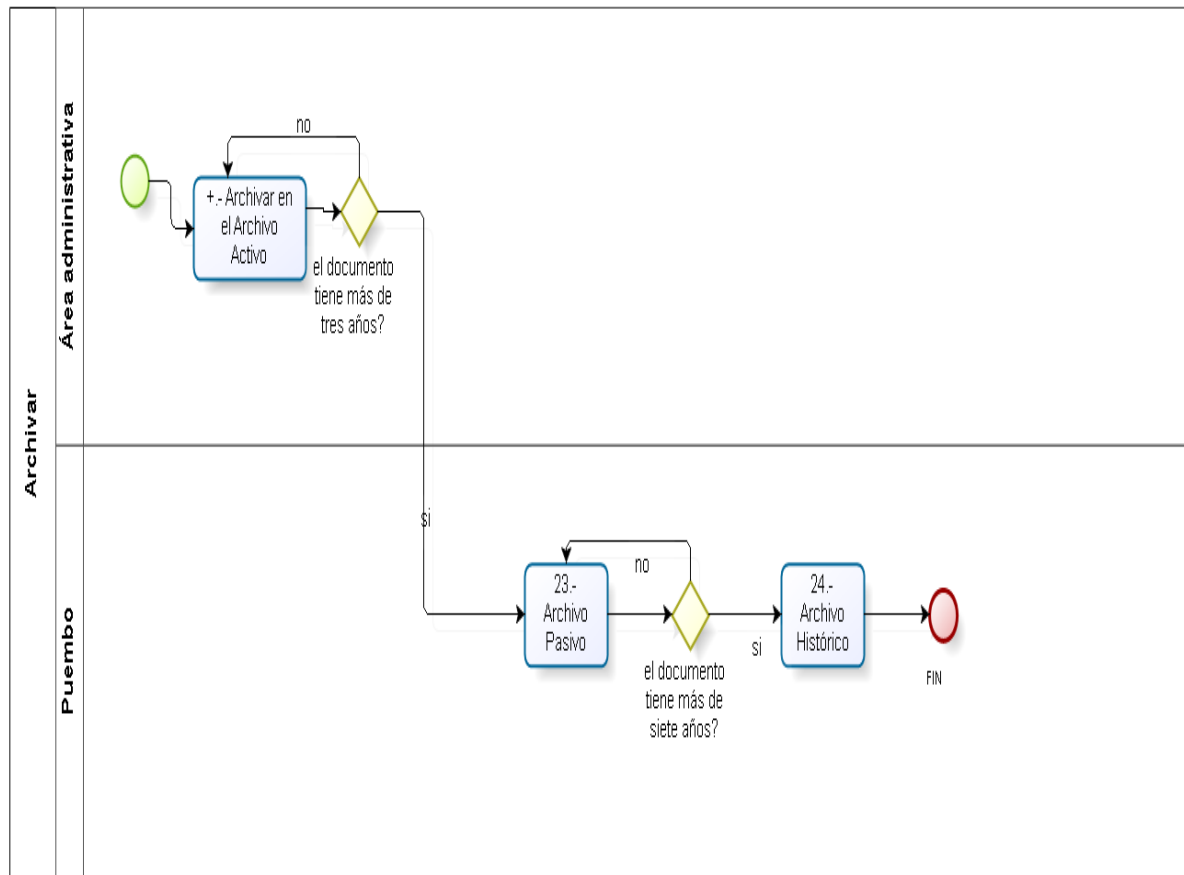
Versión: 1.1

abril/2019

Este documento contiene información de propiedad exclusiva. La misma que se mantendrá de forma confidencial y reservada, no pudiendo ser divulgada a personal interno o externo que no sean empleados o funcionarios autorizados del Colegio de Arquitectos de Pichincha.

PROCESO LENGUAJE BPMN 2.0.





INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO.

N°	Indicador	Fórmula de Cálculo	Unidad de Medida	Responsable de Medición	Fuente de Medición	Frecuencia de Medición
1	Carga de trabajo	Documentos recibidos	número	Administrador	Registro de documentos	Mensual
2	Eficiencia	Documentos que pasan al archivo pasivo / documentos eliminados	%	Administrador	Registro de documentos	Anual
3	Eficiencia	Documentos que pasan al archivo histórico / documentos eliminados	%	Administrador	Registro de documentos	Anual

MP-01. Registrar en bitácora ingreso documentos

Descripción:	La recepcionista registra el ingreso del documento y/o factura con los datos respectivo
Responsable del Proceso:	Recepcionista
Disparador:	Tener control de los documentos y/o facturas que ingresan a la institución
Entradas:	Conocer remitente, conocer receptor, conocer tema
Actividades:	Registrar el ingreso
Salidas:	Documentos entregados a tiempo

MP-02. Hacer ingreso interno de documentos

Descripción:	La secretaria recepta los documentos
Responsable del Proceso:	Secretaria general
Disparador:	Realiza ingreso interno de los documentos
Entradas:	Registra el remitente, registra el destinatario, registra la fecha, registra tipo de documento
Actividades:	Entregar a Secretaria Provincial para la respectiva sumilla, entregar al departamento correspondiente
Salidas:	Documento sumillado con las instrucciones a seguir y recepción del trámite interno para archivo

MP-03. Despachar documentos a

Descripción:	La Secretaria Provincial revisa los documentos para saber que estén con los datos correctos
Responsable del Proceso:	Secretaria Provincial
Disparador:	Sumilla el documento de control interno, da las instrucciones a que departamento debe ir
Entradas:	Conocer bien el tema del documento para poder direccionar al departamento debe ir
Actividades:	Sumilla los documentos; entregar los documentos a la secretaría general
Salidas:	Que se dé respuesta a lo solicitado en los documentos

MP-04. Enviar a departamentos especializados

Descripción:	Secretaria Provincial revisar documentos para confirmar que los datos estén correctos
Responsable del Proceso:	Secretaria Provincial
Disparador:	Documento direccionado al departamento correspondiente
Entradas:	Conocer bien el tema para poder direccionar al departamento correspondiente
Actividades:	Sumilla los documentos; entregar los documentos a la secretaría general
Salidas:	Oficios entregados al departamento correspondiente

MP-05. Receptar paquetes y oficios BAQ

Descripción:	Secretaria BAQ recibe los paquetes y oficios
Responsable del Proceso:	Secretaria BAQ
Disparador:	Tener los paquetes y oficios
Entradas:	Conocer qué tipos de paquetes y oficios son
Actividades:	Separar contenido de paquetes y oficios por temas
Salidas:	Documento sumillado para respuesta

MP-06. Responder Secretaria Provincial

Descripción:	El responsable debe dar respuesta a lo solicitado
Responsable del Proceso:	Secretaria Provincial
Disparador:	Dar respuesta en tiempo determinado
Entradas:	Saber de qué se trata los documentos recibidos

Actividades:	Realizar oficios
Salidas:	Oficios respondidos

MP-07. Certificación de documentos Secretaria Provincial

Descripción:	Secretaría general realiza el documento para su certificación
Responsable del Proceso:	Secretaria Provincial
Disparador:	Realiza el documento en papel de la institución
Entradas:	Certificado
Actividades:	Firmar los certificados
Salidas:	Archivar en el archivo de palanca para su entrega

MP-08. Entrega a usuario Secretaria General

Descripción:	La secretaria general debe tener el documento para su entrega
Responsable del Proceso:	Secretaria General
Disparador:	Realizar el documento y guardar hasta que se acerque el usuario a retirar
Entradas:	Tener datos del usuario
Actividades:	Firmar los certificados, llamar al usuario para que retire su documento certificado
Salidas:	Archivar en el archivo de palanca

MP-09. Responder BAQ

Descripción:	El responsable debe dar respuesta a lo solicitado
Responsable del Proceso:	Secretaria Provincial
Disparador:	Dar respuesta en tiempo determinado
Entradas:	Saber de qué se trata los documentos recibidos
Actividades:	Realizar oficios
Salidas:	Oficios respondidos

MP-10. Certificación de documentos BAQ

Descripción:	Secretaria BAQ realiza el documento para su certificación
Responsable del Proceso:	Secretaria BAQ
Disparador:	Realiza el documento en papel de la institución
Entradas:	Certificado
Actividades:	Firmar los certificados

Salidas:	Archivar en el archivo de palanca
-----------------	-----------------------------------

MP-11. Entrega a usuario Secretaria BAQ

Descripción:	La secretaria BAQ debe tener en su poder el documento para su entrega
Responsable del Proceso:	Secretaria BAQ
Disparador:	Realizar el documento y guardar hasta que se acerque el usuario a retiraren papel de la institución
Entradas:	Tener datos de los usuarios
Actividades:	Llamar al usuario para el retiro del documento certificado
Salidas:	Entrega documento certificado

MP-12. Responder Secretaria Presidencia

Descripción:	El responsable debe dar respuesta a lo solicitado
Responsable del Proceso:	Secretaria Presidencia
Disparador:	Dar respuesta en tiempo determinado
Entradas:	Saber de qué se trata los documentos recibidos
Actividades:	Realizar oficios
Salidas:	Oficios respondidos

MP-13. Receipta documentos, facturas Contabilidad

Descripción:	Reciben documentos y facturas
Responsable del Proceso:	Asistente Contable
Disparador:	Tener los documentos y facturas
Entradas:	Direccionar las facturas a los proyectos correspondientes
Actividades:	Ingresar facturas al sistema contable, hacer cheques para pago
Salidas:	Factura registrada para el pago

MP-14. Realizan pagos Contabilidad

Descripción:	Pagar a los proveedores y personal
Responsable del Proceso:	Asistente contable
Disparador:	Ingreso de la factura y rol de pagos
Entradas:	Tener datos de los proveedores
Actividades:	Tener listos los cheques con firmas autorizadas, realizar el control interno para el pago, llamar a los proveedores para que retiren las

	pagos e informar al personal e las transferencias realizadas
Salidas:	Facturas pagadas y archivar en archivo de palanca

MP-15. Recpta documentos y direccionan facturas para contabilidad

Descripción:	Recibe oficios y facturas
Responsable del Proceso:	Administrador
Disparador:	Separar documentos y facturas
Entradas:	Direccionar facturas a los proyectos correspondientes, archivar documentos
Actividades:	Sumilla facturas, enviar a contabilidad
Salidas:	Factura entregada en contabilidad

MP-16. Recepción de documentos

Descripción:	Responsable del proyecto recibe documentos para realizar el concurso debe dar respuesta a lo solicitado
Responsable del Proceso:	Director de Proyecto
Disparador:	Firma Convenio para realizar concurso
Entradas:	Convenio firmado
Actividades:	Elaborar bases para el concurso, asignar jurado calificador, recibir documentos habilitantes de participantes, recibir propuestas para el concurso, seleccionar a los ganadores, responder oficios
Salidas:	Veredicto de ganadores. Documentos archivar en archivo de palanca. Documentos archivados en archivo de palanca

MP-17. Responder Concursos

Descripción:	El responsable debe dar respuesta a lo solicitado
Responsable del Proceso:	Secretaria general
Disparador:	Responder en tiempo determinado
Entradas:	Saber de qué se trata los documentos recibidos
Actividades:	Realizar oficios
Salidas:	Oficios respondidos

MP-18.-Recepción de documentos

Descripción:	El responsable de proyecto recibe documentos
Responsable del	Director de Proyecto

Proceso:	
Disparador:	Ingreso de los documentos
Entradas:	Responsable de proyecto analiza los documentos
Actividades:	Dar resultado del análisis, definir pasos a seguir respecto al documento
Salidas:	Entregar respuesta a secretaria para elaboración de oficio

MP-19. Responder Foro de la Ciudad

Descripción:	El responsable debe dar respuesta a lo solicitado
Responsable del Proceso:	Secretaria general
Disparador:	Responder en tiempo determinado
Entradas:	Saber de qué se trata los documentos recibidos
Actividades:	Realizar oficios
Salidas:	Oficios respondidos

MP-20. Recepción denuncias

Descripción:	Responsable de proyecto recibe denuncias
Responsable del Proceso:	Secretaria Provincial
Disparador:	Ingreso de denuncias
Entradas:	Saber de qué se trata los documentos que sustentan la denuncia
Actividades:	Dar resultado del análisis Definir pasos a seguir respecto al análisis
Salidas:	Aprobación de denuncia

MP-21. Calificar las denuncias

Descripción:	Responsable de proyecto recibe denuncias
Responsable del Proceso:	Secretaria Provincial
Disparador:	Aprobación de denuncia
Entradas:	Recibir los documentos que sustentan la denuncia
Actividades:	Dar resultado del análisis Definir pasos a seguir respecto al análisis Convocar a mediación
Salidas:	Entregar resultado de la calificación a la secretaria

MP-22. Mediación

Descripción:	Responsable de proyecto recibe denuncias habilitadas para mediación
Responsable del Proceso:	Secretaria Provincial, Sindico
Disparador:	Ingreso de documentos de las denuncias habilitadas
Entradas:	Responsable de proyecto convoca a los interesados Reunión con los convocados Se da resolución de la mediación
Actividades:	Dar resultado del análisis, definir pasos a seguir respecto al análisis, convocar a mediación
Salidas:	Entregar resultado de la mediación a la secretaria para elaboración de oficio de respuesta final

MP-23. Archivo Pasivo

Descripción:	Almacenar documentos que tienen algún valor administrativo o histórico
Responsable del Proceso:	Jefe de archivo
Disparador:	Pasa del Archivo Activo al Pasivo
Entradas:	Documento que viene del Archivo Activo
Actividades:	Colocar en las estanterías de forma ordenada, cronológica y cumpliendo los estándares de conservación de los documentos
Salidas:	Documento archivado

MP-24. Archivo Histórico

Descripción:	Almacenar documentos que tienen algún valor administrativo o histórico
Responsable del Proceso:	Jefe de archivo
Disparador:	Pasa del Archivo Activo al Pasivo
Entradas:	Documento que viene del Archivo Activo
Actividades:	Colocar en las estanterías de forma ordenada, cronológica y cumpliendo los estándares de conservación de los documentos
Salidas:	Documento archivado

CONCLUSIONES

- La falta de un manual de procesos provoca re trabajo y tiempos muertos en el manejo de documentos y por tanto en la gestión interna de la Institución.
- Se consiguió reconocer la inexistencia de una norma interna para una buena y efectiva clasificación de los archivos.
- La falta de definición de funciones y responsabilidades en el manejo del archivo provocan la pérdida y deterioro de los documentos.
- La necesidad de crear un Manual de Gestión de Archivo es prioritario por la falta de conocimientos en temas archivísticos.

RECOMENDACIONES

- ★ La institución deberá implementar un lugar adecuado y seguro para el archivo de los documentos.
- ★ Implementar el Manual de Procesos de Gestión de Archivo para mejorar la organización y conservación de los archivos.
- ★ Establecer como política interna de la institución la capacitación continua de las personas que llevan el manejo de archivo.
- ★ Evaluar el desempeño de los colaboradores en base al cumplimiento del proceso
- ★ Actualizar el proceso continuamente.

BIBLIOGRAFÍA

- Web y Empresas. (23 de mayo de 2019). Obtenido de <https://www.webyempresas.com/la-cadena-de-valor-de-michael-porter/>
- (28 de 06 de 2019). Obtenido de Procesos de manufactura: <https://sites.google.com/site/procesosdemanufacturaetitc/manufactura/clasificacion-de-los-procesos?tmpl=%2Fsystem%2Fapp%2Ftemplates%2Fprint%2F&showPrintDialog=1>
- Aetos Perú 2015. (23 de junio de 2019). *AETOS PERU 2015*. Obtenido de <https://www.aetosperu.com/productos/bizagi.html>
- Aiteco Consultores, SL. (2019). Obtenido de <https://www.aiteco.com/que-es-un-proceso/>
- ARIAS, M. J. (2017). Obtenido de <https://docplayer.es/78984261-Trabajo-de-titulacion.html>
- Calidad ISO 9001*. (23 de mayo de 2019). Obtenido de <http://iso9001calidad.com/elementos-de-un-proceso-30.html>
- ClasificaciónDe. (23 de mayo de 2019). Obtenido de Clasificación de los archivos: <https://www.clasificacionde.org./clasificacion-de-los-archivos/>
- Colegio de Arquitectos Del Ecuador. (2019). Obtenido de <https://www.cae.org.ec/>
- Definición. (23 de mayo de 2019). *Definición*. Obtenido de <https://definicion.mx/proceso/>
- Definición ABC. (2007-2019). *Definición de Procedimientos*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/general/procedimientos.php>
- Dominicano, B. P. (s.f.). *Impulsa popular*. Obtenido de <https://www.impulsapopular.com/gerencia/que-es-un-manual-de-procesos/>
- eumed.net. (2019). Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2013a/1321/valor.html>
- Gestión de Negocio - EcuRed. (23 de mayo de 2019). *Ecured*. Obtenido de https://www.ecured.cu/Gesti%C3%B3n_de_negocio
- Grupo Milenio 2019. (2019). *MILENIO*. Obtenido de <https://www.milenio.com/opinion/varios-autores/universidad-tecnologica-del-valle-del-mezquital/importancia-manuales-herramientas-comunicacion-mipymes-1ra>
- GSI JUMAN asesores. (2019). Obtenido de Concepto de archivo: <https://www.gsjuman.es/archivo-concepto-tipos-y-funciones/>
- HEFLO . (2019). *HEFLO*. Obtenido de <https://www.heflo.com/es/blog/modelado-de-procesos/notacion-bpmn-2/>
- LEXIS FINDER. (12 de junio de 2016). Obtenido de http://www.puertodemanta.gob.ec/wp-content/uploads/2016/12/6.-NORMA_DE_GESTION_DOCUMENTAL_PARA_ENTIDADES_DE_ADMINISTRACION_PUBLICA.pdf
- Martí, A. M. (13 de 01 de 2015). Obtenido de La gestión del archivo: <https://esaged.wordpress.com/2015/01/13/la-gestion-del-archivo/>
- Normadat S.A. (2019). Obtenido de <https://www.normadat.es/noticias/que-son-los-archivos-pasivos-y-por-que-hay-que-conservarlos-ii>
- Promonegocios.net: Portal de Mercadotecnia con Artículos, Directorios y Foros. (2018). Obtenido de Portal de Mercadotecnia: <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/mision-definicion.html>
- Promonegocios.net: Portal de Mercadotecnia con Artículos, Directorios y Foros. (2019). *Portal de Mercadotecnia*. Obtenido de <https://www.promonegocios.net/empresa/mision-vision-empresa.html>
- Quirós, A. E. (28 de abril de 2011). Obtenido de Archivo: http://archivo-tec.blogspot.com/p/blog-page_23.html

- Raffino, M. E. (diciembre de 22 de 2018). *Concepto.de*. Obtenido de <https://concepto.de/diagrama-de-flujo/>
- Rolta. (23 de mayo de 2019). Obtenido de <https://rolta.com.ar/paginas-hojas-o-plegos/>
- Universidad Cooperativa de Colombia. (2018). Obtenido de Organización de archivos: <https://www.ucc.edu.co/gestion-documental/Paginas/organizacion-archivos.aspx>
- Venemedia Comunicaciones C.A. (2011-2019). *CONCEPTODEFINICION.DE*. Obtenido de Definición de Certificado: <https://conceptodefinicion.de/certificado/>

ANEXOS

ANEXO 1: ARCHIVO CAE-P



Gráfico 17: Archivo actual



Gráfico 18: Archivo actual



Gráfico 19: Archivo actual



Gráfico 20: Archivo actual



Gráfico 21: Archivo actual

ANEXO 2

ENCUESTA

Objetivo: Diagnosticar los procedimientos de la Gestión de Archivo del Colegio de Arquitectos de Pichincha.

Indicaciones: Lea cada pregunta, para dar una respuesta acertada que facilite la investigación.

Área o Departamento:

Cargo:

¿Cómo cree usted que se podría optimizar el tiempo de trabajo?

Creando un proceso_____ Capacitando_____

Agregando tecnología_____ Todas las anteriores_____

Los documentos que se despachan desde Secretaría Provincial o Presidencia, permiten actuar de forma rápida y eficaz.

SI_____

NO_____

Si su respuesta en la pregunta anterior fue NO, por favor explique por qué, caso contrario dejar en blanco

¿La entrega de información a quién demande algo del archivo tiene tiempos razonables?

SI_____

NO_____

Si su respuesta en la pregunta anterior fue NO, por favor explique por qué, caso contrario dejar en blanco

¿Le gustaría que los documentos se entreguen directamente en cada departamento?

SI_____

NO_____

¿Los archivos son almacenados de acuerdo a una clasificación establecida por norma interna de la empresa?

SI_____

NO_____

Si su respuesta en la pregunta anterior fue SI, por favor explique cuál, caso contrario dejar en blanco

Conoce y aplica los procesos de ingreso de documentos del CAE-P

SI_____

NO_____

Si su respuesta en la pregunta anterior fue SI, por favor explique cuál o sugiera una, caso contrario dejar en blanco

Hay deterioro o pérdida de documentos por que no están establecidas las responsabilidades en el manejo de archivo.

SI_____

NO_____

¿Considera que debe existir una(s) persona(s) exclusivamente encargada o responsable del archivo?

SI_____

NO_____

¿El archivo genera información para la toma de decisiones de la organización?

SI_____

NO_____

¿La empresa cuenta con un espacio establecido y suficiente para la organización y conservación de los documentos permitiendo su adecuado manejo?

SI_____

NO_____

Los documentos están expuestos a:

Luz_____

Humedad_____

Ventilación_____

Todas las anteriores_____

¿A qué tipos de riesgos está expuesto el archivo?

Natural_____

Incendio_____

Robo_____

Todas las anteriores_____

¿Existe un plan de prevención de desastres en el CAE-P aplicable para resguardar el archivo de la empresa?

SI_____

NO_____

¿Cuál es el tiempo de duración de los archivos físicos dentro del CAE-P?

1 a 12 meses

13 a 24 meses

25 a 36 meses

Otro_____

ANEXO 3

FORMATOS

FORMATO DE BITÁCORA								
 Colegio de Arquitectos del Ecuador Provincia de Pichincha		FORMATO DE INGRESO DE DOCUMENTOS Y/O FACTURAS					Versión: 01 Fecha de Aprobación: Pág:	
No. DE ORDE N	TIPO DE DOCUMENTO	No.	DEPARTAMENTO	NOMBRE DEL EMISOR	FECHA DE RECEPCIÓN	FIRMA DEL RECEPTOR	FECHA DE ENTREGA	FIRMA DESTINATARIO
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								

Gráfico 22: Formato bitácora

 Colegio de Arquitectos del Ecuador Provincia de Pichincha		FORMATO: PRESTAMO DE DOCUMENTOS Y/O EXPEDIENTES DE ARCHIVOS					Versión: 01 Fecha de Aprobación: Pág:	
No. DE ORDE N	NOMBRE DEL DOCUMENTO Y/O NUMERO DE OFICIO	No. DE CARPETAS	NOMBRE DE QUIEN RETIRA	DEPARTAMENTO	FECHA DE RETIRO	FIRMA DE QUIEN RETIRA	FECHA DE DEVOLUCIÓN	FIRMA QUIEN RECIBE
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
19								

Gráfico 23: Formato-ficha préstamo documentos y/o expedientes de archivos

FORMATO GUÍA DE TRANSFERENCIA DE DOCUMENTOS Y EXPEDIENTES AL ARCHIVO PASIVO

		GUÍA DE TRANSFERENCIA DE DOCUMENTOS Y EXPEDIENTES AL ARCHIVO PASIVO		
Departamento: _____		No. De guía: _____		
Autorizado por: _____		Cargo: _____		
Fecha de entrega: _____		Firma: _____		
No. Oficio / Memo	Fecha:	Entidad / Asunto:	No. De páginas:	No. Ruta:

Gráfico 28: Formato guía de transferencia de documentos y/o expedientes al archivo pasivo

ANEXO 4

MATERIAL PARA ARCHIVO



Fuente: <https://www.dilipa.com.ec/productos/oficina/archivadores-y-separadores>
Adaptado por: Francisca Delgado

Gráfico 29: Archivo de palanca grande



Fuente: <https://www.dilipa.com.ec/productos/oficina/archivadores-y-separadores>
Adaptado por: Francisca Delgado

Gráfico 30: Archivo de palanca pequeño



Fuente: <https://www.dilipa.com.ec/productos/oficina/archivadores-y-separadores>
Adaptado por: Francisca Delgado

Gráfico 31: Caja archivo pasivo grande



Fuente: <https://www.dilipa.com.ec/productos/oficina/archivadores-y-separadores>
Adaptado por: Francisca Delgado

Gráfico 32: Caja archivo pasivo mediano



Fuente: <https://www.dilipa.com.ec/productos/oficina/archivadores-y-separadores>

Adaptado por: Francisca Delgado

Gráfico 33: Caja archivo pequeño



Fuente: <http://gestiondocumentalleidy.blogspot.com/p/que-esfoliacion-es-elacto-de-enumerar.html>

Adaptado por: Francisca Delgado

Gráfico 34: Foliación documentos

GRACIAS