



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

TEMA:

“LOS REQUERIMIENTOS DE INGRESO AL ARCHIVO Y LOS ESTUDIOS DE SEGUIMIENTO A LA DOCUMENTACIÓN QUE SE TRAMITA EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SANTA ANA DE COTACACHI 2013. PROPUESTA DE UNA GUÍA DE PROCESOS”

Trabajo de grado previo a la obtención del Título de Licenciada en la especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español

AUTORAS:

CEVALLOS VALLEJOS ANA MARÍA

IPIALES RECALDE JENNY ELIZABETH

DIRECTORA:

DRA. CECILIA REA

Ibarra, 2013

ACEPTACIÓN DE LA DIRECTORA

Luego de haber sido designada por el Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra, he aceptado con satisfacción participar como director de la Tesis titulada **“LOS REQUERIMIENTOS DE INGRESO AL ARCHIVO Y LOS ESTUDIOS DE SEGUIMIENTO A LA DOCUMENTACIÓN QUE SE TRAMITA EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SANTA ANA DE COTACACHI 2013. PROPUESTA DE UNA GUÍA DE PROCESOS”**; de las señoras egresadas: Cevallos Vallejos Ana María - Ipiales Recalde Jenny Elizabeth, previo a la obtención del Título de Licenciadas en la especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español

A ser testigo presencial, y corresponsable directo del desarrollo del presente trabajo de investigación, afirmo que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sustentado públicamente ante el tribunal que sea designado oportunamente.

Esto es lo que puede certificar por ser justo y legal.

Dra. Cecilia Rea
DIRECTORA DE TESIS

DEDICATORIA

Dedico este trabajo, fruto de mi esfuerzo, constancia y perseverancia a mi Madre Martha Cecilia Recalde, por haber sido mi ejemplo de tenacidad y lucha incansable para ser mejor persona cada día; a mi esposo Fernando quien ha estado conmigo en todo momento y me ha brindado su comprensión y paciencia; a mis hijas Melany Scarleth y Rachel Asiry porque ellas han sido mi inspiración y la clave para no decaer y continuar preparándome para ofrecerles un futuro lleno de oportunidades, amor y felicidad.

Jenny Ipiales

Esta tesis dedico a mis padres Darío, Gladys, a mis hermanos Javier y Rafael quienes me han apoyado para poder llegar a esta instancia de mis estudios, ya que ellos siempre han estado presentes para apoyarme moral y psicológicamente. También la dedico a mi hijo Mathias quien ha sido mi mayor motivación para nunca rendirme en los estudios y poder llegar a ser un ejemplo para él.

Ana María Cevallos

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios por estar con nosotras en cada paso que damos, por fortalecer nuestros corazones e iluminar nuestras mentes para seguir adelante en nuestra vida personal y profesional.

Al llegar al término del presente trabajo investigativo queremos agradecer a las siguientes personas e instituciones:

A las autoridades y maestros de la Universidad Técnica del Norte, quienes han sembrado en nosotros, un espíritu de lucha por alcanzar nuevos conocimientos, sabiduría, principios éticos y morales; que nos han permitido la proyección al éxito y la excelencia.

Al Doctor Julio César Alarcón, profesional que con sus amplios conocimientos, calidad humana y valores supo guiar y conducir de mejor manera el trabajo de investigación.

Finalmente a todos los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santa Ana de Cotacachi quienes con su colaboración y apoyo posibilitaron la realización del presente trabajo investigativo.

Ana María
Jenny Elizabeth

ÍNDICE DE CONTENIDOS

ACEPTACIÓN DE LA DIRECTORA	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE DE CONTENIDOS	v
RESUMEN	viii
SUMMARY.....	ix
INTRODUCCIÓN.....	x
CAPÍTULO I.....	1
1.1 ANTECEDENTES.....	1
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.4 DELIMITACIÓN	3
1.5 OBJETIVOS.....	4
1.6 JUSTIFICACIÓN.....	4
1.7 FACTIBILIDAD.....	6
CAPÍTULO II.....	7
2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	7
2.1.2 Importancia de la archivística.....	7
2.1.3 Conceptos Básicos de Archivo	8
2.1.5 Definición de documentos de archivo	9
2.1.6 El departamento de archivo	9
2.1.7 Importancia fines del archivo	10
2.1.8 Procedimientos generales para archivar.....	10
2.2 INSTITUCIONES PÚBLICAS.....	14
2.3 INSTITUCIONES PRIVADAS	16
2.2.1 Importancia	16
2.2.2 Tipos de Empresa.....	17

2.3. LA SECRETARIA EJECUTIVA	19
2.4. MANUAL	20
2.5. GUÍA	21
2.6. CALIDAD	23
2.7. POSICIONAMIENTO TEÓRICO PERSONAL	24
2.8. GLOSARIO DE TÉRMINOS	25
2.9. INTERROGANTES	27
2.10. MATRIZ CATEGORIAL.....	29
CAPÍTULO III	30
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	30
3.2. MÉTODOS.....	30
3.2.2. Método Científico	31
3.2.3. Método Analítico-Sintético	32
3.3. TÉCNICAS.....	32
3.4. POBLACIÓN UNIVERSO	32
3.5. MUESTRA	33
CAPÍTULO IV.....	34
4.1 PROCESOS.....	34
CAPÍTULO V.....	45
5.1 CONCLUSIONES	45
5.2 RECOMENDACIONES	46
CAPÍTULO VI.....	47
6.1. TÍTULO	47
6.2. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.....	47

6.3.	FUNDAMENTACIÓN.....	48
6.3.1	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA GUÍA	48
6.4	OBJETIVOS DE LA PROPUESTA	51
6.5	IMPORTANCIA DE LA GUÍA.....	52
6.6	UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA.....	52
6.7	FACTIBILIDAD	52
6.8	PROCESOS, ACTIVIDADES Y RESPONSABLES	53
6.9	PROCEDIMIENTOS GENERALES PARA EL INGRESO Y EGRESO DE DOCUMENTACIÓN.....	53
6.10.	DIFUSIÓN	82
6.11.	IMPACTO	82
	BIBLIOGRAFÍA.....	83
	ANEXO 1	86
	ANEXO 2	87
	ANEXO 3	88

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se enfoca en la creación de una guía de procesos y seguimiento a la documentación que se tramita en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santa Ana de Cotacachi como una forma de mejoramiento de las labores administrativas. Esta guía orienta sobre el adecuado proceso para el manejo de documentos mejorando notablemente la atención a los usuarios que diariamente requieren servicios del Municipio. El problema se plantea al evidenciarse el inadecuado manejo de los procedimientos y sobre todo la falta de seguimiento a la documentación que influye notablemente en el desarrollo de las actividades y en la imagen institucional. Además, ocasiona muchas veces la pérdida de valiosa información y el retraso en la entrega de trámites procesados hacia los usuarios. Todas estas consideraciones motivaron al estudio de esta problemática en la misma que se delimitó y se determinó a quien fue dirigida, se plantearon los objetivos tanto generales como específicos que son los componentes indispensables para orientar el trabajo de investigación. En el marco teórico se detallan varios procesos y algunos sistemas de seguimiento que se utilizaron, se explican las ventajas y beneficios de contar con un sistema de estas características. Se explicó que la investigación es de carácter documental, descriptivo - propositivo y se indicó cómo se utilizan los métodos inductivo, deductivo y científico. Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario para la recopilación de datos. Los resultados que se alcanzaron reflejan la imperiosa necesidad de implementar una guía de procesos y seguimiento a la documentación que se tramita en el Municipio. En concordancia con lo expuesto anteriormente se desarrolló una propuesta para crear una guía que posibilite la atención a los usuarios que acuden a la institución.

SUMMARY

The present research focuses on the creation of a monitoring process guidance and documentation to entering the Santa Ana de Cotacachi Decentralized Autonomous Government as a way of improving administrative tasks. This guide provides guidance on the proper process for handling documents dramatically improving service to users who require daily services in the Municipality. The problem arises when it became apparent the inadequate handling of procedures and most of all the lack of follow documentation greatly influences the development of the administrative and institutional image. Moreover, often causes loss of valuable information and the delay in delivery of paperwork processed to users. All these considerations motivated the study of this issue is the same as delimited and determined who directed anger, raised both the general objectives and specific components that are essential to guide the research. In the theoretical framework are detailed several processes and some monitoring systems in use, explains the advantages and benefits of having a system like this. He explains that research is documentary, descriptive and purposeful and shows how the methods used inductive, deductive and scientific. Technique was used for the survey and the questionnaire as a tool for data collection. The results achieved reflect the urgent need to implement process guidance documentation and monitoring entering the Municipality. Consistent with the above developed a proposal to create a guide that would facilitate attention to users who attend the institution. Finally we proceeded to socialize this instrument administrative staff and officials of the various municipal departments through a training workshop seminar yielded information such as processes and follow the documentation with this new proposal.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación que se propone como trabajo de grado previo a la obtención del título de licenciada en secretariado ejecutivo en español tiene como título **“LOS REQUERIMIENTOS DE INGRESO AL ARCHIVO Y LOS ESTUDIOS DE SEGUIMIENTO A LA DOCUMENTACIÓN QUE SE TRAMITA EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SANTA ANA DE COTACACHI 2013. PROPUESTA DE UNA GUÍA DE PROCESOS”**. En él se determina la situación real de los procesos y seguimiento a la documentación que ingresa a la municipalidad y procura encontrar la solución más acertada a los mismos, a la vez que, propone la aplicación de una guía de fácil utilización que permite el acceso a la información en forma inmediata garantizando efectividad y eficiencia en la atención al usuario.

La guía propuesta demanda el curso y participación dinámica del talento humano del Municipio dentro de sus competencias en los diferentes departamentos y con relación a los numerosos trámites que se realizan en la institución municipal.

El presente Trabajo de Grado está estructurado de acuerdo al esquema emitido por la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte, organizado por capítulos de la siguiente manera:

En el primer Capítulo se aborda el problema a investigar, partiendo de los antecedentes históricos del Gobierno Autónomo Descentralizado de Cotacachi, se plantea el problema, se precisan los objetivos general y los específicos y finalmente la justificación.

En el segundo Capítulo se encuentra el Marco Teórico que permite conocer las diferentes opiniones de autores reconocidos en materia de

procedimientos y seguimientos de documentación. Consta también un glosario de términos y la matriz categorial.

El tercer Capítulo establece la metodología utilizada, el tipo de investigación, métodos, técnicas e instrumentos, los mismos que facilitan el diagnóstico de la situación actual.

En el cuarto Capítulo se determina los resultados obtenidos a través de los instrumentos de investigación aplicados con su respectiva representación gráfica e interpretación mediante un análisis de los datos obtenidos.

En el Capítulo quinto se indican las Conclusiones y Recomendaciones a las que se llegó en la investigación.

En el Capítulo sexto se plantea la propuesta que tiene como título: **Guía de procesos para los requerimientos de ingreso al archivo y del seguimiento a la documentación que ingresa al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santa Ana de Cotacachi 2013** con su respectivo impacto y difusión.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 ANTECEDENTES

Cotacachi es el cantón más extenso de la provincia de Imbabura, ubicado a las faldas del volcán que lleva su mismo nombre. La ciudad fue fundada en la época colonial por Fray Pedro de la Peña, en 1824 fue elevado a la categoría de Cantón por Simón Bolívar. Es la capital musical del norte del Ecuador y cuenta con un Instituto que prepara docentes en educación musical, entre las habilidades destacadas de la gente de este cantón cuentan la artesanía (especialmente de la producción en cuero), gastronomía y el comercio. El nombre Cotacachi tiene muchos significados. En "Cara" significa "el lago con las mujeres hace frente a" que se refiere a la forma general de los islotes en la Laguna Cuicocha; en Quichua significa la sal de polvo. Los ecosistemas del área y la flora nativa y fauna hacen este cantón una de las zonas ecológicamente atractiva para los turistas.

Cotacachi está ubicada en la zona norte de Ecuador. Se ubica a 80 Km. al norte de Quito y 25 Km. al sur de Ibarra. Su clima es templado seco su temperatura media es de aproximadamente 14 y 19 grados centígrados, temperatura promedio 14°, 18° y 19° Celsius. Altitud: 2.360 metros. Área: 1,726 km². Población (2001) 37,215.

Cuenta con 2 Parroquias Urbanas que son El Sagrario y San francisco; 2 Parroquias Rurales que son Quiroga e Imantag; Parroquias

de la zona de Intag, Apuela, Plaza Gutiérrez, Peñaherrera, Vacas Galindo, García Moreno, Las golondrinas; Barrios como Barrio Central, Barrio el Coco, Barrio San José, Barrio Oriental (2 fases), Barrio Caliente, Barrio El Ejido, Barrio Húmedo.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Este problema se planteó en consideración a que el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santa Ana de Cotacachi es una Institución de atención constante a la colectividad, con la finalidad de satisfacer sus requerimientos, por lo que está constituida especialmente por departamentos de atención al cliente donde las principales responsables son las secretarías ejecutivas, las cuales coordinan, organizan, resuelven y respaldan esta labor.

El ingreso de documentación es uno de los pilares fundamentales a tomar en cuenta en el desarrollo eficaz y eficiente del Municipio y es aquí donde a través de un sondeo sobre la situación de la empresa se encontró que la misma tiene algunas deficiencias en el área organizacional y funcional de los documentos detectándose que no existe un control adecuado de la información lo que ocasiona tomar decisiones equivocadas en cuanto a la realización de algún proceso.

La ausencia de un modelo de gestión demostró que en la recepción y entrega de documentos no existe un procesos a seguir, lo que con lleva a un archivo desorganizado y poco funcional que demora cualquier tramitación, más allá del tiempo razonable para el mismo ocasionando una mala imagen institucional.

Es de suma importancia llevar a cabo la implementación de procesos y procedimientos en torno a la recepción y tramitación de documentación que ingresa y la capacitación en el control y despacho para tener calidad

en este servicio. Al no estar capacitados en estas áreas el desempeño fue bajo e irregular en las actividades laborales designadas a cada área administrativa y por ende si no están claras las actividades que cada uno de los empleados debe desempeñar se presenta una duplicación de funciones.

Es muy importante conocer las responsabilidades de cada funcionario, lo cual no se lleva a cabo, afectando principalmente al área de archivo y documentación donde se cometen errores en las actividades diarias encomendadas perturbando directamente a todas las secretarías de la Institución.

1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuáles son los requerimientos de ingreso y cuáles son los procesos de seguimiento que se aplica a la documentación que se tramita en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Santa Ana de Cotacachi y cómo mejorar estos procesos?

1.4 DELIMITACIÓN

1.4.1 Unidad de Observación

- Funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santa Ana de Cotacachi.

1.4.2. Delimitación Espacial

La presente investigación se desarrolló en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santa Ana de Cotacachi, ubicado en las calles Gonzáles Suárez y García Moreno parroquia El Sagrario del Cantón Cotacachi, Provincia Imbabura.

1.4.3 Delimitación Temporal

Esta investigación se realizó desde el mes de enero hasta abril del 2013

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 Objetivo General

Determinar cuáles son los requerimientos de ingreso y cuáles son los procesos de seguimiento que se da a la documentación que se tramita, en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santa Ana de Cotacachi y cómo mejorar este servicio con un manual de procedimientos.

1.5.2 Objetivos específicos

- Diagnosticar cuales son los requerimientos de ingreso para la documentación que llega al Municipio.
- Establecer cuáles son los procesos de seguimiento que se da a la documentación que se tramita en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santa Ana de Cotacachi.
- Realizar una guía de procesos y seguimiento a los documentos que ingresan al Gobierno Autónomo descentralizado Municipal Santa Ana de Cotacachi.
- Socializar la guía con las autoridades y funcionarios.

1.6 JUSTIFICACIÓN

En esta investigación se tomó en cuenta cómo se desarrolla los procesos de ingreso de documentación a la institución, principalmente tomando en cuenta la opinión de la secretaria ejecutiva, para que así se pueda realizar la aplicación teórica y de los conceptos básicos de administración e informática, este trabajo pretende realizar una Organización Básica de Gestión de Archivos Administrativos, ya que de

esta manera se trata de mejorar y ver que se apliquen los nuevos procedimientos de ingreso de documentación.

En este mundo desarrollado donde la calidad se encuentra en todos los procedimientos han tocado techo y sus semejanzas les hace difícilmente distinguibles, el elemento que puede marcar la diferencia y la competitividad se sustenta “en un buen proceso”; algo que sigue siendo determinante para el cliente y la institución.

Hoy en la actualidad la secretaria ejecutiva debe estar capacitada continuamente ya que en este mundo globalizado que nos encontramos la competencia es cada vez más difícil puesto que la tecnología avanza rápidamente.

Para llegar a alcanzar los objetivos propuestos en esta investigación, se recurrió a técnicas de indagación, como son la encuesta y consulta a expertos; instrumentos que ayudaron para que la guía de procesos optimice recursos y funciones de la institución municipal de una mejor manera.

Los resultados finales nos permitieron dar solución al problema planteado, mediante una investigación profunda acerca del área respectiva, específicamente el diseño e implementación de una guía de procesos que adapte a las necesidades de la Institución, y así mejorar la situación actual del Municipio.

La importancia que tiene este estudio, para la efectividad operacional de la organización es evaluar los procedimientos de ingreso de documentación en los diferentes departamentos y áreas de trabajo para mejorar su rendimiento, cumpliendo los requerimientos y expectativas, considerando que mejorar es una meta alcanzable para satisfacer las necesidades individuales y colectivas. Lo importante es siempre garantizar que los ejecutivos de toda Institución Pública tengan una

actitud correcta, en base a un cambio de comportamiento de parte de sus empleados.

El estudio es de actualidad ya que los procedimientos rigen en todo nivel y en toda actividad, especialmente realizado por la secretaria ejecutiva, que es protagonista principal en la investigación en procesos.

1.7 FACTIBILIDAD

La realización del actual estudio fue posible ya que se optimizó el trabajo con eficiencia, eficacia y mejoramiento continuo de parte de las Secretarías Ejecutivas y afectó a todo su contorno laboral; haciendo crecer a la Institución y dando una buena entrega de información con procesos correctos, como también dando un buen aspecto e imagen que es importante para el desarrollo empresarial.

El diseño de la Guía de procesos proporcionó responsablemente la exactitud de cómo hacer operaciones y procesos con rapidez y precisión en la organización y así se pudo cumplir los objetivos administrativos.

Los materiales que se utilizaron no fueron costosos y por ende la investigación fue factible.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1.1 La Archivística

Al estar este plan de trabajo fundamentado en cuanto a técnicas de archivo, es preciso mencionar la importancia que tiene una de las ciencias que trata sobre el manejo de los archivos como la archivística.

Uno de los entendidos en la materia Schellenberg, la define como “La ciencia que trata de los archivos, de su conservación, administración, clasificación, ordenación e interpretación”.

La archivística actual considera que su objetivo es triple: la gestión y estudio de los archivos; la conservación, clasificación, ordenación y descripción de los fondos de documentales; y la tercera, la información a los usuarios acerca de los documentos que conserva. Su campo es cada día más extenso porque no solamente se archivan documentos escritos sino también cintas magnetofónicas, películas, discos, planos y otros.

2.1.2 Importancia de la archivística

Para referirnos a la gran importancia que tiene la archivística tomaremos algunas de las frases que Esteban Cabezas Bolaños de su artículo: “El papel de la archivística en la nueva sociedad de la información”.

“La archivística moderna se concibe como una ciencia que estudia la naturaleza de los archivos, su organización, los principios para su conservación y los medios para prestar su servicio. Tradicionalmente se ha considerado que el manejo de información en instituciones públicas y privadas se centra en aquellas etapas archivísticas de gestión y archivo central para la documentación de carácter administrativo y una vez que han adquirido valor científico cultural, se envía a su destino final en los archivos históricos, siempre basado en su procedencia y organización institucional”.

En la actualidad la archivística al igual que en otros procesos va desde lo básico hasta llegar a grandes archivos iniciando con la adquisición de la información la misma que puede ser presentada de forma escrita generando documentos importantes para la institución, entonces creemos que toda persona encargada de un archivo debe conocer el significado de algunos términos para que así puedan tener un concepto más amplio de lo que se está manejando en un departamento de archivo.

2.1.3 Conceptos Básicos de Archivo

2.1.4 La Información

La información permite al hombre avanzar en conocimientos del mundo que lo rodea, hallar diferencias, similitudes, obtener y aplicar nuevos métodos en cualquier área del conocimiento y como resultado de ese proceso, adquiere la capacidad de formular nuevas teorías.

La información en el mundo de hoy se difunde en diferentes escalas y de acuerdo con los intereses de las agrupaciones.

Nosotros creemos que la información es el primer peldaño para llegar al conocimiento registrándose en un medio físico o electrónico.

2.1.5 Definición de documentos de archivo

El diccionario de Terminología Archivística elaborado en 1993 por la Dirección de Archivos Estatales Españoles lo define de esta manera: Un documento de archivo es el testimonio material de un hecho o acto realizado en el ejercicio de sus funciones por personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, de acuerdo con unas características de tipo material y formal.

Archivo

Es la agrupación sistemática de documentos con características comunes que permiten un conocimiento detallado de cada documento determinado: asunto, código, tipo y localización dentro del archivador.

Archivar es guardar en el archivo papeles y documentos que se consideran importantes para una institución, por lo que deben ser bien conservados, ordenados y clasificados por un profesional, listos siempre para su consulta.

Archivista

Es la persona técnica que custodia y maneja el archivo

2.1.6 El departamento de archivo

Archivo es el lugar donde se reúne uno o más conjuntos orgánicos de documentos, de cualquier fecha o soporte, producidos, recibidos y acumulados, como resultado del ejercicio de la función o actividad de una persona o entidad pública o privada organizados conservados científicamente, respetando su orden natural, en un propósito que reúna las debilidades, condiciones y atendiendo al personal capacitado, para servir al sujeto productor o cualquier persona, como testimonio de la gestión de actos administrativos o jurídicos, como información para fines

científicos o culturales. Canales de documentación, 2 1999, paginas. 103-120 (internet)

2.1.7 Importancia fines del archivo

Toda institución necesita archivar para conservar sus datos importantes que son generados diariamente sea de sus productos, transacciones, empleados, entre otros.

Estos datos deben ser encontrados oportunamente y debido a que el manejo de archivo es cada día unas de las funciones más importantes de la empresa deben existir funcionarios encargados de los mismos que tendrán que tomar decisiones rápidas precisas.

Al decir que las comunicaciones escritas son combustible que alimenta los negocios; crece su caudal, se multiplica y esta se convierte en documentos que hay que guardar para referencias futuras, sean las empresas grandes o pequeñas, en una programación cuidadosa de trabajo en un conocimiento preciso de fechas y acontecimientos.

Para que los documentos que se archivan produzcan una información veraz es necesario agruparlos y clasificarlos por sus características y contenidos; conocer los orígenes y funciones (planes de la compañía); determinar los principios de procedencia básica de cada documento, su frecuencia y el tiempo que debe guardarse.

2.1.8 Procedimientos generales para archivar

Para archivar cualquier documento debemos tener en cuenta:

Inspeccionar.- Consiste en asegurarse que la correspondencia ha sido analizada, estudiada esta lista para archivar, por lo tanto debe estar

señalada en la parte superior de la hoja que indica que el documento debe ir al archivo correspondiente.

Clasificar

Consiste en asignar un código a cada unidad, dentro de la ordenación general, definiendo claramente las dependencias en el orden jerárquico, hasta llegar a identificar los legajos por asunto, alfabéticamente ordenados.

Marcar

Es el procedimiento de indicar con una clave específica el nombre o asunto que se ha escogido para archivar la correspondencia.

Describir

Aquí se elaboran inventarios, índices, kardex, y demás. Que constituirán los elementos principales de la empresa.

Distribuir

Es el procedimiento de arreglar la correspondencia, teniendo en cuenta la primera letra del nombre o asunto que ha sido subrayado, las dependencias y demás.

Archivar.- Es colocar los documentos en las carpetas respectivas de acuerdo con el sistema.

2.1.9. Tipos de Archivos

Para la adecuada conservación del material, documentación que se debe archivar, es necesario contar con equipos funcionales que permitan

cumplir con los fines esenciales del archivo, así se encuentran archivadores de diversa índole como los archivadores verticales, laterales, las bandejas de escritorio, archivos rotativos, multiusos, automatizados, el microfilm, pues un sistema de archivo puede ser tan simple como colocar tarjetas en una serie de cajetines o tan sofisticado como un sistema electrónico que utilice una unidad principal. En la medida en que el equipo y el método de archivo, cumplan el propósito para el cual han sido creados, serán más cualificados como sistemas de almacenamiento de información. Además la eficiencia del archivo dependerá también de la vigencia de los registros que se conserven. De allí que se pueda decir que existen diferentes tipos de archivos, entre ellos:

Archivo vertical: Los documentos son almacenados en carpetas individuales, colgando de una guía dentro de las gavetas. Las carpetas se colocan una detrás de otra con el borde que presenta la pestaña hacia arriba, donde se escribe la identificación de lo que allí se conserva.

Archivo lateral: los documentos se archivan uno al lado del otro como los libros de estantería en una biblioteca. Normalmente se archivan a su vez en carpetas o cajas que se colocan paralelamente.

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

- **Por la frecuencia de consulta,** también se pueden mencionar los archivos: activos, semiactivos e inactivos.

Archivos activos: Aquel donde los documentos son consultados frecuentemente o que la documentación por su valor administrativo, legal, operativo o fiscal no pierde vigencia. Por lo general la fecha de emisión de

los registros no es superior a los cinco años y es consultada más de una vez al mes.

Archivo semiactivo: Se conservan los documentos que han sido retirados del archivo activo finalizado el año fiscal. Su finalidad es suministrar información para comprobar operaciones realizadas.

Archivo inactivo: Se conservan los documentos de consulta poco frecuente, que tienen utilidad temporal de acuerdo a su valor. Se almacenan allí hasta la destrucción de los mismos una vez que ya han cumplido su función.

- **De acuerdo a sus elementos se encuentran:**

Archivos de entrada: estos archivos están compuestos por una serie de datos almacenados en un dispositivo de entrada.

Archivos de salida: estos archivos contienen aquella información que se la visualiza desde la computadora.

Archivos de situación: estos archivos contienen información que es actualizada constantemente.

Archivos constantes: estos archivos están conformados por registros cuyos campos son fijos o bien, de baja frecuencia de variación.

Archivos históricos: está compuesto por datos que varían en el tiempo y con información de los archivos actualizados.

Archivos de movimiento: esta clase de archivos se utilizan junto con los constantes y poseen en común algún campo.

Archivos de maniobra: estos se crean en el momento en que se ejecuta algún programa y se borran una vez que finaliza la ejecución, son auxiliares.

- **De acuerdo a los datos que almacenan se encuentran:**

ASCII: en este tipo de archivo los datos son almacenados a través de un simple texto. Esto permite intercambiar a los datos que contienen así como también para crear archivos que el propio usuario pueda modificar.

Binario: esta clase de archivos, en cambio, almacena información en un lenguaje al que sólo la propia computadora comprende, por ejemplo colores, sonidos, imágenes u órdenes. Estos archivos son de menor peso que los anteriores.

- **De acuerdo al mecanismo que se utiliza para acceder a los archivos se encuentran los siguientes:**

Archivos directos: en estos cada registro puede leerse y escribirse directamente. Esto se logra con la expresión de su dirección en el fichero.

Archivos secuenciales: en estos archivos los registros se organizan de manera secuencial de manera tal que para leer uno, se deben haber leído los anteriores.

Archivos de índices: en estos archivos se puede acceder a los registros a partir de la contraseña que posean.

2.2 INSTITUCIONES PÚBLICAS

Se entiende por empresa pública a toda aquella que es propiedad del Estado, sea éste nacional, municipal o de cualquier otro estrato administrativo, ya sea de un modo total o parcial. Sin embargo, la Unión

Europea define a una empresa pública como cualquier empresa en la que los poderes públicos puedan ejercer, directa o indirectamente, una influencia dominante en razón de la propiedad, de la participación financiera o de las normas que las rigen.

En el caso de propiedad parcial, el criterio para determinar si una empresa debe o no ser considerada pública no es tanto el porcentaje de acciones en poder del sector privado como el control efectivo que el Estado tenga sobre el proceso de toma de decisiones en la empresa. El elemento crucial en la empresa pública es la capacidad del Estado para ejercer presión política directa en la compañía. El accionista mayoritario es el Estado, con unos objetivos que pueden ser muy diversos y, lo que es más, cambiantes con el proceso político. En opinión de J.K. Galbraith, hay muchas y muy características similitudes entre las grandes empresas privadas y las grandes empresas públicas. Unas y otras, y ello es especialmente cierto en los sectores industriales y de servicios públicos, están cada vez más despersonalizadas y cada vez más burocratizadas.

Objetivos de la empresa pública

La empresa pública precisa conocer claramente cuáles son los objetivos de índole social que se esperan lograr mediante su actuación, qué contra-prestación social va a recibir por atender a esa finalidad y qué indicadores van a ser utilizados por la sociedad para medir los logros que se deben realizar.

Los cuatro objetivos básicos que deben alcanzar las acciones de la empresa pública son:

- Efectos sobre la distribución de la renta.
- Efectos macroeconómicos.
- Eficiencia económica.

- Rentabilidad.

2.3 INSTITUCIONES PRIVADAS

Una Institución privada es una empresa dedicada a los negocios cuyos dueños pueden ser organizaciones no gubernamentales, o que están conformadas por un relativo número de dueños que no comercian públicamente en una bolsa de valores. Para entrar a esa empresa hace falta ser socio o trabajador. Sus dueños pueden ser personas jurídicas y también personas físicas. Lo opuesto es una empresa de capital abierto.

Empresa

Para Idalberto Chiavenato (2000): la empresa “es una organización social que utiliza una gran variedad de recursos para alcanzar determinados objetivos”. Explicando este concepto, el autor menciona que la empresa “es una organización social por ser una asociación de personas para la explotación de un negocio y que tiene como fin un determinado objetivo, que puede ser lucro o atención de una necesidad social”

La definición de empresa según Chiavenato nos indica que es un conjunto de personas que se ayudan entre sí para realizar objetivos orientados a la obtención de una rentabilidad.

2.2.1 Importancia

La empresa es la unidad económico – social con fines de lucro, en la que el capital, recursos naturales, el trabajo y la dirección se coordinan para llevar a cabo una producción socialmente útil, de acuerdo con las exigencias del bien común. Los elementos necesarios para formar una empresa los Factores Productivos: capital, trabajo y recursos materiales.

Aspecto Económico

Unidad Generadora de empleos; unidad generadora de ingresos o recursos financieros para un individuo, la empresa y para un país, unidad productiva y que desplaza bienes y/o servicios a un mercado; unidad transformadora de productos y/o servicios nuevos; unidad de crecimiento empresarial; unidad de generación y aplicación tecnológica; unidad distribuida de las riquezas.

Aspecto Social

Unidad generadora de Empleos; unidad satisfactoria de necesidades sociales; unidad que permite alcanzar objetivos empresarial, grupal e individuales; unidad de agrupación de órganos e individuos que permite darle fuerza en la toma de decisiones; unidad que genera status.

Aspecto Político

Unidad de progreso nacional al trabajar en forma conjunta o grupal, para aspirar entrar a un mercado competitivo; unidad generadora de divisas para un país; unidad generadora de estabilidad económico en el país; unidad de intercambio comercial, al exportar e importar productos y/o servicios; unidad de intercambio monetario; unidad de intercambio de relaciones públicas y diplomáticas (relaciones internacionales); unidad generadora de expansión empresarial.

2.2.2 Tipos de Empresa

Según la procedencia de capital: se refiere a si el capital está en poder de los particulares, de organismos públicos o de ambos. En sentido se clasifican en: Empresa Privada: La propiedad del capital está en manos privadas, es decir si el capital está en manos de accionistas particulares (empresa familiar si es de familia, empresa auto gestionada si son de

trabajadores, entre otras). Estas estudian los niveles de utilidad, con objetivos de obtener un lucro o rentabilidad, las cuales pueden ser individuales o sociedades.

Empresa Pública: Es el tipo de empresa en la que el capital le pertenece al estado, que puede ser Nacional. Provincial o Municipal. Entidades que tienen por objetivo dar servicio y llevan a cabo una actividad de subsistir. (Capital total > Ingresos Totales; Capital Total = Ingresos Totales). Pueden ser cooperativas o Asociaciones Civiles.

Empresas Mixtas: Es el tipo de empresas en la que la propiedad del capital es compartida entre el Estado y los particulares. Estas empresas son aquellas que se encuentran conformadas por la combinación de rentabilidad y servicios. Toda empresa debe adoptar métodos para el punto de equilibrio.

Empresa Pública

Calderón Francisco A. (2002) define: a una empresa pública Organismos descentralizados dependientes del Estado dedicados a la producción de bienes y servicios para la venta en el mercado y cuyas operaciones económicas y financieras se encuentran incluidas en el presupuesto de egresos o solo las relativas a las transferencias de recursos que recibe para apoyar su funcionamiento, propósito fundamental no es un lucro si no la obtención de objetivos sociales económicos. Son entidades dedicadas al buen funcionamiento social de algún sector, dando servicio y cobrando tributos.

Objetivos

La empresa pública precisa conocer claramente cuáles son los objetivos de índole social que se esperan lograr mediante su actuación, que contra-prestación social va a recibir por atender a esa finalidad y que

indicadores van a ser utilizados por la sociedad para medir los logros que se deben realizar.

Los cuatro objetivos básicos que deben alcanzar las acciones de la empresa pública son:

- Eficiencia económica
- Rentabilidad
- Efectos sobre la distribución de la renta
- Efectos macroeconómicos

2.3. LA SECRETARIA EJECUTIVA

Según Carlos Mora Vanegas (2010), “La Secretaria Ejecutiva tiene como principal objetivo realizar las gestiones necesarias para cumplir con las resoluciones de la Junta Directiva y los acuerdos de las comisiones, así como administrar los recursos de logística, jurídicos, financieros, de personal y de relaciones que sean requeridos en el cumplimiento de la misión y objetivos estratégicos”

Se manifiesta como un ente importante de entrega y recepción de información, a través de procesos estratégicos.

- **Importancia**

Argumenta Ibeth Aparicio Barrera (2010) Panamá, que “Actualmente las Secretarías Ejecutivas en las organizaciones son el pilar fundamental o la piedra angular de éstas, ya que en ellas recae el funcionamiento y la administración del quehacer diario de las empresas; como la asistente administrativa del jefe”.

Es por ello que se hace cada vez más importante y necesario tener el recurso humano calificado con las competencias del milenio.

- **Funciones**

1. Transcribir los documentos relacionados con la dependencia.
2. Mantener en orden el archivo de la oficina.
3. Recibir, radicar y despachar oportunamente la correspondencia y demás documentos relacionados con la oficina y controlar el recibo correcto por parte del destinatario.
4. Atender las llamadas telefónicas y al público o funcionarios que se presentan en la oficina.
5. Redactar la correspondencia que le indique el Secretario.
6. Controlar la existencia de útiles y papelería para la oficina.
7. Proyectar y preparar los convenios de carácter institucional.
8. Tramitar todas las cuentas pertinentes a la dependencia.
9. Colaborar en la elaboración y programación del presupuesto de egresos e ingresos.
10. Apoyar la implementación del sistema de Control Interno dentro de su dependencia, fomentando la cultura del autocontrol y participando en los programas y eventos que coordine la unidad de control interno.

2.4. MANUAL

Gibson (1998), afirma: “ Los manuales son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación que permite registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática información de una organización, así como las instrucciones y lineamientos que se consideren necesarios para el mejor desempeño de sus tareas”.

Como una explicación a la definición anterior de Gibson se señala que los manuales son instructivos donde se encuentran reglas y normas que coordina y controlan las actividades del recurso humano.

Los manuales son una especie de libros en donde encontramos investigaciones de la organización como: antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, funciones, etc. De manera sistemáticamente ordenada que nos ayudan a desarrollar de mejor manera los trabajos en cada uno de los departamentos de manera eficaz y eficiente. Este manual debe ser ligero y de fácil manejo.

2.5. GUÍA

Conocimientos Web nos afirma que “Una guía es algo que orienta o dirige algo hacia un objetivo. Puede usarse en múltiples contextos”.

Entonces la guía es un instrumento impreso que generalmente se entrega a varias personas y que contienen todos los elementos indicativos para que ella pueda realizar las actividades y operaciones necesarias para el logro de los objetivos empresariales diarios.

Definición de proceso

Un proceso se puede definir como una serie de actividades, acciones o eventos organizados e interrelacionados, orientados a obtener un resultado específico y predeterminado, como consecuencia del valor agregado que aporta cada una de las fases que se llevan a cabo en las diferentes etapas por los responsables que desarrollan las funciones de acuerdo con su estructura orgánica.

Definición de procedimientos.- Módulos homogéneos que especifican y detallan un proceso, los cuales conforman un conjunto ordenado de operaciones o actividades determinadas secuencialmente en relación con

los responsables de la ejecución, que deben cumplir políticas y normas establecidas señalando la duración y el flujo de documentos. Por ejemplo: procedimiento para pago de nómina, cobro de cuentas por servicios prestados, compra y suministro de materiales y otros.

Objetivos y políticas de los procedimientos

El desarrollo y mantenimiento de una línea funcional de autoridad y responsabilidad para complementar los controles de la organización.

Una definición clara de las funciones y responsabilidades de cada departamento, así como la actividad de la organización, esclareciendo todas las posibles lagunas o áreas de responsabilidad indefinida.

Un sistema contable que suministre una oportuna, completa y exacta información de los resultados operativos y de organización en el conjunto.

Un sistema de información para la dirección y para los diversos niveles ejecutivos basados en datos de registro y documentos contables y diseñados para presentar un cuadro lo suficientemente informativo de las operaciones, así como para exponer con claridad, cada uno de los procedimientos.

La existencia de un mecanismo dentro de la estructura de la empresa, conocido como evaluación y autocontrol que asegure un análisis efectivo y de máxima protección posible contra errores, fraude y corrupción.

La existencia del sistema presupuestario que establezca un procedimiento de control de las operaciones futuras, asegurando de este modo, la gestión proyectada y los objetivos futuros.

La correcta disposición de los controles válidos, de tal forma que se estimulen la responsabilidad y desarrollo de las cualidades de los

empleados y el pleno reconocimiento de su ejercicio evitando la necesidad de controles superfluos así como la extensión de los necesarios.

Elementos esenciales para practicar auditorías, interventorías y en general evaluaciones internas e independientes o externas.

2.6. CALIDAD

Es hacer las cosas cada vez mejor, desde el principio aplicar su perfección según las necesidades o hacer las cosas bien a la primera tomando en cuenta el término bien como un parámetro de medición.

Objetivo de la calidad

Con ella se pretende ser el número uno, tener dominancia, abarcando todo el sector público, tratar de ser el mejor en todos los aspectos, con la misión de dejar huella en la sociedad desarrollando nuevos conocimientos u habilidades para progresar y haciendo de la responsabilidad y el trabajo conjunto la base para lograr los objetivos institucionales.

Principios norma ISO 9001 para la gestión de la calidad

- a. Enfoque en el cliente
- b. Liderazgo
- c. Participación del personal
- d. Enfoque basado en procesos
- e. Enfoque de sistema para la gestión
- f. Mejora continua
- g. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones

h. Relaciones mutuamente beneficiosos para el proveedor

2.7. POSICIONAMIENTO TEÓRICO PERSONAL

Las investigadoras creen conveniente para el desarrollo de esta investigación sujetarse a la teoría de la Archivística, por cuanto les ayudó a explicar detalladamente los procesos a seguir para un adecuado manejo, organización y archivo de documentos.

La archivística se la toma como una materia de poco interés, pero es una de las ciencias más importantes al momento de conservar información que a diario se genera a todo nivel de la sociedad.

La capacitación de personal que maneja los departamentos de archivo es indispensable porque son los responsables directos de los bienes documentales de la institución, preservando y evitando la destrucción de valiosos documentos que se convierten en los pilares Institucionales.

El estudio de los procedimientos para ingreso de documentación mediante una Guía aplicada por la secretaria profesional, ayudará a tener un funcionamiento eficaz y eficiente en cada uno de los departamentos que funcionen en base a las secretarías ejecutivas.

Con el apoyo de la teoría de la Calidad en los Procesos cada una de las diferentes áreas de trabajo implantadas en la institución, tomaron acciones positivas y enfocadas a las necesidades del cliente y la organización, satisfaciendo las mismas de una manera rápida y precisa.

Se realizó un diagnóstico interno de los procedimientos, para así encontrar equivocaciones en funciones y procesos que rigen en la actualidad y que para mejorarlos o cambiarlos se plantearán nuevos métodos y estrategias que ayuden a reestructurar el modelo existente;

esto permitirá que la institución pública tenga un claro desempeño de actividades encaminados en el mejoramiento continuo.

2.8. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Acción. f. ejercicio de la posibilidad de hacer. Resultado de hacer. Efecto que causa un agente sobre algo. En las obras narrativas, dramáticas y cinematográficas, sucesión de acontecimientos y peripecias que constituyen su argumento.

Actitud. f. postura del cuerpo humano, especialmente cuando es determinada por los movimientos del ánimo, o expresa algo con eficacia. Actitud graciosa e imponente.

Administrar. tr. Gobernar, ejercer la autoridad o el mando sobre un territorio o sobre las personas que lo habitan. Dirigir una institución. Ordenar, disponer, organizar, en especial la hacienda o los bienes. Desempeñar o ejercer un cargo, oficio o dignidad.

Analizar. Distinción y separación de las partes de un todo hasta llegar a conocer sus principios o elementos. Examen que se hace de una obra, de un escrito o de cualquier realidad susceptible de estudio intelectual.

Atención. Acción de atender. Cortesía, urbanidad, demostración de respeto.

Calidad. Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor.

Capacidad. Aptitud, talento, cualidad que dispone a alguien para el buen ejercicio de algo.

Capacitación. Acción y efecto de capacitar. Hacer a alguien apto, habilitarlo para algo.

Característico. Perteneiente o relativo al carácter. Dicho de una cualidad. Que da carácter o sirve para distinguir a alguien de sus semejantes.

Cliente. Persona que utiliza con asiduidad los servicios de un profesional o empresa.

Comunicación. Acción y efecto de comunicar o comunicarse. Trato, correspondencia entre dos o más personas. Transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor.

Confiabilidad. Cualidad de confiable. Fiabilidad.

Consecuencia. Hecho o acontecimiento que se sigue o resulta de otro. Correspondencia lógica entre la conducta de una persona y los principios que profesa.

Desarrollar. Deshacer un rollo.

Desempeñar. Sacar lo que estaba en poder de otro pagando una cantidad acordada.

Destreza. Habilidad, arte, propiedad con que se hace algo.

Éxito. Resultado feliz de un negocio, actuación. Fin o terminación de un negocio o asunto.

Expectativa. Esperanza de realizar o conseguir algo. Posibilidad razonable de que algo suceda.

Gestión. Acción y efecto de gestionar. Acción y efecto de administrar.

Habilidad. Capacidad y disposición para algo. Gracia y destreza en ejecutar algo que sirve de adorno a la persona, como bailar.

Herramienta. Instrumento con el que trabajan los artesanos. Hierro o acero con que se hacen los instrumentos.

Honestidad. Cualidad de honesto. Prebélica, impedimento canónico dirimente, derivado de matrimonio no válido.

2.9. INTERROGANTES

- ¿Cuáles son los requerimientos de ingreso de documentos al archivo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santa Ana de Cotacachi?

Los requerimientos de ingreso de documentos al archivo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santa Ana de Cotacachi no son claros y no están bien definidos, el usuario no tiene conocimiento a donde debe dirigirse en primera instancia para entregar la documentación, y tampoco conoce los requerimientos que necesita para realizar cada trámite, es por eso que se le vuelve complicado efectuar la gestión por la cual se dirigió a la institución.

- ¿Cuáles son los procesos del seguimiento que se da a la tramitación de documentación de los diferentes departamentos municipales?

No existen procesos del seguimiento que se da a la tramitación de documentación en ningún departamento municipal, cada secretaria departamental da trámite a la documentación como ella cree conveniente sin seguir un orden para llevar a cabo esta acción, es por eso que frecuentemente se pierde la documentación y el trámite no puede concluirse o se demora demasiado tiempo, tal como lo demuestran las encuestas realizadas anteriormente.

- ¿Qué procesos de archivo y seguimiento son los más utilizados en la tramitación de documentación en el Municipio?

El único proceso de archivo existente y el más utilizado dentro del Municipio es que cada documento que llega a la institución es recibido con la fecha de ingreso del mismo, pero el momento de ser archivado no se lo hace ordenadamente, esto permite que el documento se traspapele, se deteriore y en muchos casos no se le dé trámite teniendo el usuario que presentar nuevamente la documentación y generando mal estar en el mismo.

- ¿El conocimiento de la guía permitirá mejorar el servicio administrativo de la tramitación de documentos?

La socialización, implementación y utilización de la guía de procesos mejorará considerablemente el servicio administrativo en la tramitación de documentos; puesto que se tendrá un orden específico para cada trámite a realizarse, el usuario conocerá a donde debe dirigirse y que requerimientos necesita para realizar sus gestiones, por ende sus necesidades serán satisfechas en menor tiempo con eficacia y eficiencia, lo cual dará una mejor imagen del Municipio hacia la ciudadanía.

2.10. MATRIZ CATEGORIAL

CATEGORÍA	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES
Procedimiento	Acción de proceder, método de ejecutar algunas cosas. Continuar la ejecución de algunas cosas que piden trato sucesivo. Actuación por trámites administrativos o judiciales.	Documentación que ingresa.	<ul style="list-style-type: none"> • Orden • Clasificación • Control • Computación • Planificación
Seguimiento	Acción y efecto de seguir o seguirse. Ir en busca de una cosa. Proseguir en lo empezado. Suceder una cosa a otra por orden o ser continuación de otra.	Proceso de tramitación	<ul style="list-style-type: none"> • Fácil ubicación • Rapidez en el trámite • No permite sobreponer pasos • No se traspapela • Mejora la atención al usuario

Realizado por: Ana María Cevallos y Jenny Ipiales

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Investigación Descriptiva-Propositiva

Se utilizó la investigación descriptiva para estudiar el seguimiento que se da a la documentación que ingresa en cada una de las áreas de trabajo donde actúan las secretarías ejecutivas, conjuntamente con sus compañeros y demás funcionarios y cuál es la actitud hacia los usuarios, en términos de: eficiencia, eficacia y efectividad en el trato y de igual manera se midió cualitativamente sus posibles impactos.

Así mismo esta investigación fue propositiva porque determinó una solución al problema a través de una propuesta que permitió realizar un estudio de procesos y seguimiento de la documentación que ingresa al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santa Ana de Cotacachi.

3.2. MÉTODOS

3.2.1. Método Inductivo-Deductivo

Pilar Baptista, (2002) dice: “Método Deductivo es aquel método que parte de un juicio, principio o ley (hecho general) para encontrar a cada fenómeno o hecho particular su cumplimiento en base a conclusiones

lógicas que establecen lo significativo de los fenómenos estudiados por el investigador”.

Este método se utilizó como un conocimiento lógico racional que ayudó a las investigadoras en el proceso de Planteamiento del Problema y en el diseño del Marco Teórico, toda vez que en ambas partes de la investigación se inicia de principios generales para llegar a hechos particulares.

Carlos Collado, (2002) afirma: “El método inductivo consiste en la observación de fenómenos particulares para establecer y describir sus relaciones, similitudes que puedan determinar principios y leyes que los cobijen”.

En el proceso de investigación que se desarrolló fue importante el método inductivo, porque se lo aplicó como una forma para adquirir conocimientos y obtener información primaria acerca del problema a investigar.

Constituyó un elemento metodológico de gran importancia que nos ayudó a desarrollar la recopilación de información (hechos particulares) para establecer conclusiones y (recomendaciones generales).

3.2.2. Método Científico

Iván Cruzati, (1999), escribe: “Producto de la aplicación de procedimientos sistemáticos que conducen a revelar la realidad verificada”

El método científico se lo utilizó como un conocimiento de orientación sistemática para que toda la investigación siga un proceso lógico y ordenado haciendo que la ejecución del proyecto sea de mejor calidad y apegado a las exigencias de procesos investigativos.

3.2.3. Método Analítico-Sintético

El método analítico es uno de los más utilizados, en el presente proyecto se lo aplicó en primera instancia para analizar aspectos puntuales y concretos de la información que se obtuvo de la investigación de campo, así como la información bibliográfica existente en textos, manuales documentales e Internet.

La síntesis permitió resumir o sintetizar la gran cantidad de información existente sobre el tema, mediante la elaboración de cuadros, esquemas y otros modelos de procesamiento para presentar en forma objetiva la información.

3.3. TÉCNICAS

Encuesta: fueron aplicadas a las autoridades y funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santa Ana de Cotacachi. Estas encuestas se las aplicaron con la finalidad de conocer la opinión de los empleados de la Municipalidad, sobre los procesos y seguimiento de documentación y su funcionalidad.

Observación: La observación directa se aplicó en la institución y particularmente a las instalaciones, organización y funcionamiento de las oficinas en cuanto al sistema administrativo y calidad de servicio al cliente. La observación se la realizó para visualizar la existencia de procesos administrativos en la atención al público.

Instrumentos.- Para llegar a la operatividad de las técnicas de investigación se aplicó un instrumento de recolección de datos como: Cuestionario de encuesta.

3.4. POBLACIÓN UNIVERSO

Provincia Imbabura, Cantón Cotacachi

3.4.1. Población

CUADRO DE POBLACIÓN

ESTRATOS	FUNCIONARIOS
Direcciones	6
Jefaturas	8
Secretarías	8
Funcionarios	72
TOTAL	94

Fuente: GAD Cotacachi

Realizado por: Ana María Cevallos y Jenny Ipiales.

3.5. MUESTRA

Nota: no se realizó el cálculo de la muestra porque el número de participantes en la investigación es reducido.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 PROCESOS

Luego de haber realizado las encuestas a la población de funcionarios del Municipio se ha logrado obtener información necesaria para la realización de este proyecto.

La investigación ha tenido como objetivo analizar cada una de las respuestas tanto en forma cualitativa como cuantitativa; utilizando gráficos y cuadros mismos que detallan los porcentajes exactos de las respuestas obtenidas. Para la recolección de la información se aplicó una encuesta a los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santa Ana de Cotacachi.

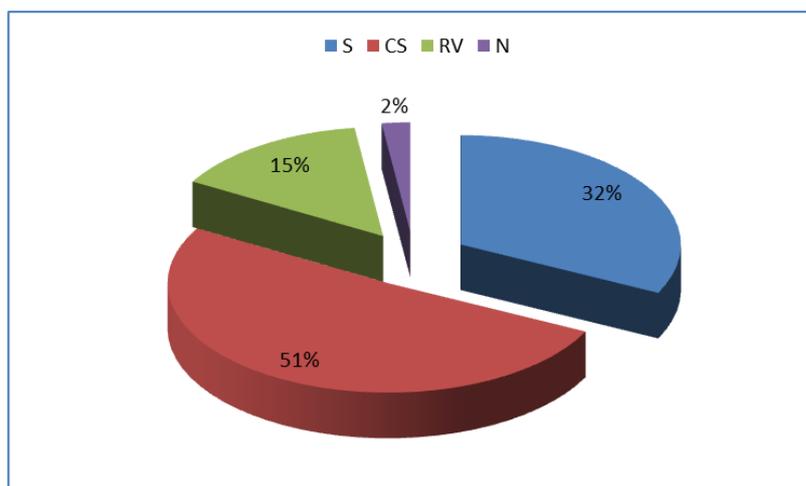
Una vez que se obtuvieron los resultados en frecuencias se procedió a realizar el cálculo para transformar las frecuencias en porcentajes mediante una regla de tres simple. Los porcentajes obtenidos se ingresaron a la hoja de Excel, luego en la Barra de Menú la opción insertar, en el grupo ilustraciones, se escogió Gráficos circulares.

Los gráficos circulares sirvieron a las investigadoras para el análisis e interpretación de estos resultados, mismos que se presentan a continuación.

ENCUESTA A LOS FUNCIONARIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SANTA ANA DE COTACACHI

1. ¿El procedimiento de ingreso de documentos es ordenado?

Indicador	Frecuencia	%
Siempre	31	32%
Casi siempre	49	51%
Rara vez	14	15%
Nunca	2	2%
Total	96	100%



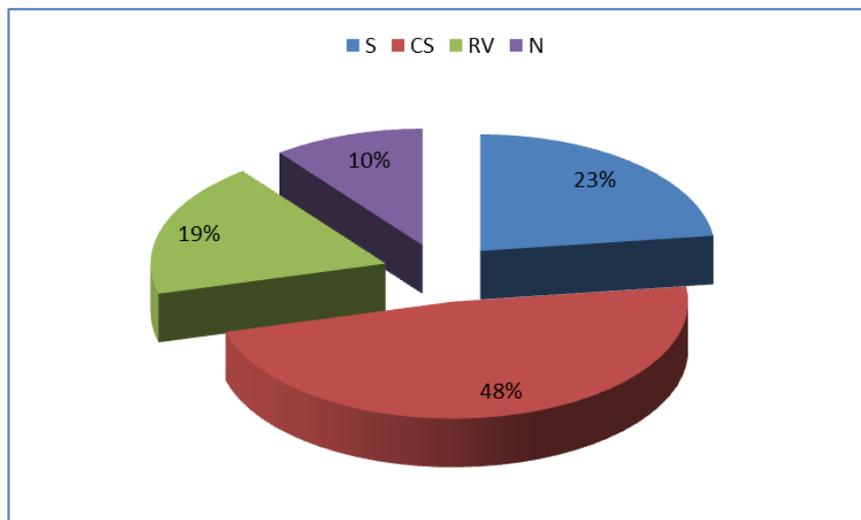
Realizado por: Ana María Cevallos y Jenny Ipiales

Interpretación

En la primera pregunta la mitad de los encuestados opina que el procedimiento de ingreso de documentos casi siempre no es ordenado, mientras muy pocos opinan que nunca el ingreso es ordenado lo que hace ver que el procedimiento de ingreso de documentación no es el adecuado, lo que ha traído como consecuencias la demora, pérdida de tiempo del usuario y muchas veces la confusión en los trámites.

2. ¿Se realiza una clasificación de documentos al momento de ingresar?

Indicador	Frecuencia	%
Siempre	22	23%
Casi siempre	46	48%
Rara vez	18	19%
Nunca	10	10%
Total	96	100%



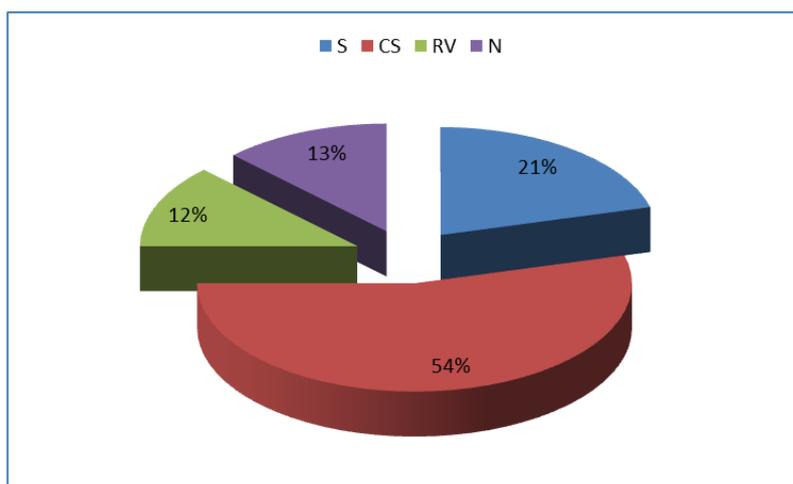
Realizado por: Ana María Cevallos y Jenny Ipiates

Interpretación

En la segunda pregunta la mitad de los encuestados opinan que casi siempre se clasifican los documentos al momento de ingresar, lo que indica que existe orden y que no han adoptado alguna técnica de clasificación.

3. ¿Existe control de la documentación que ingresa a la institución?

Indicador	Frecuencia	%
Siempre	20	21%
Casi siempre	52	54%
Rara vez	12	13%
Nunca	12	12%
Total	96	100%



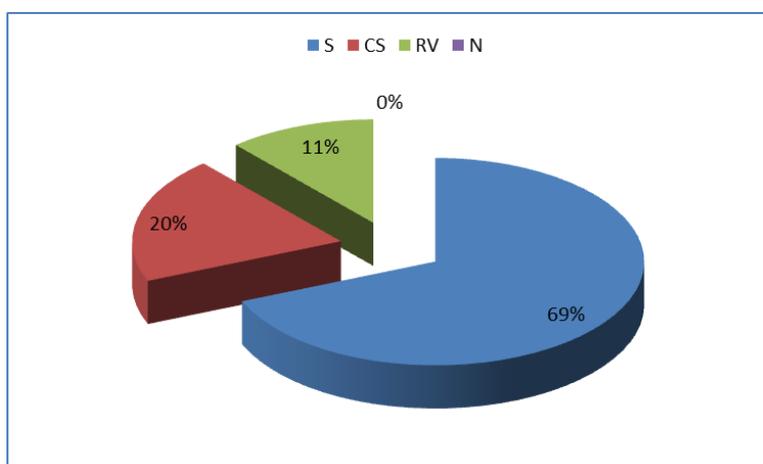
Realizado por: Ana María Cevallos y Jenny IpiALES

Interpretación

En la tercera pregunta la mayoría de encuestados cree que casi siempre se realiza un control de la documentación que ingresa a la institución. En el proceso de ingreso de la documentación no existe falencias significativas, así lo expresan los encuestados, sin embargo se debería aspirar a que este procedimiento sea óptimo y de calidad como lo exigen las instituciones modernas y actualizadas. Debemos considerar que este primer paso en la tramitación es muy importante pues de su orientación adecuada depende todo el proceso.

4. ¿La informática ayudará a mejorar los trámites en la documentación?

Indicador	Frecuencia	%
Siempre	66	69%
Casi siempre	19	20%
Rara vez	11	11%
Nunca	0	0%
Total	96	100%



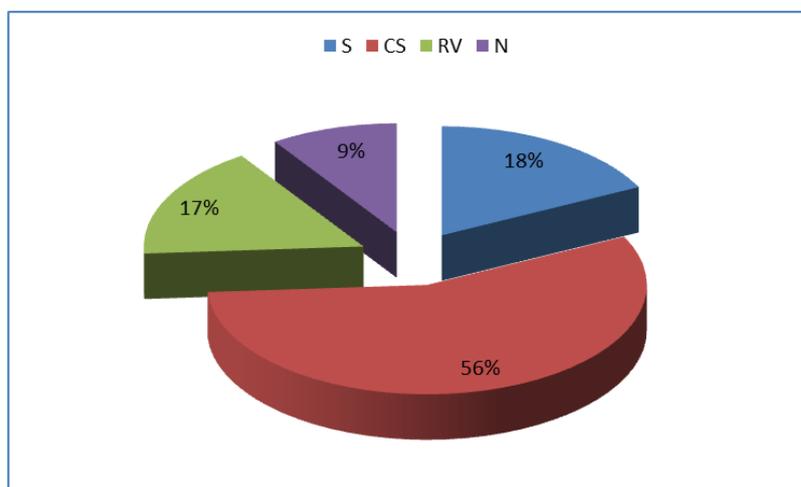
Realizado por: Ana María Cevallos y Jenny IpiALES

Interpretación

En la cuarta pregunta un gran porcentaje de los participantes en la encuesta aseguran que la informática ayudará a mejorar los trámites en la documentación es por eso que se está implementando programas informáticos en la instituciones Públicas para mejorar la organización en los documentos y así mejorar los resultados en su gestión.

5. ¿Existe planificación por parte de los funcionarios de la institución al momento de recibir los documentos?

Indicador	Frecuencia	%
Siempre	17	18%
Casi siempre	54	56%
Rara vez	16	17%
Nunca	9	9%
Total	96	100%



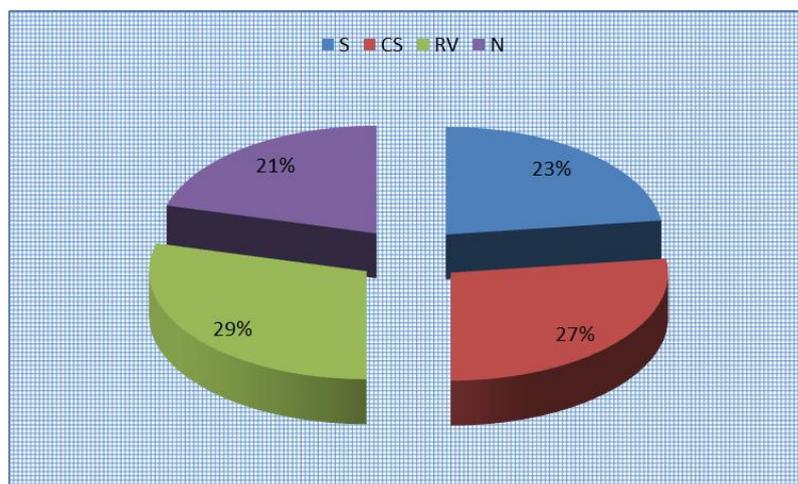
Realizado por: Ana María Cevallos y Jenny Ipiales

Interpretación

En la quinta pregunta la mayoría de personas encuestadas opina que casi siempre los funcionarios planifican cómo recibir los documentos. La planificación de documentos es una labor que requiere dominio de métodos, estrategias y actividades propias para una organización adecuada.

6. ¿Los documentos que se generan son de fácil ubicación?

Indicador	Frecuencia	%
Siempre	22	23%
Casi siempre	26	27%
Rara vez	28	29%
Nunca	20	21%
Total	96	100%



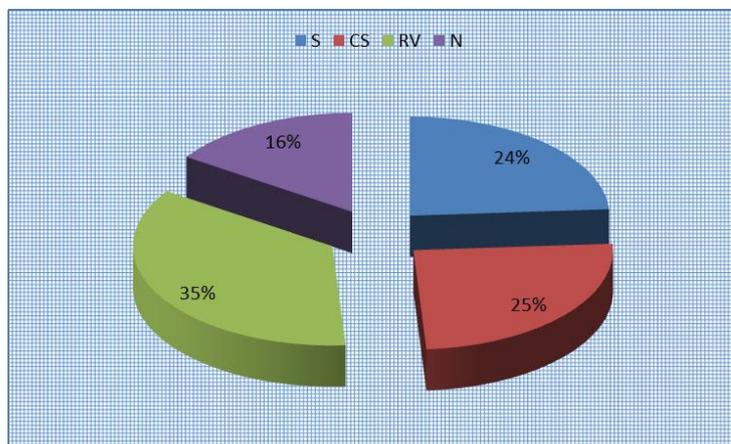
Realizado por: Ana María Cevallos y Jenny Ipiales

Interpretación

En la sexta pregunta un porcentaje mínimo de encuestados piensa que rara vez los documentos son de fácil ubicación, por lo que podemos apreciar que no constan con un manual de procedimientos para la correcta organización y ubicación de un trámite para ahorrar tiempo y esfuerzo, para mejorar la imagen institucional frente a los usuarios.

7. ¿Al momento de realizar los trámites se lo hace con rapidez?

Indicador	Frecuencia	%
Siempre	23	24%
Casi siempre	24	25%
Rara vez	34	35%
Nunca	15	16%
Total	96	100%



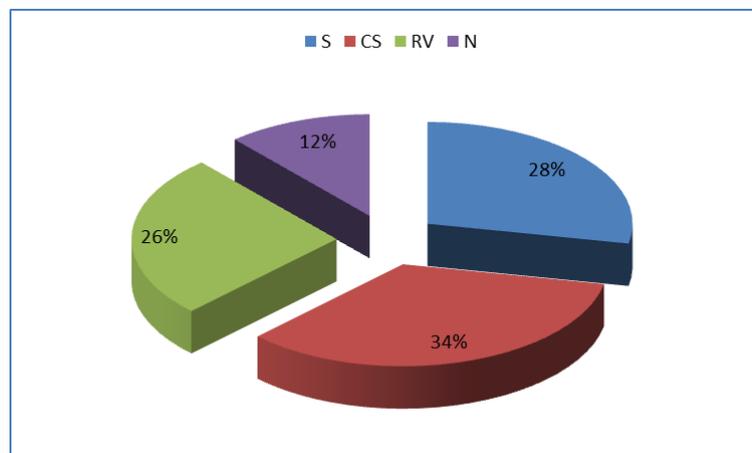
Realizado por: Ana María Cevallos y Jenny Ipiales

Interpretación

En la séptima pregunta algunos encuestados opinan que rara vez los trámites se realizan con rapidez, lo que indica que no se puede ubicar con eficiencia la situación en la que se encuentra un trámite lo que produce que la atención al usuario sea lenta y fastidiosa para él. La buena atención estimula a que los clientes realicen sus actividades con agrado y satisfacción.

8. ¿Para la realización de los trámites dentro de la institución se sigue un orden establecido?

Indicador	Frecuencia	%
Siempre	27	28%
Casi siempre	33	34%
Rara vez	25	26%
Nunca	11	12%
Total	96	100%



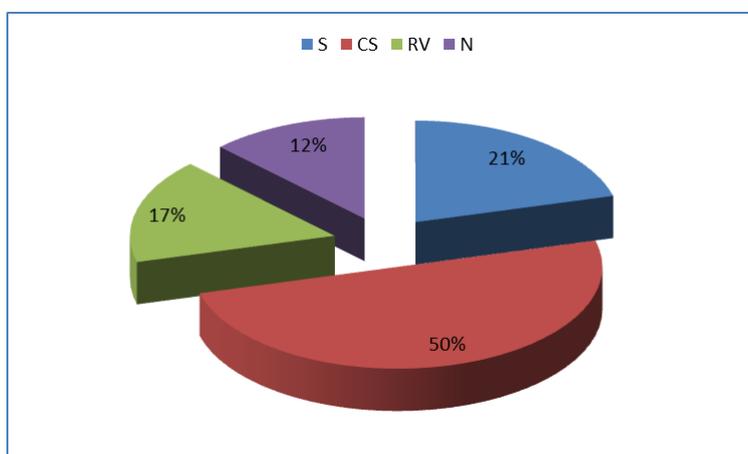
Realizado por: Ana María Cevallos y Jenny Ipiales

Interpretación

En esta pregunta menos de la mitad de encuestados piensan que casi siempre se sigue un orden establecido para la realización de los trámites, esto nos indica que al momento de entregar la documentación en los diferentes departamentos es ordenada.

9. ¿Se han registrado pérdidas de documentos dentro de la institución?

Indicador	Frecuencia	%
Siempre	20	21%
Casi siempre	48	50%
Rara vez	16	17%
Nunca	12	13%
Total	96	100%



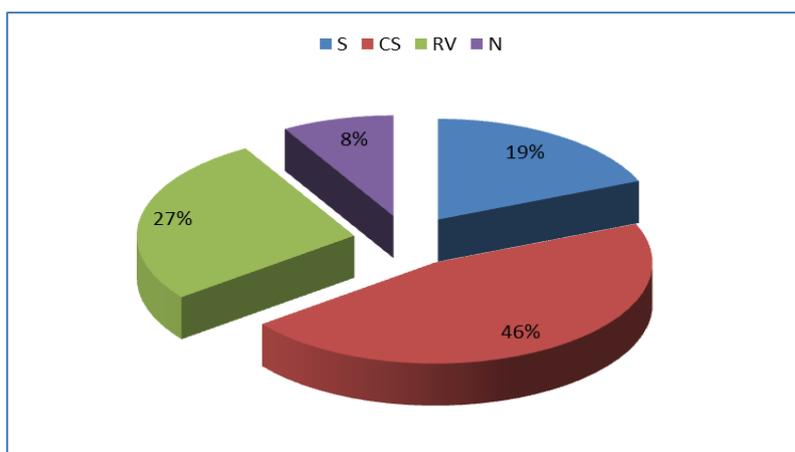
Realizado por: Ana María Cevallos y Jenny Ipiales

Interpretación

En esta pregunta la mitad de las personas encuestadas piensan que casi siempre se han registrado pérdidas de documentos dentro de la institución, las respuestas obtenidas dejan ver claramente que la mayor deficiencia en el manejo de documentos es la carencia de procesos claros que orienten adecuadamente las actividades a cumplir, debe realizarse en forma óptima pues la pérdida de algún documento puede tener consecuencias graves para el buen desempeño de la institución.

10. ¿Considera que la forma de organización por parte de los funcionarios es la correcta?

Indicador	Frecuencia	%
Siempre	18	19%
Casi siempre	44	46%
Rara vez	26	27%
Nunca	8	8%
Total	96	100%



Realizado por: Ana María Cevallos y Jenny Ipiales

Interpretación

En la décima pregunta la mitad de los encuestados opina que casi siempre la organización por parte de los funcionarios es la correcta, en esta pregunta podemos observar que se sigue un proceso de organización en la institución.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

Una vez concluido el análisis e interpretación de los resultados proporcionados por los funcionarios y autoridades del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santa Ana de Cotacachi, se llegan a las siguientes conclusiones:

- La Municipalidad cuenta con un servicio de archivo que tiene una elevada demanda de usuarios los cuales solicitan variados servicios, lo que dificulta un servicio eficiente y de calidad. Las autoridades y funcionarios están conscientes de estas falencias y por eso se hallan dispuestos a mejorar el servicio.
- Los funcionarios también afirman que existe la necesidad de proteger y preservar la información documental que reposa en el archivo, a fin de evitar posibles pérdidas y destrucción de documentos que tendrían resultados negativos.
- La aplicación de las encuestas, indicó que no existe un sistema de seguimiento a la tramitación que se realiza en base a documentos, lo que ocasiona pérdida de tiempo y demora en la ejecución de esta actividad, la ubicación inmediata del lugar donde se encuentra el trámite permite un mejor servicio al usuario.
- No se encuentran determinados con claridad los procesos y procedimientos para el archivo y seguimiento a los trámites que se

realizan en la Municipalidad. La elaboración de este trabajo investigativo apunta a mejorar esta situación.

- Todos los encuestados manifiestan que es importante y necesario contar con una guía de procesos para conocer cuáles son los requerimientos y el seguimiento que se da a la documentación que ingresa a la Municipalidad, pero hasta el momento no existe esta guía.

5.2 RECOMENDACIONES

- A las Autoridades del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santa Ana de Cotacachi se les recomienda considerar la importancia de contar con una guía de procesos para el archivo y seguimiento de la documentación que ingresa a la Institución, para que exista un protocolo de procesos que agilite las funciones de los departamentos y de los servidores hacia el interior de la Institución y hacia los usuarios.
- A los funcionarios se les sugiere participar en cursos, talleres y seminarios de actualización y capacitación en el manejo de archivo y de cómo se realiza el seguimiento a la documentación en una Institución Municipal.
- A todo el personal de la Municipalidad mejorar la atención al usuario observando las normas y las técnicas actuales para la atención con calidad y calidez al cliente o usuario, porque con ello se mejorará la imagen institucional en su proyección hacia la comunidad.
- A todas las personas que conforman el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santa Ana de Cotacachi, se recomienda aplicar de la guía de procesos para el archivo y seguimiento a la documentación que ingresa a la Municipalidad, razón por la que se realizó este trabajo investigativo.

CAPÍTULO VI

LA PROPUESTA

6.1. TÍTULO

GUÍA DE PROCESOS PARA LOS REQUERIMIENTOS DE INGRESO AL ARCHIVO Y DEL SEGUIMIENTO A LA DOCUMENTACIÓN QUE INGRESA AL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SANTA ANA DE COTACACHI 2013.

6.2. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

Una de las debilidades que actualmente tiene el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santa Ana de Cotacachi es el despacho oportuno de los trámites que ingresan día a día en la Institución, porque no existe un sistema que indique al usuario el proceso y seguimiento que se da a todos los documentos para que permita de manera fácil localizar un trámite.

Otro aspecto considerado importante es el mal direccionamiento que se produce en los trámites porque muchos de estos son despachados a oficinas que nada tienen que ver con él, creando una pérdida de tiempo tanto para el usuario como para la Institución.

Estas son algunas de las inquietudes que nos hemos planteado para la elaboración del presente proyecto de investigación, por lo que estos aspectos justifican plenamente la realización de la presente guía.

Consideramos que la aplicación de la presente propuesta de investigación en forma sistemática y secuencial permitirá obtener una mejor atención al cliente, evitando a todos la pérdida de tiempo y dinero.

6.3. FUNDAMENTACIÓN

La guía de procesos y seguimiento a la documentación debe dar solución a los habitantes del cantón Cotacachi en lo referente a las diferentes necesidades que se presentan. Quienes deben acudir hasta la Institución y realizar una serie de trámites, ven que los mismos no tienen el efecto deseado, que es agilidad y prontitud en la tramitación, por lo que la idea de la elaboración de la guía es una necesidad urgente.

6.3.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA GUÍA

La presente guía para su realización toma como base científica el modelo de gestión por procesos.

MODELO POR PROCESOS

Concepto

Conjunto de actuaciones, decisiones, actividades y tareas que se encadenan de forma secuencial y ordenada para conseguir un resultado que satisfaga plenamente a los requerimientos deseados.

¿POR QUÉ GESTIONAR LOS PROCESOS?

- Mejora continua de las actividades desarrolladas.
- Reduce la variabilidad innecesaria.
- Elimina las ineficiencias asociadas a la repetitividad de las actividades.

- Optimiza el empleo de los recursos.

BENEFICIOS PARA LA ORGANIZACIÓN

- Se centra en el usuario.
- Mayor capacidad, mejor uso de recursos.
- Sistematizada actividades.
- Ayuda a comprender como los insumes se convierten en productos y servicio.

BENEFICIOS PARA LOS USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS

- Mejora las interrelaciones.
- Permite la detección, prevención y corrección de errores.
- Mayor satisfacción de los usuarios.
- Mejora la cultura organizacional (calidad).
- Mejoramiento de la moral.
- Los grupos se convierten en equipos.
- Disminución de tiempos de respuesta.

PARA MEJORAR LOS PROCESOS SE REQUIERE

- Obtener apoyo directivo.
- Tener un compromiso a largo plazo.
- Empezar una metodología como política institucional.
- Asignar responsables del proceso.
- Desarrollar sistemas de evaluación y retroinformación.
- Centrarse en el proceso.

¿CÓMO EMPEZAR?

- Elegir un proceso sencillo.

- Probar, elegir y desarrollar las herramientas y técnicas que mejor se ajusten a una cultura organizacional.
- Cultivar la capacidad y confianza de las personas que hacen la mejora.
- Demostrar la propia habilidad y capacidad entre los operativos y directivos.
- Obtener la confianza y apoyo de la alta dirección.

PRINCIPALES RECOMENDACIONES

- Identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización.
- Determinar la secuencia e interacción de estos procesos.
- Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control sean eficaces.
- Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento.
- Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de los procesos
- Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estas acciones.

PARA LA MEJORA

- Identificar y establecer prioridades para oportunidades de mejora tanto continua como drástica.
- Utilizar los resultados del rendimiento operativo y de las percepciones así como la información procedente de las actividades de evaluación para establecer prioridades y objetivos.
- Estimular el talento creativo e innovador de empleados, clientes y hacer que repercuta sobre las mejoras, continuas y drásticas.
- Descubrir y utilizar nuevos diseños de procesos, estrategias operativas y tecnológicas que faciliten las operaciones.

- Asegurarse de que las personas de la organización reciben la información pertinente para operar procesos nuevos o alterados, antes de su implementación.

MEJORA DE PROCESOS

- **Hacer implementación del proceso.-** Difundir el manual de procesos para dar a conocer el flujo de actividades y requisitos de realización.
- **Verificar.-** seguimiento y mediación de los resultados del proceso, definir indicadores para medir el desempeño de los procesos y su apego a los estándares establecidos.
- **Actuar.-** Mejora del proceso, identificar áreas de oportunidad o errores en la realización del proceso con base en el análisis de indicadores.

6.4 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

Objetivo General

Mejorar los procesos y seguimiento en la documentación que ingresa al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santa Ana de Cotacachi.

Objetivos Específicos

- Cumplir con los procedimientos y técnicas secuenciales que permitan realizar un seguimiento sobre la documentación que ingresa a cada Dirección Departamental.
- Socializar el Manual de procesos y seguimiento para que las Autoridades y funcionarios se identifiquen con los intereses de la

institución y desde su puesto de trabajo contribuyan al desarrollo de la comunidad.

6.5 IMPORTANCIA DE LA GUÍA

Las guías pretenden siempre orientar actividades institucionales, entre las más importantes tenemos:

- Las guías constituyen parte del proceso de comunicación en la institución; sirven para cumplir la función unificadora de la organización.
- En todas las instituciones se producen casos de conflictos; la guía es útil para dirimir jurisdicciones, responsabilidades, superposición de funciones y autoridad.
- Proveen de una información para todas las prácticas de la Institución.
- Normalizan o establecen un estándar de trabajo.
- Suministran un elemento de base para la revisión del sistema de manera periódica, ordenada y permanente.
- Establecen un medio para coordinar la recepción y emisión de informaciones.

6.6 UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA

La guía se aplicó en los diferentes departamentos y oficinas del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Cotacachi, Provincia de Imbabura.

6.7 FACTIBILIDAD

Esta guía se basa fundamentalmente en los procesos y seguimiento, que se debe dar a la documentación que ingresa a la Municipalidad. Es el resultado de una investigación que determinó los procedimientos más

adecuados para agilizar la tramitación que mejorará la imagen institucional y la atención de calidad que se debe brindar al usuario.

Se facilitó, también la realización de esta guía, porque existe la suficiente bibliografía que orientó el trabajo de seguimiento en los trámites burocráticos del Municipio. Se brindaron todas las facilidades por parte de autoridades y funcionarios de los diferentes Departamentos, para la realización de esta guía.

6.8 PROCESOS, ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

Según Agustín Reyes Ponce, dice: “Manual es el folleto, libro o carpeta, en los que de una manera fácil de manejar (manuable) se concentran en forma sistemática, una serie de elementos administrativos para un fin concreto: orientar y uniformar la conducta que se presenta en cada grupo humano de la empresa”.

6.9 PROCEDIMIENTOS GENERALES PARA EL INGRESO Y EGRESO DE DOCUMENTACIÓN

Dentro de las competencias municipales se establecen procesos y procedimientos que requieren un protocolo administrativo para su realización y trámite, es así que para que la comunidad, persona jurídica o natural obtenga un servicio de la Municipalidad es necesario formular una petición oficial, por escrito, en la cual se detalle el requerimiento, se adjunta un tasa por servicios administrativos (especie valorada), se la entrega en recepción o dependencia responsable que debe asignar número de trámite y se remite a la dirección respectiva para la continuación del proceso.

Se tienen estipulado plazos y términos de ejecución por cada petición o inspecciones a realizar, presupuestos que establecer y dependiendo del requerimiento se otorga disponibilidad presupuestaria para la contratación

de obra o en su defecto de acuerdo a la normativa vigente emitir informes de factibilidad técnica.

Efectuado este proceso formal se entrega la documentación respectiva y en caso de que el trámite genere la cancelación de dinero alguno, a través del Sistema Municipal de Rentas y Tesorería se emite el título de crédito por el valor respectivo y se cancela en ventanilla, todo ello para mantener un sistema de control efectivo de caja y evitar inconvenientes.

TRAMITACIÓN

Trámite Documentario.- Es una aplicación que permite a las organizaciones tener el control de la ubicación física y estado actual y pasado de la documentación que llega, fluye y se resuelve, y en base a estos datos mostrar estadísticas que permitan analizar los pasos para mejorar los flujos de los documentos dentro de la Organización.

LA ORGANIZACIÓN SE BENEFICIA

Al disminuir el tiempo promedio en el trámite o atención de un documento, debido a que se eliminan tareas repetitivas, se evitan olvidos y/o documentos extraviados y se generan avisos y recordatorios por correo físico o electrónico.

OPERATIVIDAD

Trámite Documentario tiene un flujo dinámico, es decir cada persona decide a quien enviará la documentación una vez que haya terminado su trabajo en ella.

El Trámite Documentario permite la consulta rápida y efectiva del lugar en que se encuentra o la persona que tiene un documento, del tiempo que

un documento se encuentra en proceso en forma global o por cada uno de sus pasos, del estado en que se encuentra (en espera, cerrado, archivado, eliminado, rechazado, entre otros.).

PROCESOS DE TRAMITACIÓN MUNICIPALES

➤ PROCESO 1.- MAQUINARIA (Préstamo)

REQUISITOS

- Solicitud dirigida al señor Alcalde.
- Tasa por servicios administrativos.

PROCESOS

1. Ingreso en la Oficina de Recepción y Archivo.
2. Sumilla del Director de Obras Públicas.
3. Presencia indispensable del interesado.

OBSERVACIONES

Este trámite es atendido de acuerdo a la disponibilidad de la maquinaria, por lo tanto el tiempo establecido para su atención no se puede definir.

➤ PROCESO 2.- ARREGLO DE ÁREAS VERDES

REQUISITOS

- Solicitud dirigida al señor Alcalde.
- Tasa por servicios administrativos.

Nota.- Fuera del área urbana, se requiere transporte y la atención del operador.

PROCESOS

1. Cancelar la tasa de servicios administrativos.
2. Ingreso- recepción de documentos.

3. Sumilla del Alcalde, o Jefe de la Unidad correspondiente.
4. Disposición del Director de Obras Públicas.
5. Presencia indispensable del interesado.

OBSERVACIONES

Este trámite es atendido de acuerdo a la disponibilidad del personal de jardinería en dos días.

➤ PROCESO 3.- APROBACIÓN DE PLANOS RASANTES

REQUISITOS

- Solicitud dirigida al Director OO. PP.
- Tres copias de planos estructural y arquitectónico.
- Plano de lotización aprobado.
- Certificado de no adeudar al Municipio.
- Tasa por servicios administrativos.

PROCESOS

1. Ingreso en la Oficina del Director de Obras Públicas.
2. Informe

OBSERVACIONES

El tiempo estimado para realizar este trámite es de 7 días que en muchas de las veces no se cumple, ya que el técnico designado, debe realizar trabajos en la Unidad de Fiscalización.

➤ PROCESO 4.- RECEPCIÓN DE URBANIZACIONES

REQUISITOS

- Tasa por servicios administrativos.
- Solicitud Director OO.PP.
- Entrega del Anteproyecto con requisitos: título de propiedad, certificado de redes de agua alcantarillado, teléfono, energía eléctrica.

PROCESOS

1. Ingreso de Director de OO.PP.
2. Inspección presencia de interesados.
3. Informe negativo o afirmativo. En caso de ser negativo al interesado con una comunicación.
4. Aprobada la recepción pasa con informe.
5. Es aprobado en la OO.PP. y Planificación, pasa a conocimiento del Concejo Municipal en dos instancias.
6. Entrega de resolución.

OBSERVACIONES

Este trámite debería ser atendido en 30 días laborales.

Adicional a esto, se considera la demora por cuanto debe haber sesiones tanto las Comisiones en pleno.

➤ PROCESO 5.- ELABORACIÓN DE PRESUPUESTOS Y/O MATERIALES

REQUISITOS

- Solicitud

PROCESOS

1. Ingreso en la Oficina de Recepción y Archivo.
2. Sumilla del profesional, presencia indispensable del interesado.
3. Inspección del profesional, presencia indispensable o presupuesto para conocimiento del Director.
4. Elaboración del Informe o Presupuesto para conocimiento del Director.

OBSERVACIONES

El trámite de elaboración de presupuesto sí se demora diez días.

En caso de que sea viable la consecución de este presupuesto, se procede a la elaboración de bases de contratación de un profesional.

➤ **PROCESO 6.- ELABORACIÓN DE BASES DEL CONTRATO**

REQUISITOS

- Autorización el señor Alcalde.

PROCESOS

Si un presupuesto es afirmativo para la ejecución de la obra es necesario.

1. Sumilla del Alcalde.
2. Elaboración de bases de Contrato.
3. Despacho: Alcaldía, para designación del profesional que realizará la obra.
4. Elaboración del Contrato en Asesoría Jurídica.
5. Distribución del Contrato por parte de Secretaría General.
6. En obras públicas, se elabora el pedido para pago de anticipo.
7. Este pedido es firmado por el señor Alcalde.
8. Presupuesto ubica la disponibilidad económica.
9. Contabilidad realiza la transaccional contable.
10. Dirección Financiera, disponible transferencia.
11. Tesorería proceda al pago.

OBSERVACIONES

El trámite de elaboración de bases y contratación tiene un tiempo de diez días.

Para proceder al pago del anticipo, se establece que se lo realice en quince días.

➤ **PROCESO 7.- ELABORACIÓN DE BASES DEL CONTRATO**

REQUISITOS

- Solicitud dirigida al señor Alcalde.

- Copia del Contrato.
- 5 juegos de planillas (de obra y de reajuste).
- Memorias de cálculo.
- Libro de obra cuando son planillas de liquidación.
- Documentación que deberá ser entregada en carpeta.

PROCESOS

1. Ingreso en la Oficina Recepción y Archivo.
2. Presencia del interesado para coordinar con el Fiscalizador de la Obra.
3. Informe Técnico.
4. Revisión y aprobación del Jefe de la Unidad.
5. Elaboración de órdenes de pago.
6. Aprobación y legalización de planillas por el Director.
7. Las planillas y pedido son firmados por el señor Alcalde.
8. Presupuesto ubica disponibilidad económica.
9. Contabilidad realiza la transacción contable y espera que contratista adjunte factura.
10. Dirección Financiera, dispone transferencia.
11. Tesorería procede al pago.

OBSERVACIONES

Este trámite tiene el tiempo establecido en cinco días, para el Despacho de la Dirección de Obras Públicas.

➤ PROCESO 8.- RECEPCIÓN PROVISIONAL DE OBRAS

REQUISITOS

- Solicitud dirigida al señor Alcalde
- Tasa por Servicios Administrativos

PROCESOS

1. Ingreso en Oficina de Recepción y Archivo.
2. Inspección por parte del Fiscalizador de la obra.

3. Aprobación o negación mediante comunicación.

OBSERVACIONES

Este trámite debe ser contestado en un máximo de quince días, para evitar procesos judiciales.

➤ **PROCESO 9.- RECEPCIÓN DEFINITIVA DE OBRAS**

REQUISITOS

- Solicitud dirigida al señor Alcalde.
- Copia acta Recepción Provisional.
- Formularios de recepción definitiva (firmados).

PROCESOS

1. Ingreso en la Oficina de Recepción y Archivo.
2. Inspección por parte del Fiscalizador de la obra.
3. Aprobación o negación mediante comunicación.
4. En caso de ser favorable seguirá el proceso, para despacho de expediente al Archivo Institucional.

OBSERVACIONES

Este trámite debe ser contestado por medio de un Informe con un máximo de quince días, igualmente para evitar procesos judiciales.

➤ **PROCESO 10.-PERMUTAS**

REQUISITOS

- Solicitud dirigida al señor Alcalde.
- Croquis de ubicación.
- Copia de cédula de ciudadanía.
- Certificado de no adeudar al Municipio.
- Copia de escrituras.

- Certificado de gravámenes.
- Pago de impuesto predial actualizado.
- Certificado del Plan Regulador.
- Tasa por servicios administrativos.
- Avalúo de la propiedad.

PROCESOS

1. Ingreso de todos los requisitos en la oficina de Atención al Cliente.
2. Presencia del interesado para Inspección.
3. Informe de Planificación Factibilidad de permuta.
4. Informe de Avalúos.
5. Informe Jurídico.
6. Una vez que se tiene estos informes para a la Secretaria de Comisiones, para su Estudio.
7. Aprobado por la Comisión pertinente pasa a Sesión del Concejo, donde se aprueba en dos sesiones.
8. Entrega de resolución del Concejo.

OBSERVACIONES

No tiene tiempo definido.

➤ PROCESO 11.- NORMAS PARA EL USO DE SUELO

REQUISITOS

- Solicitud dirigida al Director de OO.PP.
- Croquis de ubicación
- Certificado de no adeudar al Municipio
- Tasa por servicios administrativos.

PROCESOS

1. Ingresar la documentación en la Oficina.
2. Este trámite se lo documentación en la entrega en Oficina de

OO.PP.

3. Acercarse a la Dirección para la inspección.
4. Se procede con informes respectivos para la Dirección de Medio Ambiente cuando le compete para que prosiga el trámite.

OBSERVACIONES

Este trámite se lo entrega en un día

➤ PROCESO 12.- INFORMES DE REGLAMENTACIÓN URBANA PARA EDIFICAR AFECTACIONES

REQUISITOS

- Formulario de Reglamentación Urbana.
- Certificado de no adeudar al Municipio.
- Copia de escrituras.
- Tasa por servicios administrativos

PROCESOS

1. Comprar formularios en ventanilla de Tesorería del I. Municipio y llenar.
2. Renta y Avalúos
3. Ingresar la documentación en la Oficina Dirección de OO.PP.
4. Entrega del resultado en Archivo Institucional del Departamento de OO.PP.

OBSERVACIONES

Este trámite se lo entrega en un día.

➤ PROCESO 13.- INFORMES DE REGLAMENTACIÓN URBANA PARA CERRAMIENTOS

REQUISITOS

- Formulario de Reglamentación Urbana.
- Copia de escritura

- Certificado de no adeudar al Municipio.
- Tasa por servicios administrativos.

PROCESOS

1. Comprar formularios en ventanilla de Tesorería del I. Municipio y Llenar.
2. Ingresar documentación en la Dirección de OO.PP.
3. Entrega al interesado del informe en el Archivo Institucional de la Dirección de OO.PP.

OBSERVACIONES

Este trámite se lo entrega en dos días laborables.

➤ **PROCESO Nº 14 PROYECTOS DE URBANIZACIÓN**

REQUISITOS

- Ante proyecto aprobado por la Dirección de Planificación.
- Proyecto definitivo aprobado.
- Certificado de no adeudar al Municipio.

PROCESOS

1. Ingreso de la documentación en la oficina de OO.PP.
2. Informe Técnico.
3. Entrega de Resolución en el Archivo oficina de OO.PP.

OBSERVACIONES

Este trámite se lo entrega en quince días laborables.

➤ **PROCESO Nº 15 LEGALIZACIÓN EN INMUEBLES (URBANOS Y RURAL) QUE MANTIENEN EN POSESIÓN**

REQUISITOS

- Ser residente por más de 10 años.
- Solicitud de legalización dirigida al Alcalde.
- Documentos que acrediten la posesión del bien inmueble (Informe conjunto emitido por la Dirección de Obras Públicas y la Jefatura de

Rentas, Avalúos y Catastros;

- Informe de la Dirección de Obras Públicas donde conste que el bien, inmueble no sea utilizado en el futuro para satisfacer una necesidad concreta del municipio.
- Informe de la Dirección Financiera señalando que el bien inmueble no reporta provecho alguno a la hacienda municipal o si el provecho es inferior al que podría obtenerse con otro destino;
- Declaración juramentada de la no existencia de escritura sobre el bien y la forma de adquisición.
- Certificado de no adeudar al municipio.
- Comprobante de pago del impuesto predial vigente.
- Certificado de Avalúo del Municipio.
- Carta de pago del servicio de agua potable.
- Certificado del Registrador de la Propiedad sobre el predio solicitado; y, de que no tiene otro bien inmueble en el cantón
- Copia de cédula de ciudadanía;
- Copia del certificado de votación; y,
- Tres publicaciones en los medios de comunicación de mayor circulación de la ciudad cada tres días hábiles, señalando las características, descripción y localización del predio para proceder a su legalización.

PROCESOS

1. Ingreso en oficina de Recepción y Archivo.
2. Informe de Rentas y Avalúos.
3. Informe de Obras Públicas.
4. Informe Jurídico de Factibilidad.
5. Aprobación del Concejo Municipal.
6. Resolución.

OBSERVACIONES

Este trámite se lo entrega en quince días laborables.

➤ **PROCESO Nº 16 ADJUDICACIONES**

REQUISITOS

- Solicitud dirigida al señor Alcalde
- Croquis de ubicación.
- Copia de escritura.
- Tasa por servicios administrativos.
- Certificado de no adeudar al Municipio.
- Certificado de gravámenes.
- Personería Jurídica.

PROCESOS

1. Ingreso en oficina de atención al cliente.
2. Informe de Planificación.
3. Informe de Avalúos
4. Informe de Finanzas.
5. Informe de Obras
6. Públicas
7. Informe Jurídico de Factibilidad
8. Aprobación por la Comisión pertinente.
9. Aprobación del Concejo Municipal.
10. Resolución

OBSERVACIONES

Este trámite se lo entrega en quince días laborables.

➤ **PROCESO Nº 17 COMODATOS Y DONACIONES**

REQUISITOS

- Solicitud dirigida al señor Alcalde.
- Croquis de ubicación.

- Personería Jurídica de la Organización solicitante.
- Tasa por Servicios Administrativos.
- Copia de cédula de ciudadanía del representante.
- Copia del Acuerdo Ministerial.
- Certificado del Gremio al cual pertenece, indicando él peticionario es el Presidente del Gremio.

PROCESOS

1. Ingreso en oficina de Atención al cliente.
2. Informe de Planificación.
3. Informe de Avalúos
4. Informe Jurídico de factibilidad.
5. Aprobación por la Comisión pertinente.
6. Aprobación del Concejo Municipal.
7. Resolución.

OBSERVACIONES

Este trámite se lo entrega en quince días laborables.

➤ PROCESO Nº 18 INSCRIPCIÓN O REINSCRIPCIÓN DE PROFESIONALES

REQUISITOS

- Copia del título y carné profesional.
- Certificado de estar habilitado concedido por el SENECYT
- Dos fotografías tamaño carné
- Tasa por servicios administrativos.

PROCESOS

1. Presentar toda la documentación en la Oficina de Atención.

2. Retiro del documento en Archivo Institucional.
3. Pagar tasa de inscripción en RR.HH, Inscripción en Rentas y Avalúos.

OBSERVACIONES

Este trámite se lo entrega inmediatamente.

➤ **PROCESO Nº 19 FRACCIONAMIENTOS**

REQUISITOS

- Solicitud Director de OO.PP.
- Copia de la escritura.
- Certificado de no adeudar al Municipio del dueño de la propiedad.
- 2 copias en láminas INEN A3, que contengan levantamiento total del predio con área y medidas perimetrales, directrices, viales y tarjeta completa.
- 2 copias en láminas INEN A3, que contengan lotes con área y medidas perimetrales de cada uno, cuadro de áreas y tarjeta completa.

PROCESOS

1. Ingreso en la Oficina del Director de Obras Públicas.
2. Solicitud dirigida al señor Alcalde, firmada por el propietario en la que se señale además la ubicación del predio a fraccionarse.
3. Tres copias del plano de fraccionamiento dibujado a escala, señalando áreas y linderos de cada lote, y firmado por el propietario y el profesional.
4. Inspección.
5. Autorización.
6. Entrega de aprobación o rechazo de la oficina de archivo institucional.

OBSERVACIONES

Este trámite se lo entrega en un día laboral.

➤ **PROCESO Nº 20 EXPROPIACIONES**

REQUISITOS

- Solicitud dirigida al señor Alcalde croquis de ubicación
- Tasa de servicios administrativos
- Copia de escrituras
- Certificado de gravámenes
- Pago de Impuesto Predial actualizado
- Certificado de no adeudar al Municipio

PROCESOS

1. Ingresar documentación en la Oficina de OO.PP.
2. Se procede con informes respectivos para que las diferentes Jefaturas y diferentes Direcciones continúen con el trámite de conformidad con el COTAD y la LSNP.
3. Resolución de la declaración de utilidad pública fines (expropiación).

OBSERVACIONES

Este trámite se lo entrega en quince días laborables.

➤ **PROCESO Nº 21 ACTUALIZACIÓN DE PLANOS**

REQUISITOS

- Actualización de planos
- Solicitud dirigida al Director de OO.PP.
- Certificación de no adeudar al Municipio.
- Informe FPA actualizado.
- Copia de planos aprobados y de los que desea aprobar.
- Informe de reglamentación urbana actualizado.

PROCESOS

1. Ingreso en la Oficina del Director de Obras Públicas.

2. Revisión y aprobación de planos.
3. Entrega de planos aprobados en la oficina de atención al cliente.

OBSERVACIONES

Se establece un plazo de ocho días para su entrega.

➤ PROCESO N° 22 APROBACIÓN DE PLANOS DE CONSTRUCCIÓN

REQUISITOS

- Informe de Reglamentación Urbana.
- Copia de escrituras y/o Certificado del Registro de la Propiedad.
- Comprobante de pago del impuesto y Certificación de no adeudar al Municipio.
- Hoja de estadística del INEC.
- Dos copias de los planos arquitectónicos y planos estructurales.

PROCESOS

1. Ingreso en la Oficina de la Dirección de OO.PP.
2. Revisión de planos.
3. Aprobación de planos por parte de Técnico.
4. Aprobación de planos por parte del Jefe de Administración Urbana.
5. Entrega de planos aprobados en el Archivo Institucional.
6. En caso de haber observaciones, se devuelve con oficio, y luego debe ser reingresado por Archivo Institucional para su reactivación.

OBSERVACIONES

8 días de plazo, dependiendo del flujo de documentación.

Indicar la inscripción profesional de la Municipalidad en los planos y formularios.

En los planos arquitectónicos se incluirán el cuadro de áreas de construcción indicando su uso y porcentaje del COS y CUS.

➤ **PROCESO Nº 23 LEGALIZACIÓN DE PROPIEDADES QUE HAN MANTENIDO EN POSESIÓN Y VAN A SER BENEFICIADOS EN LOS PROYECTOS DE VIVIENDA**

REQUISITOS

- Solicitud dirigida al señor Alcalde.
- Informe de reglamentación urbana.
- Certificado de no adeudar al Municipio.
- Rural no realiza el Municipio.
- Tasa por servicios administrativos.

PROCESOS

1. Ingreso a la Oficina de Recepción y Archivo.
2. Inspección del Topógrafo.
3. Informe Técnico.
4. Informe Avalúos.
5. Informe Obras Públicas
6. Minuta elaborado por Procuraduría.
7. Conocimiento de la Comisión.
8. Conocimiento del Concejo.
9. Resolución para elaboración de escrituras.

OBSERVACIONES

No hay tiempo definido.

➤ **PROCESO Nº 24 REPLANTEO DE LOTES PARA PROYECTO DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL**

REQUISITOS

- Solicitud dirigida al señor Director de OO.PP.
- Copia de plano aprobado.

PROCESOS

1. Ingreso en la Oficina de OO.PP.
2. Inspección.

3. Informe.
4. Entrega en Archivo Institucional.

OBSERVACIONES

Es necesaria la presencia de los interesados 8 días.

➤ PROCESO Nº 25 CONFLICTOS INDIVIDUALES**REQUISITOS**

- Denuncia.
- Testigos.
- Presencia del interesado.

PROCESOS

1. Inspección.
2. Citación.
3. Audiencia y juzgamiento.
4. Acta compromiso.

OBSERVACIONES

Esto se lo realiza en un plazo de 48 a 72 horas.

➤ PROCESO Nº 26 RETIRO DE ESCOMBROS Y MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN EN LA VÍA PÚBLICA**REQUISITOS**

- Formulario pre impreso de denuncia.
- Tasa por Servicios Administrativos.

PROCESOS

1. Inspección.
2. Notificación del plazo concedido

OBSERVACIONES

Esto se lo realiza en 24 horas. En caso de no cumplir con el plazo se

procede con la multa.

➤ **PROCESO N° 27 SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN FONDO DE GARANTÍA**

REQUISITOS

- Solicitud el Director de OO. PP.
- Comprobante de depósito de garantía en original y dos copias. En caso de pérdida del comprobante pedir certificación en el Colegio de Arquitectos de Imbabura.
- Tasas por servicios administrativos.

PROCESOS

1. Para el permiso de habitabilidad, se realiza.
2. Inspección.
3. Autorización.
4. Informe de OO.PP., solicitando la devolución del Fondo de Garantía.
5. Dirección Financiera autoriza.
6. Tesorería revisa y pasa a ventanilla para la devolución del dinero.

OBSERVACIONES

Esto se lo realiza en un mes.

➤ **PROCESO N° 28 AUTORIZACIÓN PARA VENTAS DE TERRENOS OTORGADOS POR EL MUNICIPIO EN COMPRAVENTA**

REQUISITOS

- Fotocopia de la escritura.
- Última carta de impuesto predial o certificado de no adeudar al IMI
- Copia de la cédula de ciudadanía y votación.
- Croquis de terreno.

- Certificado del Registro de la Propiedad.

PROCESOS

1. Ingreso a la oficina de recepción y archivo.
2. Informe de Avalúo.
3. Informe OO.PP.
4. Avalúo Rural.
5. Obras Públicas.
6. Plan Regulador si es urbano.

OBSERVACIONES

Será entregado ese mismo día.

➤ PROCESO Nº 29 PARA CALIFICARSE COMO PROVEEDORES DE LA MUNICIPALIDAD DE IBARRA (COMO PERSONAS NATURALES)

REQUISITOS

- En una hoja hacer constar los siguientes datos: Nombres y apellidos completos, dirección domiciliaria, teléfono, fax.
- Copia de la cédula de ciudadanía y papeleta de votación.
- Copia de registro único de Contribuyentes RUC.
- Certificado vigente otorgado por la Contraloría del Estado.
- Certificado de representación y/o distribución autorizada.
- Certificado del Colegio Profesional.
- Certificado de la Cámara de Comercio Certificado de la Superintendencia de Bancos y seguros de no ser deudor castigados y calificados con F.
- Tasa por servicios Administrativos.
- Los que están registrados en el Sistema.
- Tener RUC.
- Selección por calidad y precio.

PROCESOS

1. Ingreso en la oficina de atención al cliente.
2. Se entrega la documentación directamente en la oficina de asesoría jurídica.
3. Revisión y emisión de certificación
4. Retiro en el archivo institucional.

OBSERVACIONES

Esta calificación se la realiza cada año, especialmente en los primeros meses del año.

➤ PROCESO Nº 29 PARA CALIFICARSE COMO PROVEEDORES DE LA MUNICIPALIDAD (COMO PERSONAS NATURALES)**REQUISITOS**

- En una hoja hacer constar los siguientes datos: Nombres y apellidos completos, dirección domiciliaria, teléfono, fax.
- Copia de la cédula de ciudadanía y papeleta de votación.
- Copia de registro único de Contribuyentes RUC.
- Certificado vigente otorgado por la Contraloría del Estado.
- Certificado de representación y/o distribución autorizada.
- Certificado del Colegio Profesional.
- Certificado de la Cámara de Comercio Certificado de la Superintendencia de Bancos y seguros de no ser deudor castigados y calificados con F.
- Tasa por servicios Administrativos.
- Los que están registrados en el Sistema.
- Tener RUC.
- Selección por calidad y precio.

PROCESOS

1. Ingreso en la oficina de atención al cliente.
2. Se entrega la documentación directamente en la oficina de asesoría

<p>jurídica.</p> <p>3. Revisión y emisión de certificación</p> <p>4. Retiro en el archivo institucional</p>
<p>OBSERVACIONES</p> <p>Esta calificación se la realiza cada año, especialmente en los primeros meses del año.</p>

<p>➤ PROCESO Nº 30 PARA CALIFICARSE COMO PROVEEDORES DE LA MUNICIPALIDAD (COMO PERSONAS JURÍDICAS)</p>
<p>REQUISITOS</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Documento donde manifieste la existencia legal y cumplimiento de obligaciones emitido por la Superintendencia de Compañías. ▪ Nombramiento del representante legal. ▪ Estado de la situación financiera cortado a diciembre de cada año. ▪ Copia de la cédula de ciudadanía y papeleta de votación del representante legal. ▪ Copia de registro único de Contribuyentes RUC. ▪ Certificado vigente otorgado por la Contraloría del Estado. ▪ Certificado de la Superintendencia de Bancos y seguros de no ser deudor castigados y calificados con F. ▪ Tasa por servicios administrativos ▪ Tasa por concepto de calificación de los proveedores.
<p>PROCESOS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ingreso en la oficina de atención al cliente. 2. Se entrega la documentación directamente en la oficina de asesoría jurídica. 3. Revisión y emisión de certificación. 4. Retiro en el archivo institucional.
<p>OBSERVACIONES</p> <p>Esta calificación se la realiza cada año, especialmente en los primeros meses del año.</p>

➤ **PROCESO N° 31 ACTUALIZACIÓN CATASTRAL POR TRANSPARENCIA DE DOMINIO**

REQUISITOS

- Escritura.
- Pago por Transferencia.

PROCESOS

1. Ingreso en el Sistema.

OBSERVACIONES

Inmediato.

➤ **PROCESO N° 32 RECLAMOS SOBRE TRIBUTOS DEL PREDIO**

REQUISITOS

- Solicitud de reclamo pre impresa, dirigido al señor Alcalde.
- Recibimos sumilla y se procede.

PROCESOS

1. Ingreso en la Oficina de Atención.
2. Inspección.
3. Resolución.

OBSERVACIONES

Será entregado en cinco días.

➤ **PROCESO N° 33 DEDUCCIONES EN EL IMPUESTO POR DEUDAS HIPOTECARIAS**

REQUISITOS

- Copia de la escritura de constitución de la hipoteca.
- Certificado actualizado conferido por la institución que le concedió el préstamo.

PROCESOS

1. Ingreso en la Oficina Atención al Cliente.

2. Revisión de documentación,
3. Aprobación se procede a rebaja de impuesto
4. De ser negativo se procede a la devolución con una comunicación, que deberá retirar del Archivo Institucional.

OBSERVACIONES

- En 8 días es atendida esta petición.
- Para ser acreedor a esta deducción de impuesto se considera que la hipoteca sea para adecuación, construcción o compra de la vivienda.

➤ PROCESO Nº 34 RECLAMOS TRIBUTARIOS

REQUISITOS

- Solicitud dirigida al señor Alcalde.
- Tasa por servicios administrativos.
- Copia de la cédula de ciudadanía y alcabalas, plusvalía, patentes, impuesto predial rural, contribución especial de mejoras entre otros.

PROCESOS

1. Ingreso a la Oficina de Recepción y Archivo.
2. Informe de Rentas, avalúos y catastros.
3. Autorización o negación de la Dirección Financiera.
4. Emisión de título de créditos.
5. Resolución.

OBSERVACIONES

Será entregado en ocho días.

➤ PROCESO Nº 35 BAJA DE TÍTULOS DE CRÉDITO Y DEVOLUCIONES A PETICIÓN DEL CONTRIBUYENTE

REQUISITOS

- Solicitud dirigida al señor Alcalde.
- Tasa por servicios administrativos

- En los casos de duplicidad adjuntar copia del título.
- Para la devolución, presentar el original del título del crédito.
- Para la devolución de alcabalas, presentar un oficio dirigido al señor Alcalde, pidiendo se emita una nota de crédito.

PROCESOS

1. Ingreso a la oficina de Secretaría.
2. Informe de la oficina pertinente.
3. Puede haber devoluciones del impuesto predial, contribución de mejoras, rebajas, duplicidad de título.
4. Al ser afirmativo, el informe pasa a la Dirección Financiera, para la autorización de devolución, y luego a Tesorería para el pago.
5. De haber un informe negativo, se extiende una comunicación, para ser entregada a la persona que solicita.

OBSERVACIONES

El plazo de duración de este trámite es de ocho días.

➤ PROCESO N° 36. EXONERACIÓN DE IMPUESTOS A LOS ESPECTÁCULOS PÚBLICOS (ARTISTAS NACIONALES)

REQUISITOS

- Solicitud dirigida al señor Alcalde.
- Copia de la cédula de ciudadanía.
- Copia de cédula de ciudadanía de los artistas.
- Nota: En la solicitud debe constar: Nombres y apellidos del compareciente, indicando el nombre de la institución o empresa a cual representa.
- Número de RUC.
- Dirección domiciliaria permanente, para notificaciones.
- Mención de la base legal que conceda a la exoneración.

PROCESOS

1. Ingreso a la oficina de Recepción y Archivo.
2. Informe de Rentas.
3. Pasa a Dirección Financiera.
4. Resolución y Notificación.

OBSERVACIONES

Se debe realizar el trámite el por lo menos ocho días antes de empezar el espectáculo.

➤ PROCESO N° 37. PRÉSTAMO DE LA BANDA MUNICIPAL Y OTROS**REQUISITOS**

- Solicitud dirigida al señor Alcalde.
- Tasa por servicios Municipales.

PROCESOS

1. Ingreso a la oficina de Recepción y Archivo.
2. Verificación de disponibilidad.
3. Autorización del Director.
4. Entrega de resultados en Recepción y Archivo.

OBSERVACIONES

El tiempo de duración de este trámite es de inmediato

➤ PROCESO N° 38. LEGALIZACIÓN DE PUESTOS DE MERCADO**REQUISITOS**

- Copia de cédula a color y comprobante de votación.
- Oficio dirigido al señor Comisario, solicitado del Mercado.
- Certificado de salud, conferido por Subcentro de Salud.

- Certificado de Comisaría Municipal.
- Certificado de no adeudar al Municipio.
- Permiso de funcionamiento del Cuerpo de Bomberos.
- Certificado de honorabilidad conferido por el señor Alcalde.

PROCESOS

1. Ingreso a la oficina de Secretaría de Comisario.
2. Verificación del Contrato anterior.
3. Autorización del señor Alcalde

OBSERVACIONES

Se determina un mes para la legalización de un puesto.

➤ **PROCESO Nº 39. LEGALIZACIÓN DE PUESTOS DE MERCADO**

REQUISITOS

- Solicitud dirigida al señor Comisario.

PROCESOS

1. Ingreso a la Oficina de Secretaría de Comisario.
2. Informe del Departamento de Obras Públicas.

OBSERVACIONES

Este trámite tiene un plazo de ocho días aproximadamente.

➤ **PROCESO Nº 40. RENOVACIÓN DE CONTRATOS DE PUESTOS EN MERCADOS**

REQUISITOS

- Copia de cédula a color, comprobante de votación.
- Oficio dirigido al señor Comisario, solicitando puesto del Mercado.
- Certificado de salud, conferido por Subcentro de Salud.
- Certificado de buena conducta de la Comisaría Municipal.
- Certificado de no adeudar al Municipio.
- Permiso de funcionamiento del Cuerpo de Bomberos.

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Certificado de honorabilidad, conferido por el señor Alcalde.
<p>PROCESOS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ingreso a la Oficina de Secretaría de Comisario. 2. Renovación del Contrato. 3. Legalización en Asesoría Jurídica y Alcaldía.
<p>OBSERVACIONES</p> <p>La duración de este trámite es de quince a treinta días.</p>

<p>➤ PROCESO Nº 41 SOLICITUD DE PUESTOS DE MERCADOS</p>
<p>REQUISITOS</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitud dirigida al señor Comisario. ▪ Tasa por servicios administrativos. ▪ Copia de cédula de ciudadanía y papeleta de votación a color. ▪ Certificado de Salud, conferido por el Subsecretario de Salud. ▪ Certificado de buena conducta de la Comisaría Municipal. ▪ Certificado de no adeudar al Municipio. ▪ Permiso de funcionamiento del Cuerpo de Bomberos. ▪ Certificado de Honorabilidad, conferido por el señor Alcalde. ▪ Una foto (para nuevos usuarios).
<p>PROCESOS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Entrega en la oficina de Secretaría de Comisaría. 2. Mediante memorando, se entregará la solicitud y un Certificado de buena conducta de Comisaría al señor Alcalde. 3. Secretaría de Comisaría. 4. Se procede a la elaboración del Contrato (Jurídico, Alcaldía). 5. Si hay varios interesados se procede a un sorteo de adjudicación.
<p>OBSERVACIONES</p> <p>La duración de este trámite es de treinta días (un mes).</p>

6.10. DIFUSIÓN

Este proyecto se socializó mediante talleres de capacitación en coordinación con la Unidad de Desarrollo Institucional, tanto al personal municipal como a la ciudadanía en general, luego de lo cual quedaron satisfechos por los conocimientos teóricos y prácticos que alcanzaron.

6.11. IMPACTO

Este proyecto es de carácter social por cuanto benefició a la ciudadanía en general, ya que está encaminado a brindar las facilidades necesarias a los usuarios de la municipalidad para evitar pérdidas de tiempo y dinero en el despacho de trámites.

Ante la estrecha relación que existe entre la Institución Municipal y el conglomerado de usuarios, este trabajo tiene un gran impacto social, porque la ciudadanía debe satisfacer sus necesidades, para lo cual acude ante la Institución en busca de una solución, y al contar con una guía de procesos se simplificaron los trámites que se realizan.

Esta propuesta reúne actividades que permiten el trabajo en equipo, la integración de los funcionarios, la solución de problemas que darán como resultado tener una mejor imagen institucional.

Constituye un instrumento de orientación y capacitación para las autoridades y funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santa Ana de Cotacachi, así como también a la ciudadanía en general.

6.12 BIBLIOGRAFÍA

1. BERCOVICI, Genevieve, (2007) “Manual de la Secretaria Eficaz”, editorial Gestión 2000, Madrid.
2. BRULL ALAVAR, Erick (2011) “Gestión de Procesos de las Organizaciones”, editorial AROLA
3. CHACÓN, Héctor (2008) “Módulo de Protocolo y Etiqueta”, UTN.
4. DAVIS, Keith (2006), “Comportamiento Humano en el Trabajo”, Bogotá.
5. DE LA PARRA PAZ, Erick (2009) “Guía Práctica para lograr calidad en el Servicio”, Grupo Editorial ISEF
6. ENCARTA (2010), Biblioteca de la Consulta Microsoft Corporation.
7. FERNANDEZ VERDE, Dolores, (2010) “Archivo de la Información”, editorial CIDMA.
8. LONDOÑO MATEUS, María Claudia, (2009) “Guía para la Secretaria”, editorial, FC 2° edición, Perú.
9. LONDOÑO MATEUS, María Claudia, (2010) “Habilidades de Gestión para la Secretaria Eficaz”, editorial FC Perú.
10. OCEANO, (2008) Tomo I y II, Diccionario Enciclopédico.
11. PARRERA PASCUAL, Cristina, (2008) “Técnicas de Archivo y Documentación de la Empresa” editorial MADIS.
12. PÉREZ, Fernando (2009) “Gestión de Procesos”, editorial ESIC, 3° edición.
13. SEVILLA QUIROZ, María Antonieta (2008) “1001 Sugerencias para la Secretaria Eficaz”, Editorial Ecuador, Quito.
14. VALENCIA P, Galo, (2007) “Módulo de Organización Profesional de Archivos Digitales”, Congreso de Secretarías Ejecutivas y Gerenciales, Quito.

PÁGINAS ELECTRÓNICAS

15. www.lasecretariamoderna.com
16. www.elarchivo.com
17. www.ladocumentacionorganizacional.com

18. www.manualdelasecretaria.com

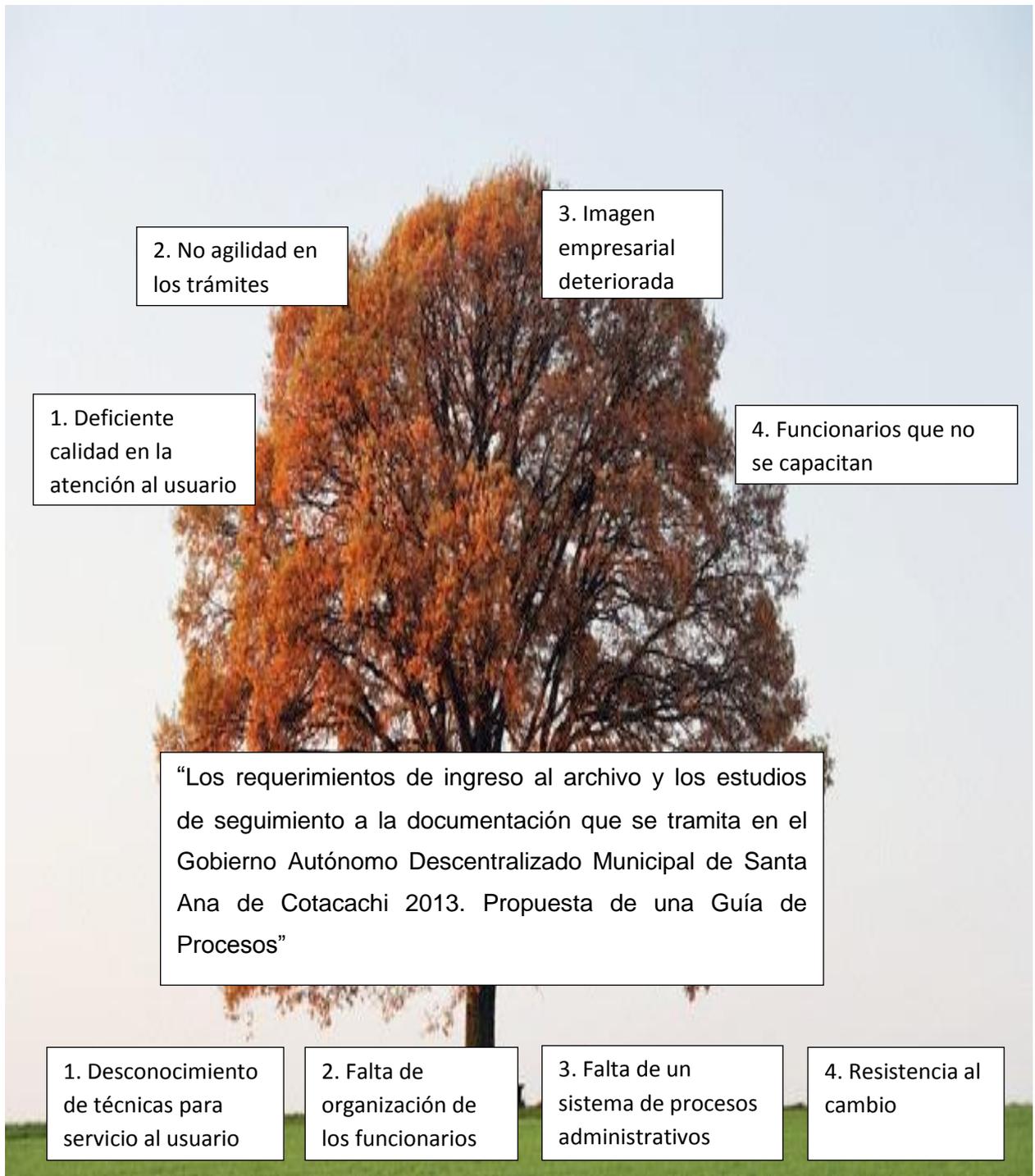
19. www.servicioalcliente.com

20. www.lasecretariaeficaz.com

ANEXO

ANEXO 1

Árbol de problemas



ANEXO 2

MATRIZ DE COHERENCIA

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL
<p>¿Cuáles son los requerimientos de ingreso y cuáles son los procesos de seguimiento que se aplica a la documentación que se tramita en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Santa Ana de Cotacachi y cómo mejorar estos procesos?</p>	<p>Determinar cuáles son los requerimientos de ingreso y cuáles son los procesos de seguimiento que se da a la documentación que se tramita, en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santa Ana de Cotacachi y cómo mejorar este servicio con una Guía de Procedimientos.</p>
SUBPROBLEMAS/ INTER.	OBJETIVOS ESPECIFICOS
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuáles son los requerimientos de ingreso de documentos al archivo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santa Ana de Cotacachi? • ¿Cuáles son los procesos del seguimiento que se da a la tramitación de documentos en los departamentos municipales? • ¿Qué procesos de archivo y seguimiento son los más utilizados en la tramitación de documentación en el Municipio? • ¿El conocimiento de la guía permitió mejorar el servicio administrativo documental de la tramitación de documentos? 	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar cuales son los requerimientos de ingreso para la documentación que llega al Municipio. • Establecer cuáles son los procesos de seguimiento que se da a la documentación que se tramita en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Santa Ana de Cotacachi. • Realizar una guía de procesos y seguimiento a los documentos que ingresan al Gobierno Autónomo descentralizado Municipal Santa Ana de Cotacachi. • Socializar la guía con los funcionarios

ANEXO 3

ENCUESTA

Universidad Técnica del Norte

Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología

Programas Semi Presenciales – Secretariado Ejecutivo en Español

Cargo que Ocupa.....

Fecha.....

Solicitamos su colaboración, por favor lea y responda con veracidad las siguientes interrogantes:

11. ¿El procedimiento de ingreso de documentos es ordenado?

Siempre ____ Casi siempre ____ rara vez ____
Nunca ____

12. ¿Se realiza una clasificación de documentos al momento de ingresar?

Siempre ____ Casi siempre ____ Rara vez ____
Nunca ____

13. ¿Existe control de la documentación que ingresa a la institución?

Siempre ____ Casi siempre ____ Rara vez ____
Nunca ____

14. ¿La informática ayudará a mejorar los trámites en la documentación?

Siempre ____ Casi siempre ____ Rara vez ____
Nunca ____

15. ¿Existe planificación por parte de los funcionarios de la institución al momento de recibir los documentos?

Siempre ____ Casi siempre ____ Rara vez ____
Nunca ____

16. ¿los documentos que se generan son de fácil ubicación?

Siempre___ Casi siempre___ Rara vez___

Nunca___

17. ¿Al momento de realizar los trámites se lo hace con rapidez?

Siempre___ Casi siempre___ Rara vez___

Nunca___

18. ¿Para la realización de los trámites dentro de la institución se sigue un orden establecido?

Siempre___ Casi siempre___ Rara vez___

Nunca___

19. ¿Se han registrado pérdidas de documentos dentro de la institución?

Siempre___ Casi siempre___ Rara vez___

Nunca___

20. ¿Considera que la forma de organización por parte de los funcionarios es la correcta?

Siempre___ Casi siempre___ Rara vez___

Nunca___

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA IDENTIDAD:	DE	1003230099	
APELLIDOS NOMBRES:	Y	Cevallos Vallejos Ana María	
DIRECCIÓN:	Ibarra barrio Jardines de Odila		
EMAIL:	cevallosanamaria@gmail.com		
TELÉFONO FIJO:	2632766	TELÉFONO MÓVIL:	0986114660

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	LOS REQUERIMIENTOS DE INGRESO AL ARCHIVO Y LOS ESTUDIOS DE SEGUIMIENTO A LA DOCUMENTACIÓN QUE SE TRAMITA EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SANTA ANA DE COTACACHI 2013. PROPUESTA DE UNA GUÍA DE PROCESOS
AUTOR (ES):	Cevallos Vallejos Ana María
FECHA: AAAAMMDD	2013/07/03
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español
ASESOR /DIRECTOR:	MSc. Cecilia Rea

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, Cevallos Vallejos Ana María, con cédula de identidad Nro. 1003230099, en calidad de autor (es) y titular (es) de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

3. CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 06 días del mes enero del 2014

EL AUTOR:

ACEPTACIÓN:



(Firma).....

(Firma)

Nombre: Cevallos Vallejos Ana María
C.C.: 1003230099

Nombre: **Ing. Betty Chávez**
Cargo: **JEFE DE BIBLIOTECA**

Facultado por resolución de Consejo Universitario _____



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo, Cevallos Vallejos Ana María, con cédula de identidad Nro. 1003230099 manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor (es) de la obra o trabajo de grado titulado: **LOS REQUERIMIENTOS DE INGRESO AL ARCHIVO Y LOS ESTUDIOS DE SEGUIMIENTO A LA DOCUMENTACIÓN QUE SE TRAMITA EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SANTA ANA DE COTACACHI 2013. PROPUESTA DE UNA GUÍA DE PROCESOS** Ha sido desarrollada para optar por el Título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español, en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

(Firma)

Nombre: Cevallos Vallejos Ana María

Cédula: 1003230099

Ibarra, a los 06 días del mes de enero del 2014



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

4. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	DE	100260853-5	
APELLIDOS Y NOMBRES:	Y	Ipiales Recalde Jenny Elizabeth	
DIRECCIÓN:		Ibarra, Alpachaca calle Machala s/n y Colibrí	
EMAIL:		jeir_82@yahoo.com	
TELÉFONO FIJO:	2 953 005	TELÉFONO MÓVIL:	0993876866

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	LOS REQUERIMIENTOS DE INGRESO AL ARCHIVO Y LOS ESTUDIOS DE SEGUIMIENTO A LA DOCUMENTACIÓN QUE SE TRAMITA EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SANTA ANA DE COTACACHI 2013. PROPUESTA DE UNA GUÍA DE PROCESOS
AUTOR (ES):	IPIALES RECALDE JENNY ELIZABETH
FECHA: AAAAMMDD	2013/07/03
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Título de Licenciada en Secretaria Ejecutivo en Español
ASESOR /DIRECTOR:	MSc. Cecilia Rea

5. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, Ipiales Recalde Jenny Elizabeth, con cédula de identidad Nro. 100260853-5, en calidad de autor (es) y titular (es) de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

6. CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 06 días del mes enero del 2014

EL AUTOR:

ACEPTACIÓN:



(Firma).....

Nombre: Ipiales Recalde Jenny Elizabeth
C.C.: 100260853-5

(Firma)

Nombre: **Ing. Betty Chávez**
Cargo: **JEFE DE BIBLIOTECA**

Facultado por resolución de Consejo Universitario _____



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo, Ipiales Recalde Jenny Elizabeth, con cédula de identidad Nro. 100260853-5 manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor (es) de la obra o trabajo de grado titulado: **LOS REQUERIMIENTOS DE INGRESO AL ARCHIVO Y LOS ESTUDIOS DE SEGUIMIENTO A LA DOCUMENTACIÓN QUE SE TRAMITA EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SANTA ANA DE COTACACHI 2013. PROPUESTA DE UNA GUÍA DE PROCESOS.** Ha sido desarrollado para optar por el Título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español, en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

(Firma)

Nombre: Ipiales Recalde Jenny Elizabeth

Cédula: 100260853-5

Ibarra, a los 06 días del mes de enero del 2014