



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

## **FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

### **TEMA:**

ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA IMPLEMENTAR EL ARCHIVO CENTRAL EN LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE IBARRA “EMAPA-I-“PARA LA ENTREGA OPORTUNA DE LA INFORMACIÓN. PROPUESTA DE ARCHIVO COMPUTARIZADO

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

### **AUTORA:**

FLORES ESPINOSA ROSA YOLANDA

### **DIRECTORA:**

DRA. CECILIA REA PÉREZ

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 directora del trabajo de tesis del siguiente tema: **“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA IMPLEMENTAR EL ARCHIVO CENTRAL EN LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE IBARRA, PARA LA ENTREGA OPORTUNA DE LA INFORMACIÓN. PROPUESTA DE ARCHIVO COMPUTARIZADO”**, trabajo efectuado por la señora: **FLORES ESPINOSA ROSA YOLANDA**, previo a la obtención del título de Licenciada en la especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español.

Al ser testigo presencial y corresponsable directa del desarrollo del presente trabajo de investigación, que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sustentado públicamente ante el tribunal que será designado oportunamente.

Esto es lo que puedo certificar por ser justa y legal.

**DRA. CECILIA REA PÉREZ**  
**DIRECTORA DEL TRABAJO DE TESIS**

## **DEDICATORIA**

Dedico a las personas más importantes de mi vida, a Dios, a mis hijos a mi esposo. A Dios por que ha sido mi fortaleza, mi guía inseparable en todo momento, dándome valor y el impulso necesario para continuar. A mis hijos quienes son la razón de mi vida que inspiran mi superación y esfuerzo; a mi esposo quien con su entereza permitió el continuar mi carrera.

A mis padres por inculcarme buenos valores, responsabilidad y esfuerzo, por su ejemplo digno de superación y entrega, gracias a todos quienes durante el tiempo que he permanecido en las aulas universitarias, velaron por mi bienestar y educación, constituyéndome en apoyo en todo momento. Depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin oscilar ni un solo momento de mi capacidad intelectual. Por ello he culminado lo que ahora he obtenido.

**Con la ternura más grande de mi vida**

## **AGRADECIMIENTO**

Gracias a mi familia quienes contribuyeron, para poder finalizar mi proyecto. A todos los docentes a quienes les debo todo el conocimiento impartido, gracias por su paciencia y enseñanza.

Al Doctora Cecilia Rea Pérez Directora del trabajo de Tesis por entregarme su apoyo técnico, quien supo orientarme de manera técnica y eficaz en esta investigación.

Al centro de estudios, como es la Universidad Técnica del Norte, la cual me dio la oportunidad y me abrió las puertas, para prepararme, tener un futuro mejor y sociedad competitiva, formarme como persona y profesionalmente. Al personal administrativo de nuestra facultad, quienes nos han entregado su confianza y buena voluntad para desarrollar nuestras actividades académicas desde el inicio de la carrera.

Al señor Gerente de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra EMAPA.I., compañeras y compañeros, quienes me facilitaron toda la información requerida para la ejecución de mi trabajo de tesis.

A mis compañeras y compañero de carrera, con quienes he compartido momentos y experiencias inolvidables, actitudes, talentos y cualidades que se quedarán grabadas en mi corazón.

Y finalmente a mi esposo y a mis hijos, quienes con su firmeza de verme culminar mi carrera, demostraron su paciencia y voluntad.

## ÍNDICE GENERAL

ACEPTACIÓN DE LA DIRECTORA.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE GENERAL.....	v
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN.....	xi
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>1</b>
1.1. Antecedentes .....	1
1.2. Planteamiento del Problema .....	2
1.3. Formulación del Problema .....	4
1.4. Delimitación .....	4
1.4.1 Unidades de observación.....	4
1.4.2 Delimitación Espacial.....	4
1.4.3. Delimitación Temporal.....	4
1.5. Objetivos.....	4
1.5.2 Objetivo General.....	4
1.5.2. Objetivo Específico.....	5
1.6. Justificación.....	5
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>8</b>
Marco Teórico.....	8
2.1. Fundamentación Teórica.....	8
2.1.1. Fundamentación Administrativa.....	8
2.1.2. Enfoque Humanístico.....	10
2.1.3. Historia del Archivo .....	12
2.1.4. Definición del Archivo.....	15
2.1.5 Archivo Central.....	17
2.1.6. Archivo Central.....	18
2.1.7. Archivo Centralizado.....	20

2.1.8. Personal Capacitado para el Manejo del Archivo Central.....	21
2.1.9. Clasificación del Archivo Central según su organización .....	23
2.1.10 Material para la implementación del Archivo Central.....	25
2.1.11 Métodos de archivo .....	26
2.1.12 Métodos de búsqueda de documentos archivados.....	26
2.1.13 Método de préstamo de documentos archivados.....	27
2.1.14 Tips para archivar correctamente .....	27
2.1.15 Una cita diaria dedicada a arreglar su oficina .....	27
2.1.16 Institucionalizar la utilización del cubo de basura.....	28
2.1.17 Decida rápidamente sobre sobre lo que hay que hacer y Sobre lo que hay que archivar.....	28
2.2. POSICIONAMIENTO TEÓRICO PERSONAL.....	29
2.3. GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	30
2.4. INTERROGANTES DE INVESTIGACIÓN.....	33

### **CAPÍTULO III**

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	35
3.1. Tipo de investigación.....	35
3.2. Métodos.....	36
3.3. Técnicas e Instrumentos.....	37
3.4. Población.....	37
3.5. Muestra.....	38

### **CAPÍTULO IV**

4. Interpretación y Análisis de Resultados.....	40
4.1. Procesos.....	40

### **CAPÍTULO V**

5. Conclusiones y Recomendaciones.....	51
5.1. Conclusiones.....	51
5.2. Recomendaciones.....	52

### **CAPÍTULO VI**

6. Propuesta Alternativa .....	54
--------------------------------	----

6.1. Título.....	54
6.2. Justificación.....	54
6.3. Base Teórica.....	55
6.4. Objetivos.....	63
6.4.1. Objetivo General.....	63
6.4.2. Objetivos Específicos.....	63
6.5. UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA.....	64
6.6. Forma como se va a desarrollar implementar.....	64
Proceso N.-1 Situación actual.....	67
Proceso N.- 2 Programa sistema de administración documentos SAD .....	69
Proceso N.- 3 Aplicación del reglamento para la implementación del archivo.....	72
Proceso N.- 4 Para la aplicación del Reglamento de Seguridad Industrial.....	76
Proceso N.- 5 Programa de Socialización.....	79
Proceso N.- 6 Programa de capacitación.....	82
ANEXO 1.....	108
ANEXO 2.....	109
CONTROL DE REVISIONES.....	111
ARCHIVO.....	112
6.7. Impactos.....	123
6.7.1. Importancia.....	123
6.7.2. Factibilidad .....	123
6.8. Desarrollo de la Propuesta .....	124
6.8.1. Antecedentes históricos.....	124
6.9. Funciones de los archivos computarizados.....	127
6.10. Forma como se va a validar.....	129
6.11. Cadena de valor.....	135
6.12. Identificación de actividades para el personal.....	137
6.13. Proceso de Archivo .....	138
6.14. Objetivo del proceso.....	138
6.15. Aplicación de la cadena de valor.....	139

6.16 Inventario de subprocesos .....	140
Bibliografía.....	150
ANEXOS.....	153
Árbol de problemas.....	154
Matriz categorial.....	155
Encuesta.....	156
Organigrama.....	158
Autoridades de la EMAPA-I- .....	159
Fotografías.....	160

## RESUMEN

El objetivo de este trabajo es de proporcionar los elementos básicos, técnicos, administrativos, tecnológicos y legales que permitan facilitar el Estudio de Factibilidad para Implementar el Archivo Central en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra EMAPA-I-. Para ello se efectuó inicialmente una revisión bibliográfica, evidenciándose que existió muy poca información publicada sobre el tema de la importancia del archivo central, simultáneamente se realizó varias encuestas y entrevistas al personal administrativo de la institución. El objetivo general de la encuesta era conocer si la empresa cuenta con un archivo central adecuado y confiable para el manejo de la información y la forma de cómo se administra cada uno de los documentos en las diferentes direcciones y jefaturas de empresa. En este contexto, uno de los problemas más críticos que se presentaron en el manejo de los archivos, es el desconocimiento de la ley, reglas, procedimientos, principios y técnicas para su organización y control. La finalidad de archivar los documentos es que puedan ser consultados de manera rápida y oportuna, la organización es la clave para evitar la pérdida de tiempo, malos momentos y situaciones tensas en la institución. Con el sistema técnico y adecuado, se evitará que las personas pasen mucho tiempo frente a la persona encargada del archivo, se encontrará de manera inmediata los documentos solicitados. Con este método obtendré conservar un archivo actualizado, de fácil acceso a la información, para atender de manera eficaz a nuestros clientes internos y externos. Las autoridades con mi criterio y la apertura de analizar las técnicas y prácticas requeridas facilitarán el manejo del archivo, con la intención de lograr su estandarización y facilitar el uso de tecnologías para la utilización y control documental. Se concluye que es importante impulsar el desarrollo de este proyecto a través de un archivo computarizado dentro de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra EMAPA-I- que garantice no solo la conservación, sino la administración adecuada de la documentación.

## **ABSTRACT**

The aim of this paper is to provide the basics, technical, administrative, technological and legal information to facilitate Implement Feasibility Study for the Central Archive at the Public Company Municipal Water and Sewer EMAP-I-Ibarra, This was first conducted a literature review, showing that there was very little published information on the subject of the importance of the central file simultaneously conducted surveys and interviews with administrative staff of the institution. The overall objective of the survey was to find out whether the company has an adequate and reliable central repository for information management and how to how to administer each of the documents in the different directions and company headquarters. In this context, one of the most critical issues that arose in the handling of files, is the ignorance of the law, rules, procedures, principles and techniques for organization and control. The purpose of filing documents is that they can be accessed quickly and timely, organization is the key to avoiding the loss of time, bad times and stressful situations in the institution. With proper technical system will prevent people spend much time in front of the person in charge of the file, will be immediately requested documents. Using this method will I keep an updated file, easy access to information, to respond effectively to internal and external customers. Officials with my approach and openness to analyze the techniques and practices required facilitate file management, with the intention of achieving its standardization and facilitate the use of technologies to use and document control. We conclude that it is important to promote the development of this project through a computerized file manually within the Public Enterprise Municipal Water and sewerage Ibarra EMAP-I-to ensure not only the preservation, but the proper administration of documents.

## INTRODUCCIÓN

Es muy importante mantener un buen sistema de archivo, con la utilización de herramientas tecnológicas y estrategias de control interno en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra EMAPA-I.

El Directorio de la Empresa, una vez que resuelva autorizar la implementación del Archivo Central Computarizado realizará controles y evaluaciones periódicas de las actividades efectuadas en el archivo central, esta herramienta permitirá tener un sistema de control ágil y oportuno en el desarrollo de las funciones encomendadas a cada uno de los funcionarios a cargo de este importante departamento de la EMAPA-I, lo que permitirá mantener el prestigio y ser baluarte de los Ibarreños, razón suficiente, para establecer un cronograma sustentable que alcance su objetivo, que permita una mejor visión sobre el debido proceso establecido para que los documentos cumplan con su función, en cumplimiento a la recomendación del organismo de control como es La Contraloría General del Estado que en su informe especial emitido N.-880DRCR7 de fecha 21 de enero del 2010, realizado a la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra EMAPA-I, el que recomienda aplicar la norma de control interno N.-405-04 que señala “ Documentos de respaldo y su archivo ” que establece lo siguiente. La máxima autoridad, deberá implantar y aplicar políticas y procedimientos de archivo para la conservación y mantenimiento de archivos físicos y magnéticos con base a las disposiciones técnicas y jurídicas vigentes”.

En la perspectiva de las medidas a adoptarse en la institución se puede afirmar que en un departamento de archivo que no se realice controles internos de los documentos, correrá serios riesgos y malas consecuencias en su función, por lo tanto las decisiones tardías e inadecuadas traerán graves problemas en la gestión administrativa, legal y técnica; la crisis será incontrolable y podría perjudicar la buena imagen

de la institución, se deberá tomar las debidas decisiones y precauciones administrativas para la implementación del archivo central computarizado. En consecuencia, la implementación del Archivo central se puede realizar con el aporte del departamento de comunicación social e innovación a la comunidad, quien se encargará de la socialización y conocimiento de los Funcionarios, secretarias y empleados, esto permitirá que se dé el valor y la importancia para salvaguardar y preservar los archivos que son de mucha valía para la empresa, la comunidad Ibarreña y público que lo requiera.

Este trabajo investigativo consta de seis capítulos como se puede apreciar a continuación:

En el capítulo I se encuentra el problema que consta de antecedentes, planteamiento del problema como formulación, delimitación temporal y espacial, objetivos; general y específicos y la justificación.

El capítulo II se refiere a la Fundamentación Teórica o Marco Teórico, en el cual se establece la investigación sustentada de manera científica y teórica el problema que se va a tratar, el que permitió la comprensión global del tema del trabajo práctico, glosario de términos, interrogantes de investigación y matriz categorial.

En el capítulo III se habla de la metodología utilizada en el tiempo de la investigación, métodos, técnicas e instrumentos; población y muestra, los mismos que permitieron analizar la situación real de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra EMAPA-I, facilitando de esta manera, el poder identificar el problema, con el cual se realizó la investigación técnica y legal, parámetros que fueron la base para elaborar la propuesta.

En el capítulo IV se encuentra el análisis e interpretación de los resultados de la investigación, resumidos a través de la utilización de las

tablas de frecuencia, gráficos circulares, permitiendo visualizar claramente en forma estadística, el panorama real del problema planteado.

En el capítulo V se detallan las conclusiones y recomendaciones dirigidas tanto al Directorio, conformado por el Señor Alcalde y Señores Concejales, como máxima Autoridad, el Señor Gerente General, Directores, Jefes Departamentales, Jefes de Unidad entre otros funcionarios de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra EMAPA-I-.

Finalmente en el capítulo VI se encuentra la propuesta, alternativa de solución a la problemática encontrada con relación al **“ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA IMPLEMENTAR EL ARCHIVO CENTRAL EN LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE IBARRA-I- PARA LA ENTREGA OPORTUNA DE LA INFORMACIÓN. PROPUESTA DE ARCHIVO COMPUTARIZADO”**, medidas que pretenden conseguir un cambio a través de conocimientos, técnicas y metodologías actualizadas para el manejo técnico de la documentación que se genera en la EMAPA-I-

En este capítulo también se exterioriza las referencias bibliográficas consultadas a lo largo del proceso investigativo, las mismas que han sido un aporte sustancial para el conocimiento y comprensión del tema, finalmente se encuentran los anexos en los cuales se exponen las certificaciones pertinentes de haber concluido con el trabajo investigativo, el árbol de problemas, la matriz de coherencia, las encuestas realizadas a los empleados y funcionarios así como también se muestran algunas fotografías de quienes de alguna u otra manera ayudaron a la realización de la propuesta.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1 ANTECEDENTES**

El Ilustre Concejo Municipal presidido por el distinguido Alcalde de Ibarra, Mayor Galo Larrea Torres, amparado en los Arts. 199 al 208 de la Ley de Régimen Municipal, expidió la Ordenanza de Creación de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Ibarra, con fecha 12 de agosto de 1969 y consciente de la responsabilidad asumida dio todo el apoyo necesario para que la capital de la Provincia de Imbabura se ponga a la altura de otras capitales de provincias ecuatorianas; y, cuente con una entidad especializada que velará por la operación y mantenimiento de los sistemas de agua potable y alcantarillado existentes y además propenderá a la ejecución de nuevas obras en las 18 parroquias del cantón, que en ese momento eran dependientes, solucionando la infraestructura sanitaria como fin y objetivo fundamental de la misma.

La E.M.A.P.A. fue fundada mediante Ordenanza el 12 de agosto de 1969, gracias a la iniciativa del Ilustre Concejo Municipal, con personería jurídica propia, autonomía administrativa y patrimonial, con todas las atribuciones y deberes que le corresponde a una institución de esta naturaleza. Así nació esta empresa, encargada de velar por la salubridad de la población de la ciudad de Ibarra y todas las parroquias del cantón, mediante la distribución, operación y mantenimiento de los servicios públicos de mayor importancia, como son la dotación de agua potable y alcantarillado, obras de positiva infraestructura que norman el crecimiento y desarrollo físico de la urbe. La razón social de la Empresa Municipal de

Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra, conocida por sus siglas EMAPA-I- en todas las actividades y actos jurídicos dotando el servicio de agua potable, alcantarillado y saneamiento, basados en los principios de universalidad de los servicios, calidad, eficiencia y eficacia en su gestión.

El objetivo de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra es la prestación de servicios básicos a todo el cantón Ibarra y sus parroquias tanto urbanas como rurales, consiguiendo ubicarse en un elevado nivel dentro de los organismos de su género en el país y a pesar de ser una dependencia relativamente nueva mediante el esfuerzo y constancia de los 160 empleados y trabajadores y en forma muy particular gracias a la dinámica e inteligente labor desplegada por Ingeniero Ivo Rosero Cueva, quien fue nombrado por el Concejo Municipal como Primer Gerente General, al frente de la Empresa. Debido al crecimiento poblacional del Cantón Ibarra, la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra, en la actualidad cuenta con 160 empleados y trabajadores, por esta razón existe la necesidad de realizar un estudio de factibilidad para implementar el Archivo Central de la Empresa.

## **1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Debido al poco interés de las administraciones anteriores la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra EMAPA-I- no cuenta con un archivo central computarizado, que permita la entrega ágil y oportuna de los documentos, por lo que existe la urgente necesidad de la implementación de este departamento tan importante ya que es la columna vertebral de la institución y así evitar la multitud de archivos independientes que mantiene cada una de las direcciones, jefaturas y unidades de la empresa, causando molestias, desorden y pasatiempo en la entrega de los documentos.

El antiguo modelo de gestión de las anteriores administraciones no ha permitido la implementación del archivo central en la EMAPA.I., lo que ha generado preocupación y malestar en los auditores de la Contraloría General del Estado, quienes han recomendado por reiteradas ocasiones la implementación urgente de este importante departamento, con la finalidad de evitar problemas y lentitud en la entrega de la documentación tanto para clientes internos como externos, como lo manifiesta la Ley de Transparencia y Control Social. Por esta razón los documentos deben permanecer en orden y en custodia por ser la historia de la empresa.

Los problemas por la falta de capacitación al personal para el manejo de los archivos son frecuentes, por el desconocimiento de principios y técnicas para su organización y control. En múltiples ocasiones los documentos que se integran a un expediente no se organizan de forma correcta, lo cual tiene como consecuencia dificultades para la entrega de los documentos. Es importante mantener un plan de capacitación anual, por cuanto permitiría actualizar las técnicas y reglas para el correcto manejo del archivo central computarizado; el personal que se encuentre al frente de estas actividades cuente con el perfil requerido para dar cumplimiento con las normas y reglamentos de la Ley de Archivo Nacional; además que las autoridades de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra EMAPA.I. pongan en marcha la elaboración de reglamentos para prestar las seguridades técnicas, administrativas y jurídicas en esta dependencia. Para el manejo del archivo central computarizado, es importante que se considere a personas con actitudes y aptitudes idóneas para la conservación y custodia de los documentos, ya que en la empresa en las últimas décadas se ha evidenciado un crecimiento en toda la estructura organizacional, por lo que amerita la creación urgente del departamento del Archivo Central Computarizado. Además es imprescindible dar cumplimiento a la resolución número 21 establecida en el Informe de la Contraloría General del Estado realizado en el año 2010, así como también dar cumplimiento a la Ley Nacional de Archivos del Ecuador.

### **1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cuáles son las facilidades para implementar un archivo central en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra “EMAPA-I-“, al no existir el interés por la creación de un Archivo Central ?

### **1.4. DELIMITACIÓN**

#### **1.4.1. Unidades de Observación**

Secretarias y Funcionarios de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra EMAPA-I-

#### **1.4.2. Delimitación Espacial**

El trabajo se realizó en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra “EMAPA-Ibarra, ubicada en la calle Pedro Moncayo y Sucre esquina, plazoleta Francisco Calderón.

#### **1.4.3 Delimitación Temporal**

El trabajo de investigación se realizó en el periodo de abril a octubre del 2013.

### **1.5 OBJETIVOS**

#### **1.5.1 Objetivo General**

Determinar cuáles son las facilidades para implementar el archivo central en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra “EMAPA-I-“que permita entregar de manera oportuna la información.

### **1.5.2 Objetivos Específicos**

- Diagnosticar cuál es la situación de los archivos departamentales de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra “EMAPA-I
- Establecer las posibilidades para implementar un archivo central en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra “EMAPA-I
- Elaborar un programa computarizado para el manejo del archivo
- Aplicar el programa en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra “EMAPA-I

### **1.6 JUSTIFICACIÓN**

La documentación ha sido desde siempre lo más elemental dentro de las instituciones. Por eso la importancia de implementar un archivo central computarizado dentro de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y alcantarillado de Ibarra “EMAPA I”, ya que de esta manera vendría a solucionar un problema que por muchos años ha soportado la institución. Con el archivo central se beneficiarían todas las personas, el acceso a la información sería más rápido para todos; con los mecanismos de control se estaría desarrollando un trabajo garantizado, los cuales permitirán determinar cómo se está produciendo la documentación y cómo debe fluir sin interferencias, desvíos o retrasos hacia el archivo o los lugares destinados para un depósito parcial o permanente.

Para aplicar esta actividad con responsabilidad, es indispensable que las Autoridades de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra, EMAPA.I. presten la debida importancia para la

implementación del archivo central computarizado; y , que el manejo esté a cargo de un profesional con el perfil idóneo, por cuanto la documentación y organización de los documentos es lo más importante dentro de la empresa, para evitar pérdidas o confusión y así poder salvaguardar la documentación especialmente la más relevante para la empresa, en caso de incendio, inundación, entre otros. Visto de esta manera, el archivo no puede ser concebido como una figura más dentro de la estructura organizacional o como una unidad aislada de depósito de documentos; el archivo es la columna vertebral, es la historia de una institución, se debe tomarle con la debida seriedad que esto amerita, por el valor que tiene la información, especialmente para el desarrollo del trabajo de las personas dentro y fuera de la organización.

El tener cada dirección, departamento y unidad de la EMAPA I, su propio archivo, limita y retrasa la entrega de la información de manera oportuna, ocasionando demora en el quehacer de la organización, acumulando gran cantidad de documentación en espera de ser derivada a otro depósito para dar paso a nuevas cajas de archivos. La importancia que representa el archivo dentro de una empresa es incalculable, se debería efectuar cambios y mejoras. Con el archivo central se estaría cumpliendo la recomendación de la Contraloría General del Estado efectuada a las administraciones anteriores, lo cual permitiría visualizar las etapas, pasos o fases de trabajo enlazadas y relacionadas que se van produciendo, con lo que se lograría el objetivo esperado.

### **Factibilidad**

Al contar con la colaboración del Directorio de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra EMAPA-I- será factible implementar el archivo central, cumpliendo todos los pasos reglamentarios y disposiciones legales, además se delegará la tramitación a los estamentos pertinentes, considerando todos los requisitos

establecidos a fin de no cometer vacíos legales, técnicos y administrativos; con la finalidad de que se realice los debidos procesos de manera correcta.

Fue posible este trabajo por la suficiente bibliografía que existe sobre la conformación de un archivo computarizado, además la investigadora labora en la institución investigada lo cual facilita el desarrollo del trabajo de grado.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

##### **2.1.1 Fundamentación Administrativa**

##### **Teoría de las Relaciones Humanas**

La fundamentación administrativa se basa en cuatro puntos principales que son PLANIFICAR, ORGANIZAR, DIRIGIR Y CONTROLAR, optimizando los recursos necesarios y hacer las cosas de mejor manera.

Según URIBE, Alfredo ( 2005) “ La teoría de las relaciones humanas (también denominada escuela humanística de la administración), desarrollada por Elton Mayo y sus colaboradores, surgió en los Estados Unidos como consecuencia inmediata de los resultados obtenidos en el experimento de Hawthorne, fue básicamente un movimiento de reacción y de oposición a la teoría clásica de la administración” ( pag.23.)

La fundamentación administrativa pretendió desarrollar una nueva filosofía empresarial, una civilización industrial en la cual la tecnología y el método de trabajo constituyen las más importantes preocupaciones del administrador.

La teoría de las relaciones humanas surgió de la necesidad de contrarrestar la fuerte tendencia a la deshumanización del trabajo, iniciada con la aplicación de métodos rigurosos, científicos y precisos a los cuales los trabajadores debían someterse forzosamente.

Para URIBE, Alfredo (2005), las principales causas del surgimiento de la teoría de las relaciones humanas son:

- ✓ Necesidad de humanizar y democratizar la administración, liberándola de los conceptos rígidos y mecanicistas de la teoría clásica y adecuándola a los nuevos patrones de vida. En este sentido, la teoría de las relaciones humanas se convirtió en un movimiento dirigido a la democratización de los conceptos administrativos.
- ✓ El desarrollo de las llamadas ciencias humanas, en especial la psicología y la sociología, así como su creciente influencia intelectual y sus primeros intentos de aplicación a la organización industrial. Las ciencias humanas vinieron a demostrar, de manera gradual, lo inadecuado de los principios de la teoría clásica.
- ✓ Las ideas de la filosofía pragmática de John Dewey y de la psicología dinámica de Kart Lewin, fueron esenciales para el humanismo en la administración. Elton Mayo es considerado el fundador de la escuela; Dewey, indirectamente, y Lewin, de manera más directa, contribuyeron bastante a su concepción. De igual modo, fue fundamental la sociología de Pareto.” (pág. 27-28).

El comportamiento del individuo se apoya por completo en el grupo. En general, los trabajadores no actúan ni reaccionan aisladamente como individuos, si no como miembros de grupos. La teoría clásica no llegó a percibir que el comportamiento de los empleados está influenciado por las normas y los valores de los grupos sociales en que participan. Kurt Lewin verificó posteriormente que el individuo se resistirá al cambio para no apartarse de los parámetros del grupo, en tanto éstos permanezcan inmodificables.

Debido a que el poder del grupo para provocar cambios en el comportamiento individual es muy grande, la administración no puede

tratar a los trabajadores individualmente, como si fueran átomos aislados, sino como miembros de grupos de trabajo, sujetos a las influencias sociales de estos grupos. Los trabajadores no reaccionan como individuos aislados frente a la administración, a sus decisiones, normas, recompensas y castigos, sino como miembros de grupos sociales cuyas actitudes se hallan influenciadas por códigos de conducta grupal. Es la teoría del control social sobre el comportamiento. La amistad y los grupos sociales de los trabajadores poseen significado trascendental para la organización y, por lo tanto, deben ser considerados los aspectos importantes en la teoría de la administración. La teoría de las relaciones humanas contrapone el comportamiento social del trabajador al comportamiento mecánico propuesto por la teoría clásica, basado en la concepción atomística del hombre.

### **2.1.2 El enfoque humanístico**

En estos momentos de cambio acelerado y énfasis en la globalización y la cultura de la calidad y el servicio al cliente, para los estudiosos de la administración no deja de ser frustrante el comprobar que aún persista, en numerosas organizaciones, la aplicación de modelos rígidos y mecanicistas incompatibles con las principales variables, tanto de su entorno, como de su cultura, procesos o estructuras organizacionales particulares, y que, en la mayoría de los casos, están en franca contradicción con los supuestos que dichos modelos sustentan. Solo el conocimiento basado en un estudio serio y fundamentado de los modelos propuestos, así como de las condiciones particulares de cada organización, puede ofrecer una buena opción para discriminar, con mesura e inteligencia, la utilización de los más adecuados.

**Según URIBE, Alfredo (2005),**“El enfoque humanístico promueve una verdadera revolución conceptual en la teoría administrativa: si antes el énfasis se hacía en la tarea por parte de la administración científica y en la estructura organizacional por parte de la teoría clásica de la

administración , ahora se hace en las personas que trabajan o participan en las organizaciones. En el enfoque humanístico, la preocupación por la máquina y el método de trabajo, por la organización formal y los principios de administración aplicables a los aspectos organizacionales ceden la prioridad a la preocupación por el hombre y su grupo social: de los aspectos técnicos y formales se pasa a los aspectos psicológicos y sociológicos”( Pág. 56).

[www.monografias.com](http://www.monografias.com) › Administración y Finanzas › Recursos Humanos

El enfoque humanístico aparece con la teoría de las relaciones humanas en los Estados Unidos, a partir de la década de los años treinta. Su nacimiento fue posible gracias al desarrollo de las ciencias sociales, principalmente de la psicología, y en particular de la psicología del trabajo, surgida en la primera década del siglo XX, la cual se orientó principalmente hacia dos aspectos básicos que ocuparon otras tantas etapas de su desarrollo:

**Análisis del trabajo y adaptación del trabajador al trabajo.** En esta primera etapa domina el aspecto meramente productivo. El objetivo de la psicología del trabajo o psicología industrial, para la mayoría era la verificación de las características humanas que exigía cada tarea por parte de su ejecutante, y la selección científica de los empleados, basada en esas características. Esta selección científica se basaba en pruebas. Durante esta etapa los temas predominantes en la psicología industrial eran la selección de personal, la orientación profesional, los métodos de aprendizaje y de trabajo, la fisiología del trabajo y el estudio de los accidentes y la fatiga.

**Adaptación del trabajo al trabajador.** Esta segunda etapa se caracteriza por la creciente atención dirigida hacia los aspectos individuales y sociales del trabajo, con cierto predominio de estos aspectos sobre lo productivo, por lo menos en teoría. Los temas predominantes en esta segunda etapa eran el estudio de la personalidad del trabajador y del jefe,

el estudio de la motivación y de los incentivos de trabajo, del liderazgo, de las comunicaciones, de las relaciones interpersonales y sociales dentro de la organización.

No hay duda de lo valiosa que fue la contribución de la psicología industrial en la demostración de las limitaciones de los principios de administración adoptados por la teoría clásica. Además, las profundas modificaciones ocurridas en los panoramas social, económico, político y tecnológico contribuyeron con nuevas variables al estudio de la administración.

**www.monografias.com › Administración y Finanzas › Recursos Humanos ... de las relaciones humanas (también conocida como escuela humanística .... Alfredo Jorge Uribe ...**

## **2.2. HISTÓRIA DEL ARCHIVO**

Según el autor: Miguel Ángel Fernández García, (15 de mayo, 2011) explica: “El estudio de los archivos y su documentación es tan antiguo como la organización social de la humanidad. Sus orígenes podrían remontarse a la aparición de la escritura. Los primeros archivos aparecen con los primeros imperios. Eran una herramienta de control de la población y de la riqueza”. **De acuerdo a [www.mundoarchivistico.com](http://www.mundoarchivistico.com) artículos en caché.**

“Desde las monarquías surgidas en el Asia Anterior hasta el Bajo Imperio Romano, pasando por las civilizaciones egipcias y griegas, se tiene constancia de la existencia de archivos y de fondos organizados. Los primeros documentos son documentación legal (leyes), documentación de control de las personas (padrones), documentación de hacienda (censos, catastros, títulos de propiedad). También hay mucha documentación militar (registros de soldados, quintas) y mucha documentación privada. Las excavaciones de Tell Hariri, Ras-Shamra o Nipur han dejado muestras de la existencia de archivos en la

antigüedad: archivos reales, de los templos e incluso bancarios. Las excavaciones de Ugarit son las únicas que han dejado constancia de la organización de los fondos.

Según PIAZZALI, Luis, Manual Práctico sobre técnicas archivísticas Publicación Buenos Aires: Asociación Archivística Argentina, 1992. El reparto de la documentación en las salas es buen ejemplo del respeto y conservación de los archivos bajo una clasificación rigurosa. Pero desconocemos su clasificación original y por tanto los criterios empleados.

Según CRUZ MUNDET, Jorge Ramón, comenta que en la época de las civilizaciones Griegas se han excavado cerca de 400.000 tablillas de arcilla. Los Sumerios, los Arcaicos y los Babilonios escribían sobre ellas. Eran tablas rectangulares con esquinas redondeadas y se escribía estando blandas. Escribían con un punzón metálico. Se usaba la escritura cuneiforme. A veces se escribía sobre madera, marfil y pieles. Los archivos y documentos estaban a cargo de los Escrivas. Eran una clase dirigente que se originan en el servicio a los templos. En Ur, el archivero era además inspector de canales. Se crean depósitos especiales para los archivos. Se buscaba que tuvieran una climatización adecuada. Las tablillas se colocaban en las paredes sobre estanterías de obra recubiertas de asfalto.

También se colocaban en nichos independientes. Se les mete en cajas de madera, cestas de paja, jarras de arcilla. Los documentos normalmente eran de acceso restringido. Solamente podían utilizarlo sus productores y los oficiales de la administración con autorización previa.

Según, DIAMOND, SUSAN Z., destaca que el archivo de Ebla (23 Antes de Cristo) con 17.000 tablillas de arcilla. Se encontraron libros con contabilidad, registros de transacciones mercantiles, estatutos de

gobierno y tratados de esta ciudad con otras de su entorno. En Mari, en el 1700 Antes de Cristo, se encontraba, el primer archivero del que tenemos noticia.”

Según Manuel Romero Tallafigo (2005) La historia de los archivos señala: Para hacer etapas de la historia de los archivos, instrumentos sociales de los hombres, hay que atender a la evolución que el concepto de archivo ha tenido en la sociedad a quien sirve. La materia de los mismos, los documentos, la forma de memoria, y las instituciones productoras siempre han sido fundamentalmente las mismas. “Sin embargo la finalidad ética del archivo como servidor del testimonio e información ha sufrido un cambio substancial en lo referente a la calidad y cantidad de usuarios, tanto con fines patrimoniales, jurídicos o de continuidad administrativa, como con fines históricos y culturales. Porque creemos que eran arsenales los archivos de la Edad Antigua como los son de cualquier ministerio o institución de hoy.

Según SIERRA ESCOBAR, Luis Fernando los palacios y templos en su política de obras de canalizaciones, agricultura y ganadería necesitaron la burocracia y archivo del documento: listas de raciones de cebada, de cerveza, harina, ajo y soda (jabón), contratos de trabajadores, estaciones, documentos de tasas y rentas de campos y huerta y salidas de manufacturas, piedras preciosas y metales. Los documentos fueron guardados para futuros usos en lugares seguros. En estos se guardaban como documentos de carácter jurídico y económico. Todas las piezas estaban identificadas y descritas para ser recuperadas en cualquier momento. Eran archivos y estos eran un “Imperio inciso en la arcilla” en frase del italiano Pettinato.

La técnica de conservación y servicio de archivos comenzó en el IV-III milenios A.D.C. en los valles del Tigris, Eúfrates y Nilo cuando las civilizaciones de la escritura en barro y papiro necesitaron la recogida,

Conservación y servicio de los documentos administrativos  
administrativos.Bagnacademiahistoria.org.do/boletines/.../BAGN\_2006\_N  
o\_116-07

Por Manuel Romero Tallafigo\*\*

#### **2.1.4. DEFINICIÓN DE ARCHIVO**

Archivo procede del latín archivum, aunque su origen más remoto se encuentra en la lengua griega y puede traducirse como “residencia de los magistrados”. Los archivos son documentos acumulados por un proceso natural en el curso de la transmisión de los asuntos de cualquier tipo, público o privado en cualquier fecha, y conservados después de su consulta, bajo la custodia de las personas responsables de los asuntos en cuestión o por sus sucesores. Son aquellos registros (documentos) de cualquier institución pública o privada que hayan sido considerados para su preservación o conservación permanente con fines de investigación puede que ciertos documentos se necesiten para cualquier aspecto legal o de consulta temporal. También son conjuntos orgánicos que forman parte de una persona física o jurídica sean cuales sean su fecha, su forma y su soporte material, estas definiciones lo dicen los autores H. Jenkinson (1947) - T.R. Schellengerg (1956) - E. Lodolini (1970).

El lugar donde se custodian estos documentos también se conoce archivo: por ejemplo “El Archivo General de la Nación conserva miles de textos que son un valioso testimonio de la historia nacional”, de igual manera se puede encontrar mayor información en el archivo del Congreso Nacional hoy Asamblea Constituyente”, “Un incendio en el archivo del teatro destruye los libretos originales de las obras más famosas”. La acción y efecto de archivar (guardar documentos, dar por terminado un asunto) puede mencionarse como archivo: “El secretario ya entregó la documentación así que voy a proceder a su archivo”, “La familia de la víctima está furiosa ya que el tribunal ordenó el archivo de la causa”.

En el ámbito de la informática, un archivo es un conjunto de información digital que puede almacenarse en una computadora o en otro tipo de dispositivo: “Por favor, pídele a Rubén que vuelva a enviarme el archivo por correo electrónico ya que nunca lo recibí. Es un archivo muy pesado: va a demorar bastante tiempo en descargarse”. [Http://definición./archivo/](http://definición./archivo/).

Según la autora Florencia en Historia expresa: “La palabra archivo se utiliza generalmente para designar aquel lugar que tiene como finalidad la recopilación y conservación de documentos, usualmente producidos en otro lugar y como resultado de la concreción de sus respectivas actividades, que pueden ser como documentos, libros, recortes de diarios viejos, entre otros y que obviamente ostentan una importancia vital a la hora de intentar bucear en la identidad y reconstrucción histórica de una nación por ejemplo”.

También, estos lugares suelen ser un lugar de consulta sistemática y recurrente por parte de historiadores, estudiosos de determinados aspectos y bondades del pasado y estudiantes primarios, secundarios o universitarios quienes son enviados por sus profesores para que tomen contacto con este tipo de lugares y se acostumbren a usarlos como métodos de consulta a la hora de la realización de trabajos especiales. En tanto y no escapando de los rigores de la polisemia, la palabra archivo también se usa para referirse al fondo documental en sí.

Antes comentaba los alcances del término más que nada relacionándolo con la arista histórica de un país, sin embargo, una persona, una empresa, un sanatorio, un hospital y las distintas organizaciones que existen suelen poseer un archivo en el cual vuelcan toda su actividad. Obviamente, es preciso que este efectuada siguiendo estrictos criterios de organización para que llegado el momento de la búsqueda de un material específico sea fácil detectarlo, por ejemplo, en el caso de un hospital para encontrar fácilmente la historia clínica de algún

paciente en caso que surja la necesidad de una interconsulta o en el caso que se trate de una oficina legal, el expediente de algún caso en el cual se intervino. Sin embargo y como consecuencia de la creciente presencia de la tecnología en nuestras vidas y en nuestros días, en los últimos años se ha impuesto otra modalidad de archivo, el archivo informático, que también es un conjunto de información o documentos pero lo que cambiará es el soporte de almacenamiento que ya no será un lugar físico visible, sino uno que puede ser leído a través de una computadora, los más comunes son los diskettes, los Cds o los pen drives.[www.definicionabc.com/historia/archivo.php](http://www.definicionabc.com/historia/archivo.php).

### **2.1.5 ARCHIVO CENTRAL**

Según **Soley Herrera Oro, manifiesta que el archivo central sirve para:** Conservar los documentos de valor que genera una institución desde su origen es el objetivo principal. Lograr la implantación de un sistema archivístico, que defina la política del funcionamiento del archivo central, realizando reglamentos que permitan la custodia y el orden técnico.

Dirigir las actividades de correspondencia y archivo a nivel institucional, que permitan la planificación, organización, control, supervisión y coordinación con las demás unidades administrativas de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra EMAPA.I.

Asignar funciones al personal que integra el área del Archivo Central, para asegurar que la información que se entrega sea confiable y de calidad con el fin de garantizar en buen servicio que la empresa proporciona a sus clientes tanto internos como externos.

Alcanzar una adecuada estructura, que permita el buen funcionamiento y la visibilidad del área, para que la información que se encuentra en el archivo central sea completa, ordenada y técnicamente archivada, para

evitar molestias, pasatiempo a las personas que lo requieren. Soley Herrera Oro. Secretaria de Archivo Central, contáctelasolhoro81@rect.uh.cu.

### **2.1.6 Archivo central**

La Contraloría General de la Nación establece en el Acuerdo N.-08 CG-2013, Capítulo I, que para la conservación de los documentos institucionales se podrá emplear cualquier medio electrónico, informático óptico o telemático, siempre y cuando se hayan realizado los estudios técnicos pertinentes y competentes, estableciéndose para el efecto, los siguientes: Programas de seguridad para proteger y conservar los documentos; programas de microfilmación y digitalización de los documentos; los documentos reproducidos por los citados medios gozarán de la validez y eficacia como la del documento original; la información de los archivos institucionales contará con los suficientes respaldos a través de soportes con los que se obtendrá comprobada durabilidad y calidad. La Secretaría General mantendrá un archivo especializado de acuerdos, resoluciones y convenios suscritos por el Contralor General del estado, excepto las resoluciones generadas por las direcciones de Responsabilidades y de Recursos de Revisión. El Archivo Central se define como una unidad que administra, custodia y conserva los documentos en cualquier soporte con valor administrativo, legal, permanente e histórico que son transferidos por las diferentes oficinas de una empresa, de acuerdo con el informe de valoración emitido por la Dirección General del Archivo Nacional, con el fin de brindar el servicio a los usuarios.

### **Objetivos**

- a) Dictar políticas y directrices en materia archivística en el ámbito institucional.

b) Garantizar la custodia, conservación, clasificación, ordenación, descripción y administración de la documentación que se ha producido y produce en las diferentes instancias de una institución con valor administrativo, legal, permanente e histórico.

b) Colaborar en materia archivística con todas las dependencias de una institución en la búsqueda y aplicación de soluciones para el buen funcionamiento del Sistema Institucional de Archivos.

[www.sia.una.ac.cr./index.php?option=com\\_content&view](http://www.sia.una.ac.cr./index.php?option=com_content&view)

19 Oct 2009.

Oscar Pistorious-The Blade Runner, define al archivo central como “La unidad administrativa donde se agrupan los documentos transferidos por los distintos archivos de gestión de la entidad, una vez finalizado su trámite que siguen siendo vigentes y objeto de consulta por las personas propias y particulares en general “Contribuye a facilitar el cumplimiento de los principios que informan las actuaciones de la administración con eficacia y eficiencia”

Una vez cumplidas las transferencias se debe organizar el depósito de archivo central. Las estanterías deberán cumplir los parámetros establecidos por el departamento de seguridad industrial de la cada una de las instituciones, en este caso, por la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra EMAPA.I.

Desde el punto de vista organizacional, las estanterías deberán estar distribuidas de acuerdo con la clasificación de las direcciones, jefaturas correspondientes a la estructura orgánica de la entidad, de tal manera que cada dependencia cuente con el espacio suficiente en los estantes del depósito. Como constantemente se estarán recibiendo transferencias documentales, la actividad de organización de depósito debe ser complementada con la elaboración del **inventario documental, pues**

**este documento controla la ubicación exacta de cada una de las unidades documentales transferidas.**

<http://es.scribd.com/doc/51562803/106/Conservacion-preventiva-en-el-archivo-central>.25 Mar 2011.

### **2.1.7 Archivo Centralizado**

Un archivo es centralizado cuando toda la información de la empresa se halla reunida en una sola oficina. Esta organización necesariamente supone también una centralización del recibo y despacho de la correspondencia.

El archivo central será entonces la dependencia encargada de procesar la tramitación de los documentos, velar por su conservación y ofrecer un buen servicio de consulta. Un archivo centralizado tiene entre otras las siguientes ventajas:

- Cuenta con personal especializado
- Puede controlar la duplicidad de documentos.
- Economiza tiempo y espacio.
- Racionaliza la adquisición de materiales y equipos.
- La responsabilidad se encuentra igualmente centralizada.
- Facilita la unificación del sistema de archivo.
- Una de las mayores dificultades de este sistema radica en la pérdida de tiempo que ocasiona la consulta de la información por parte de las dependencias, porque en muchos casos es necesario desplazarse al archivo central a recoger y dejar información, en calidad de préstamo, por ser información activa.
- Se puede incurrir en el riesgo de fijar demasiado control para el préstamo de documentos.

- Requiere además de personal técnicamente calificado para el manejo del control de los procesos de correspondencia y archivo.

<http://es.scribd.com/doc/30591394/ADMINISTRACIÓN-Y-ARCHIVO-DE-DOCUMENTOS-UNIDAD-3>[www.avecibo.inter.edu/biblioteca/pdf/apa6.pdf](http://www.avecibo.inter.edu/biblioteca/pdf/apa6.pdf)

### **2.1.8. Personal capacitado para el manejo del archivo central**

“El manejo de los documentos debería ser una parte principal del programa de formación de cualquier archivo. Deben impartirse conocimientos sobre ciertos aspectos esenciales a todo el personal porque necesita una capacitación adicional especial”. Pág. 25

#### **Instrucciones esenciales**

Asegúrese de que tiene las manos limpias cuando trabaje con originales.

Asegúrese de que dispone de suficiente espacio al retirar los documentos de sus cajas y colocarlos sobre la mesa de trabajo. En ningún momento deben estar en el suelo, sueltos o en cajas.

Maneje los documentos lo menos posible. Los mayores daños causados a este tipo de material se deben a negligencias del personal e inquieta pensar en la cantidad de veces que se manipula un documento cada vez que alguien lo solicita. Habrá que prever una sala de depósito para uso del personal de manera que no sea necesario devolver el material al depósito principal al término de cada jornada.

Deben evitarse los pedidos innecesarios si fuera posible, disponer de áreas apropiadas para la consulta de los documentos en el mismo lugar, la manipulación de los mismos sería menor. Deberá preverse una mesa especial para los documentos de manera que no haya que desplazarlos.

Maneje los documentos con cuidado, ello puede parecer evidente, pero las personas familiarizadas con los bordes lesionados o las encuadernaciones que se desintegran pueden terminar por mostrarse más descuidadas que otras. Los documentos en legajos deben manipularse con mucho cuidado para evitar que se rasgue el papel. Si están sujetos con anillos o argollas de metal o encuadernados, habrá que asirlos por un ángulo y no acercar los dedos al margen izquierdo. Los conservadores aconsejarán acerca del trato correcto de los documentos que se están desintegrando.

Evite tocar el texto sobre la superficie de los documentos, especialmente la superficie de los manuscritos iluminados y el material fotográfico o audiovisual.

- No coloque nada encima de los documentos que no sean pesas de retención, las cuales no deben estar sobre los textos.
- Emplee lápices siempre que trabaje con documento
- Utilice los sacapuntas únicamente en determinados sectores.
- No ingiera alimentos o bebidas ni fume cerca de los documentos.
- Las comidas, el té o el café deben tomarse lejos de la mesa de trabajo.
- Mantenga los instrumentos afilados y los líquidos correctores guardados en un cajón especial, bien separados de los documentos.
- No practique un tratamiento de emergencia en un documento estropeado sin consultar previamente al conservador.
- Tampoco utilice pegamentos, engrudos o cintas autoadhesivas en el papel.
- No arrugue, no pliegue, no doble los documentos.
- Habrá que volver a guardar los originales en las cajas y a reunirlos o atarlos.
- Cuando el material no sea el apropiado, habrá que pedir asesoramiento al conservador o al personal del repositorio.
- El personal no trasladará más de dos cajas de tamaño estándar a la vez para evitar que se caigan.

- Si fuera necesario trasladar un número mayor, las colocará en un carrito evitando formar pilas de más de dos cajas.
- Los documentos de gran tamaño deben trasladarse por separado, y perfectamente en carritos.
- Es preciso evitar el traslado de documentos demasiado pesados; en caso necesario, se recurrirá a la ayuda de dos empleados.
- Deben observarse las instrucciones de higiene y seguridad relativas al mejor método para recoger volúmenes pesados.
- El personal no debe trasladar más de tres tomos de tamaño estándar a la vez; para cantidades mayores utilizará un carrito para libros.
- El libro que se desea retirar de su estante debe asirse por el lomo.
- Cuando sea necesario trasladar muchos libros, deberán retirarse dos o tres al mismo tiempo y colocarse en el carrito en el mismo orden.
- Los carritos deben empujarse asegurándose de no golpearlos contra las paredes o las estanterías.

<http://unesdoc.unesco.org/images/0009/000909/090984so.pdf>. pág. (25-27).

### **2.1.9 Clasificación del archivo central según su uso y organización**

La información es un recurso indispensable para el desarrollo de la gestión administrativa. La base para la decisión correcta es una información precisa y oportuna. Estas variables dependen, en gran medida, de la información de la clasificación y ordenación que con anterioridad se le dé a la información que se va archivar. Esto se debe a que la información que se recibe siempre es heterogénea y empleada para las diferentes situaciones. La información tiene además la connotación de ser dispersa por cuanto la necesitan todas las personas de la organización o de otras organizaciones en un momento dado. Por las razones expuestas es muy importante saber cómo y dónde se va a guardar esta información. Se puede hablar entonces de una clasificación del archivo según la función y el uso, activo, semiactivo e inactivo.

**Archivo activo.-** Se caracteriza porque la información que se conserva es consultada permanentemente. Para el caso de los archivos de gestión se puede estar hablando de la información del año vigencia anterior, cuando aún se encuentra en trámite. Los documentos aquí archivados temporalmente, servirán de fuente para los archivos semiactivo y permanente. El archivo activo se denomina también corriente, vigente o de gestión. En este archivo se conserva el cien por ciento de la información, la cual deberá ser evaluada anualmente para los traslados al archivo semiactivo.

**Archivo Semiactivo.-** Se llama también intermedio o central. Es el constituido por documentos que ya cumplieron su trámite pero que por razones legales, fiscales o administrativas aún siguen vigentes y son consultados con menor frecuencia.

El porcentaje de información que conserva es de más o menos un sesenta por ciento del archivo activo. Al igual que en el activo se deben realizar evaluaciones periódicas de esta información para decidir su conservación permanente o eliminación.

**Archivo permanente.-** Contiene la información vital para la empresa se le denomina erróneamente archivo inactivo, porque el índice de consulta es muy bajo. Conserva además información que puede ser útil para la ciencia, la historia o la cultura de un país. Representa generalmente el 10% de la documentación de la empresa recibe información del archivo semiactivo o directamente del activo. Otra de las variables que define la clasificación del archivo es la organización que la empresa opte para el manejo de la información que puede ser centralizada, descentralizado con el control central, nombre que igualmente reciben los archivos dependiendo del manejo de la información.

<http://es.scribd.com/doc/30591394/ADMINISTRACION-Y-ARCHIVO-DE-DOCUMENTOS-UNIDAD-3>.

## **2.1.10. Material para la implementación del archivo central**

### **Guías**

Son piezas fabricadas en fibra prensada cuyo objetivo es el de establecer divisiones dentro de los muebles para archivar.

### **Carpetas**

Son cartulinas dobladas en dos, que tienen como objetivo proteger la documentación archivada.

### **Marbetes**

Cada gaveta necesariamente deberá tener al frente una etiqueta indicando la clasificación establecida y su fraccionamiento si lo hubiere. Si son letras aparecerá la primera y la última, si son números el primero y el último.

### **Ganchos sujetadores**

Sirven para asegurar firmemente los documentos a las carpetas. Los más utilizados son los que miden 7 cm. y los hay de brazo corto o brazo largo según la cantidad de documentos a sujetar.

### **Subguías**

Son piezas similares a las guías, que sirven para establecer divisiones menores. También reciben el nombre de guías secundarias o auxiliares.

**Carpetas colgantes.-** Traen en su parte superior un aditamento a manera de ganchos que permite apoyarlos en una armadura de metal que se introduce dentro del archivador.

## **Rótulos engomados**

Son tirillas de papel que se adhieren a las pestañas de las carpetas donde se escribe el nombre del expediente.

### **2.1.11. Métodos de archivo**

**Alfabético.-** Se basa en ordenar la documentación atendiendo al nombre alfabético de empresas, clientes, Instituciones, personas, entre otros.

**Geográfico.-** Este sistema clasifica la documentación al tenor de cuál sea su procedencia. Puede agrupar los expedientes por estados, países, distritos, provincias, entre otros. Sin embargo casi siempre siguiendo un orden alfabético.

**Por asunto.-** En este sistema, los documentos y la correspondencia se archivan por asunto, materia o contenido en riguroso orden alfabético.

**Numérico.-** Esta modalidad asigna un número consecutivo a los documentos relativos a personas o empresas con las que mantiene una relación y las carpetas se archivan según ese orden numérico.

### **2.1.12 Métodos de búsqueda de documentos archivados**

Referencias cruzadas aunque la documentación no puede ser archivada en un solo sitio, si puede ser solicitada por diferentes nombres, por tanto, debe establecer relación entre el nombre por el cual puede ser requerida y el nombre bajo el cual está archivada. A este proceso se le denomina establecer referencias cruzadas. Establecer referencia cruzada es ordenar un nombre en forma diferente a cómo debe escribirse al seguir las reglas de clasificación. Hay dos formas de establecerlas: mediante hojas y en tarjetas.

### **2.1.13 Métodos de préstamo de documentos archivados**

La documentación de una empresa necesita ser examinada frecuentemente por su personal para consultar asuntos relacionados con la misma. Esta documentación puede pertenecer al archivo activo o al inactivo. En cualquiera de los casos, la misión del archivista es facilitar la documentación solicitada con la mayor prontitud posible y archivar la nuevamente tan pronto como sea reintegrada luego de cumplir su función informativa. Para el desarrollo de este procedimiento, es preciso establecer un sistema de control que permita hacer el seguimiento del documento expediente prestado, logrando su inmediata localización y evitando su pérdida o deterioro.

[www.scribd.com/doc/6801671/Guia-de-Archivo](http://www.scribd.com/doc/6801671/Guia-de-Archivo) 15 octubre 2008

### **2.1.14 Tips para archivar correctamente**

Si se va a comenzar a archivar es recomendable lo siguiente: tomar en cuenta tanto los títulos como los nombres, es decir cada uno está formado por unidades que son las letras del alfabeto.

Si se archiva alfabéticamente en cuanto a nombre de individuos se debe colocar primero el o los apellidos y luego el o los nombres de pila. Otro dato importante, se debe separar con una coma los apellidos de los nombres, además los nombres que contienen apellidos paternos y maternos considerarse como una unidad.

### **2.1.15 Una cita diaria dedicada a arreglar su oficina**

¿Qué hace cada día antes de irse de su trabajo? Los comerciantes tienen por costumbre arreglar su tienda antes de irse. Un buen punto para iniciar es hacerlo también. Es decir dedicar 10 minutos cada día a arreglar su oficina. Arreglar la oficina es a veces muy fastidioso para algunos. Un consejo es poner una cita, en un lugar visible que diga lo siguiente:

**“Arreglar la oficina”.** Otra aproximación es hacer como los comerciantes. Es decir habituarse a arreglar todo antes de dejar la oficina.

#### **2.1.16 Institucionalizar la utilización del cubo de la basura**

Poner en el cubo de la basura debería ser una costumbre casi mecánica para poder organizar su oficina. Esto consiste en poner inmediatamente en el cubo de la basura todo papel que no es pertinente. Esto depende de cada uno, solo usted sabrá, lo que ya no necesita. También puede proceder de la misma manera para todos los e-mails. Mire sus e-mails, ¿cuántos de ellos le interesan o le sirven en su trabajo?

#### **2.1.17. Decida rápidamente sobre lo que hay que hacer y sobre lo que hay que archivar.**

Cuando usted guarda sólo los documentos y los e-mails verdaderamente útiles, es posible pasar a la segunda etapa: ¡ el envío! Esto consiste en decidir inmediatamente lo que usted va a hacer sobre los documentos. Archivar solo algunos documentos de referencia (por ejemplo facturas). ¿A menos que considere lo contrario? En este caso, anote la acción que hay que hacer sobre el documento que usted adjunta al expediente y coloque el documento en su lista de las cosas que hay que hacer. En la medida de lo posible y si no requiere mucho tiempo, es preferible hacerlo rápidamente.

**En conclusión:** Organizar la oficina, es liberar su espíritu una oficina mal organizada es la puerta a numerosas preocupaciones inútiles hacemos cosas tardías, cargamos con papeles y e-mails inútiles, nos confundimos, entre otros. Lo peor todavía, una oficina mal organizada conduce al olvido de acciones que hay que realizar.

Con el paso del tiempo si se organiza la oficina se gana tiempo, aumenta la productividad y menos preocupaciones. Haciendo esto, no

se olvida nada y se reflexiona sobre las cosas verdaderamente esenciales. Somos emprendedores.com/la-mejor-manera-de-organizar-su-oficina 26 May. 2009.

## **2.2 POSICIONAMIENTO TEÓRICO PERSONAL**

En el diagnóstico preliminar realizado en el marco de gestión y administración de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra, EMAPA-I- se determinó que no existe el archivo central entre los actores internos, ya que cada departamento tiene su propio archivo, por lo que es necesario la implementación del archivo central para un mejor servicio, con el fin de que la empresa se beneficie a futuro y preste las facilidades necesarias y un servicio de calidad a los usuarios, tanto internos como externos.

- La base teórica se sostiene en varios elementos:
- El archivo central será un solo departamento
- La capacitación permanente permitirá un trabajo ágil y oportuno
- El archivo central se ubicará en un espacio físico que cumpla las normas técnicas.
- La documentación será manejada por personal que cumpla el perfil requerido
- Con la implementación del archivo central la EMAPA-I- tendrá un mejor control de la documentación existente.

El mejoramiento continuo en el manejo del archivo, optimizará tiempo y recursos.

Una de las soluciones a la problemática planteada, es la implementación del archivo central en la EMAPA-I- por ello se propone ver el espacio adecuado en la Empresa para este propósito. En el caso de concretarse el lugar donde se ubicará el archivo central, se socializará a todo el personal la forma como se manejará el archivo y cuál

será el propósito más relevante que cumpla la empresa al interior y exterior de la misma. La difusión será dirigida especialmente a los directores, jefes departamentales y jefes de unidad de la EMAPA-I.

Otra propuesta estará encaminada a la capacitación de los empleados, especialmente a la persona que manejará el archivo central. Los temas van desde la atención al cliente interno y externo, cómo archivar la documentación evitando su deterioro, valores entre ellos la ética profesional. Por lo tanto el archivo central será el fundamento para la consolidación de la propuesta, que busca implementar este mecanismo con el fin de mejorar la atención en un solo lugar y no tener que trasladarse el usuario a varias dependencias de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra, facilitando el trabajo de autoridades y empleados.

Para la ejecución del marco teórico se planteó del conocimiento de archivo, capacitación y concentración de documentos en un solo lugar, bases teóricas de archivo, formas de archivar, el espacio adecuado, conservación de documentos, entre otros.

### **2.3. GLOSARIO DE TÉRMINOS**

**Archivo:** Conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada en el transcurso de su gestión, conservados respetando el orden para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos que los requiere o como fuentes de la misma historia. También se puede entender como la institución que presta el servicio de gestión administrativa, investigación y cultura.

**Archivo central:** Unidad administrativa que coordina y controla el funcionamiento de los archivos de gestión y reúne los documentos

transferidos por los mismos una vez finalizado su trámite y cuando su consulta es constante.

**Clasificación documental:** Fase del proceso de organización documental, en la cual se identifican y establecen agrupaciones documentales de acuerdo con la estructura orgánico-funcional de la entidad productora (fondo, sección, series y/o asuntos).

**Conservación de documentos:** Conjunto de medidas preventivas o correctivas adoptadas para asegurar la integridad física y funcional de los documentos de archivo.

**Depuración:** Operación dada en la fase de organización de documentos, la cual permite retirar aquellos documentos que no tienen valores primarios ni secundarios para su posterior eliminación.

**Descripción documental:** Fase del proceso de organización documental que consiste en el análisis de los documentos de archivo y de sus agrupaciones, cuyo resultado son los instrumentos de descripción y de consulta.

**Eliminación documental:** Actividad de la disposición final señalada en las tablas de retención o de valoración documental para aquellos documentos que han perdido sus valores primarios y secundarios, sin perjuicio de conservar su información en otros soportes.

**Fondo documental:** Conjunto de documentos producidos por una persona natural o jurídica en el desarrollo de sus funciones o actividades.

**Guía:** Instrumento de consulta que describe genéricamente fondos documentales de uno o varios archivos indicando sus características fundamentales, como organismos que originan secciones y series que los forman, fechas extremas y volumen de la documentación.

**Índice:** Instrumento de consulta en el que se registran, alfabética o numéricamente, términos onomásticos entre otros, acompañados de referencias para su localización.

**Inventario documental:** Instrumento de recuperación de información que describe de manera exacta y precisa las series o asuntos de un fondo documental.

**Legajo:** Conjunto de documentos atados o empastados para facilitar su manipulación.

**Muestreo:** Técnica estadística aplicada en la selección documental, con criterios cuantitativos y cualitativos.

**Normalización archivística:** Actividad colectiva encaminada a unificar criterios en la aplicación de la práctica archivística.

**Ordenación documental:** Fase del proceso de organización que consiste en establecer secuencias dentro de las agrupaciones documentales definidas en la fase de clasificación.

**Organización de archivos:** Conjunto de operaciones técnicas y administrativas cuya finalidad es la agrupación documental relacionada en forma jerárquica con criterios orgánicos o funcionales.

**Recepción de documentos:** Conjunto de operaciones de verificación y control que una institución realiza para la admisión de los documentos que son remitidos por una persona natural o jurídica.

**Sistema integrado de conservación:** Conjunto de estrategias y procesos de conservación que aseguran el mantenimiento adecuado de los documentos, garantizando su integridad física y funcional en cualquier etapa del ciclo vital.

**Trámite de documentos:** Recorrido del documento desde su producción o recepción hasta el cumplimiento de su función administrativa.

**Unidad de conservación:** Cuerpo que contiene un conjunto de documentos de tal forma que garantice su preservación e identificación. Pueden ser unidades de conservación, entre otros elementos; las carpetas, las cajas, los libros o tomos.

**Valor administrativo:** Calidad que posee un documento como testimonio de sus procedimientos y actividades.

**Valor científico:** Testimonio de los documentos que registran información relacionada con la creación de conocimiento en cualquier área del saber.

**Valor contable:** Utilidad de los documentos que soportan el conjunto de cuentas y de registros de los ingresos, egresos y los movimientos económicos de una entidad pública o privada.

**Valor cultural:** Importancia del documento que por su contenido, confirma entre otras cosas, hechos, vivencias, tradiciones, costumbres, hábitos, valores, modos de vida o desarrollo económico, social, político, religioso o estético propios de una comunidad y útiles para el conocimiento de su identidad.

## **2.4 INTERROGANTES DE INVESTIGACIÓN**

- ✓ ¿Cuál es la situación de los archivos departamentales de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra EMAPA-?
- ✓ ¿Cómo implementar un archivo central en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra EMAPA-I-?
- ✓ ¿De qué manera se va elaborar un programa computarizado para el manejo del archivo?

- ✓ ¿Cómo aplicar el programa computarizado en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra “EMAPA-I-?
- ✓ ¿Cuál es la situación de los archivos departamentales de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra EMAPA-I?

Las Direcciones, Jefaturas y unidades de la EMAPA-I- no cuentan con un archivo organizado que permita la localización de los documentos, para entregar la información de manera ágil y oportuna. Existe reclamos de las personas que necesitan respuestas para concluir sus trámites en otras instituciones. Por esta razón la implementación el archivo computarizado será una herramienta que fortalecerá la seguridad, el orden y custodia de los documentos, manejado por personas que se encuentren capacitadas y con el compromiso de trabajo.

Para la implementación del Archivo Central Computarizado en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado EMAPA-I-, la Gerencia General ha considerado el cumplimiento a las recomendaciones de la Contraloría General del Estado.

La empresa cuenta con las herramientas necesarias para iniciar con este proceso. En la Jefatura de recursos informáticos existe el personal idóneo para realizar este proceso.

El programa se aplicará después de una socialización a los empleados y funcionarios de la EMAPA-I- previo a un cronograma que permita las facilidades para no interrumpir las labores diarias en la institución.

La situación de los archivos deja mucho que decir, aparentemente se encuentra todo en orden, en los departamentos de la EMAPA-I- cuando efectúan las auditorías por parte de la Contraloría General del Estado se evidencia la falta de un archivo central computarizado.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El presente trabajo fue factible, porque solucionó un problema de orden técnico, organizativo y práctico, en cuanto a la situación de concentrar en un solo lugar el archivo central y no en las diferentes direcciones, departamentos y unidades, ocasionando demora y pérdida de documentos, los cuales son importantes y constituyen el historial de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra EMAPA-I-

El tipo de investigación fue descriptiva y propositiva. Para la investigación se planteó interrogantes con el propósito de conseguir la información de la situación de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra, EMAPA-I- mediante la aplicación de encuestas que facilitaron conocer la necesidad de implementar un archivo central en la empresa para establecer mecanismos donde la información sea ágil y oportuna tanto para las autoridades, empleados como para el público interno y externo.

También es documental y de campo por que se basó en el informe de Contraloría que es un documento habilitante y es de campo por que realizó en el lugar de trabajo de la investigadora. Se desarrolló dentro del paradigma cualitativo porque los resultados se obtuvieron permitieron mejorar el acceso a la información con mayor rapidez y eficacia.

Se realizó una investigación de campo necesaria para recopilar información sobre el problema de investigación, se verificó en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra, EMAPA-I, por lo que el diseño de la investigación fue el no experimental puesto que se ejecutará en un tiempo determinado. Los datos recopilados mediante encuesta sirvieron de materia prima en el establecimiento de las conclusiones, recomendaciones y propuesta.

### **3.2. MÉTODOS**

#### **Método Inductivo**

Es aquel método científico que obtiene conclusiones generales a partir de deducciones particulares, se trata del método científico más usual, en el que pueden distinguirse cuatro pasos esenciales dentro de la investigación realizada en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y alcantarillado de Ibarra EMAPA-I, la observación de los hechos para su registro; la clasificación y el estudio de los hechos; la derivación inductiva que parte de los hechos y permite llegar a una generalización; y la contrastación. **Va de lo particular a lo general**, por lo tanto la investigadora ha realizado el trabajo con las evidencias del caso.

#### **Método Deductivo o Analítico**

Porque es el proceso que va de lo general a lo particular, es decir se utilizó para el esquema de contenidos de la investigación de la propuesta y analítico porque se recolectará la información a través de las encuestas aplicadas a los empleados de la EMAPA-I.

#### **Método Científico**

Se utilizó para el presente trabajo de investigación el método científico porque se trata de actividades, procedimientos sistematizados con el

único objetivo de implementar el archivo central, de acuerdo a la problemática planteada.

### **Método Estadístico**

Se utilizó para la tabulación de datos prácticos y representación gráfica los resultados a través de frecuencias, porcentajes, además se determinó el cálculo de muestra.

### **3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

Son todas las formas posibles que utiliza la investigadora para obtener información para el desarrollo de la investigación dependiendo de las distintas fuentes de información tanto primarias como secundarias.

En este trabajo se aplicó:

- ✓ La Encuesta se aplicó a las secretarias, empleados y funcionarios de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra EMAPA-I-  
Oscar Pistorious-The Blade Runner

### **3.4. POBLACIÓN**

La población está conformada por Directores, Funcionarios y Secretarias del EMAPA-I- desglosados de la siguiente manera:

#### **CUADRO DE POBLACIÓN DE DIRECTORES, FUNCIONARIOS Y SECRETARIAS DEL EMAPA-I-**

<b>DIRECTORES</b>	<b>FUNCIONARIOS</b>	<b>SECRETARIAS</b>
6	120	30
<b>TOTAL:</b>		<b>156</b>

### 3.5 MUESTRA.

La muestra se calcula de la siguiente manera:

$$n = \frac{PQ * N}{(N - 1) \frac{E^2}{K^2} + PQ}$$

Dónde:

**n** = Tamaño de la muestra

**PQ**= Varianza media población (0.25)

**N** = Población o Universo

**(N-1)**=Corrección geométrica, para muestras grades >30

**E** = Margen de error admisible en la muestra (0.05)

**K** = Coeficiencia de corrección del error (2)

$$n = \frac{0.25 \times 156}{(156-1) \frac{0.05^2}{2^2} + 0.25}$$

$$n = \frac{39}{(155) \frac{0.05^2}{2^2} + 0.25}$$

$$n = \frac{39}{(155) \frac{0.0025}{4} + 0.25}$$

$$n = \frac{39}{(155)0.000625 + 0.25}$$

$$n = \frac{39}{0.096875 + 0.25}$$

$$n = \frac{39}{0.346875}$$

$$n = 112$$

$$m = \frac{n}{N} E$$

m = Estrato muestral

n = Tamaño de la muestra = 112

N = Población / Universo = 156

E = Estrato (Población de cada año de educación básica).

$$m = \frac{n}{N} = \frac{112}{156} \quad m = 0.71$$

		<b>FRACCIÓN MUESTRAL</b>
<b>DIRECTORES</b>	6	4
<b>FUNCIONARIOS</b>	120	86
<b>SECRETARIAS</b>	30	22
<b>TOTAL</b>	<b>156</b>	112

## **CAPÍTULO IV**

### **INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS**

#### **4.1. PROCESOS**

Luego de haber realizado las encuestas a la población de Directores, funcionarios y secretarías de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra EMAPA-I se determinó que existe la información requerida para la realización de este trabajo. La investigación tuvo como objetivo analizar cada una de las respuestas tanto en forma cualitativa como en forma cuantitativa utilizando gráficos circulares, los mismos que detallan los porcentajes exactos de las respuestas obtenidas.

Para la recopilación de la información se aplicó una encuesta a los Directores, Funcionarios y Secretarías de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra, EMAPA-I-.

Una vez que se obtuvieron los resultados se procedió a efectuar el cálculo para transformar las frecuencias en porcentajes mediante una regla de tres simple.

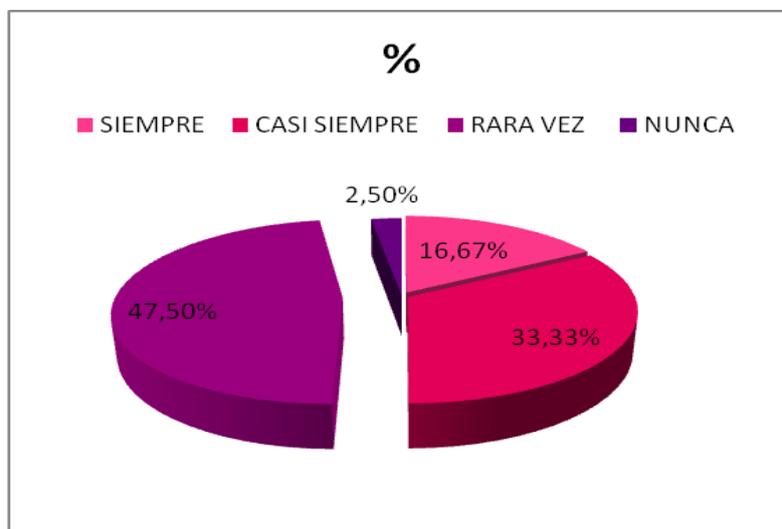
Los porcentajes obtenidos se ingresaron a la hoja de cálculo de Excel, luego en la barra de menú la opción insertar, en el grupo ilustraciones se escogió gráficos circulares.

Los gráficos circulares sirvieron para que la persona investigadora realice el análisis e interpretación de estos resultados, mismos que se presentan a continuación:

**1.- ¿Existe calidad en el servicio del archivo por parte de los funcionarios que lo manejan?**

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	20	16,67%
CASI SIEMPRE	40	33,33%
RARA VEZ	57	47,50%
NUNCA	3	2,50%
<b>TOTAL</b>	<b>120</b>	<b>100,00%</b>

Tabla N.- 1 Encuesta



**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados

**Elaborado por :** Yolanda Flores E.

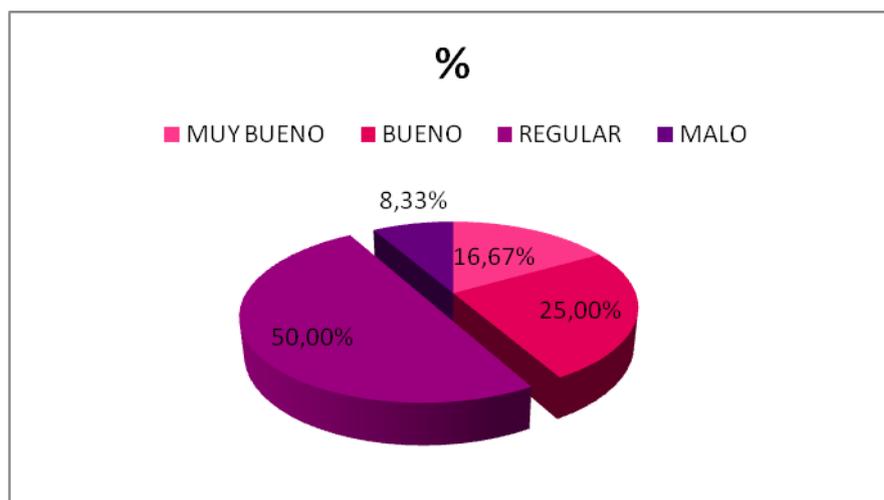
Gráfico N.- 1

La mitad de los funcionarios encuestados de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra EMAPA-I-, opinaron que el personal que labora en el archivo, no cuenta con el perfil adecuado, por lo que deberá capacitarse para entregar un servicio con calidad y calidez, para evitar quejas por parte de los empleados, funcionarios de la empresa y público externo.

**2.- ¿Qué opina sobre la organización de los documentos realizada por el personal de secretarías de las direcciones de la EMAPA-I-?**

VARIABLE	FRECUENCIA	%
MUY BUENO	20	16,67%
BUENO	30	25,00%
REGULAR	60	50,00%
MALO	10	8,33%
<b>TOTAL</b>	<b>120</b>	<b>100,00%</b>

Tabla N.-2 Encuesta



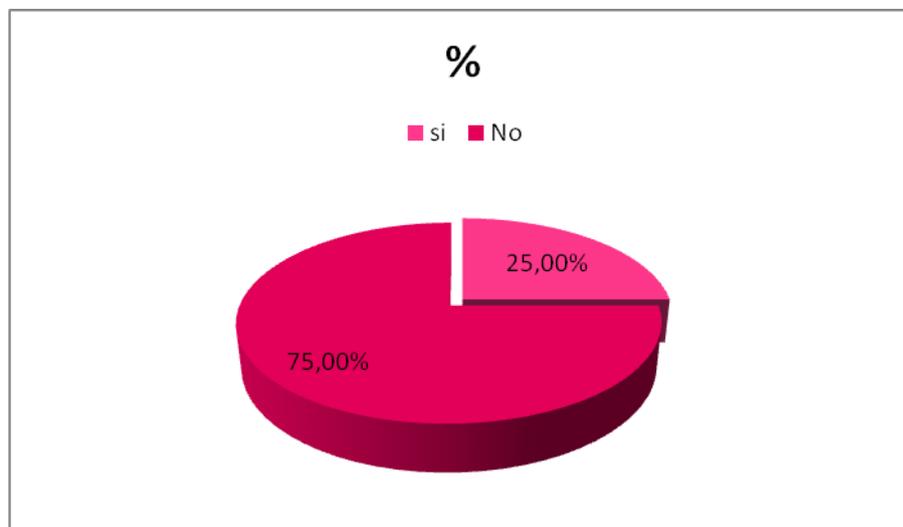
Fuente: Encuesta aplicada a los empleados  
 Elaborado por : Yolanda Flores E.  
 Gráfico N.- 2

Las técnicas de archivo mediante la Ley N.- 92 manifiesta que es obligación de las autoridades representantes de cada institución sea esta pública o privada velar por la conservación, así como, modernizar y tecnificar la organización y administración de los archivos, la mitad de las respuestas obtenidas en las encuestas, las personas que se encuentran al frente de este departamento deberán capacitarse para organizar la documentación con las técnicas recomendadas de acuerdo a la ley .

**3.- ¿Cree usted que el personal que se encuentra atendiendo al público en la EMAPA-I- está calificado para realizar las funciones en el archivo?**

VARIABLE	FRECUENCIA	%
si	30	25,00%
No	90	75,00%
<b>TOTAL</b>	<b>120</b>	<b>100,00%</b>

Tabla N.- 3 Encuesta



**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados

**Elaborado por :** Yolanda Flores E.

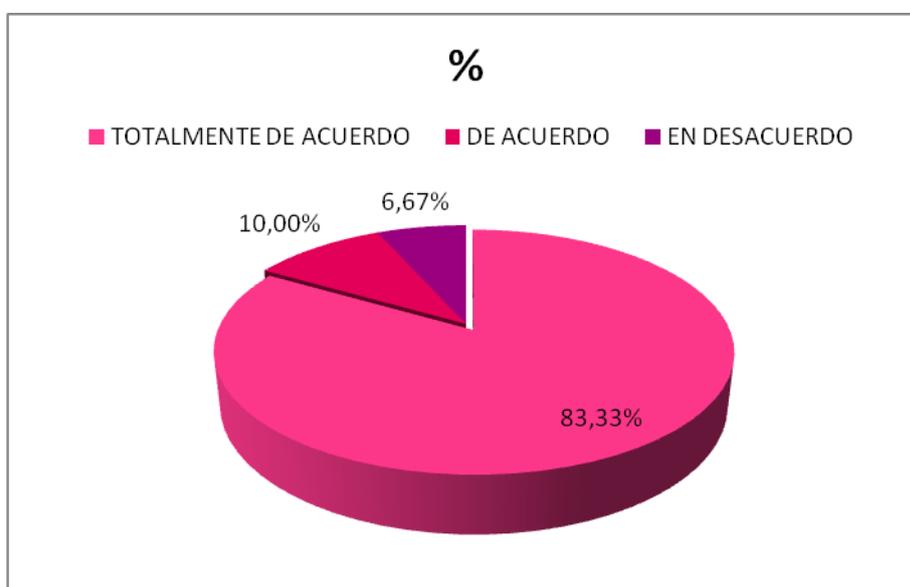
**Gráfico N.-3**

Un alto porcentaje de las personas encuestadas en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra EMAPA-I- se han pronunciado que el personal que se encuentra atendiendo al público no está capacitado para cumplir actividades en la oficina de archivo, por lo que es importante capacitarlo y motivarlo a realizar estas actividades.

**4.- ¿Está de acuerdo que para conservar los documentos en buen estado estos deben permanecer en un archivo central?**

VARIABLE	FRECUENCIA	%
TOTALMENTE DE ACUERDO	100	83,33%
DE ACUERDO	12	10,00%
EN DESACUERDO	8	6,67%
<b>TOTAL</b>	<b>120</b>	<b>100,00%</b>

Tabla N.- 4 Encuesta



**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados

**Elaborado por:** Yolanda Flores E.

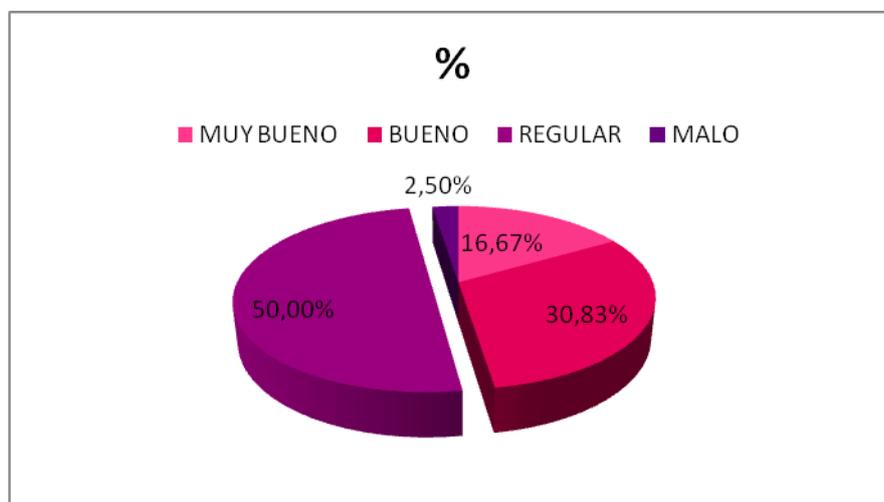
Gráfico N.-4

Casi todas las personas encuestadas en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra EMAPA-I- ha manifestado estar totalmente de acuerdo con la implementación del archivo central computarizado, por lo que la Gerencia General facilitará el trámite necesario para continuar con el trámite y poner en marcha este proyecto tan importante en la empresa.

**5.- ¿Cómo califica la organización de los documentos en los diferentes departamentos de la EMAPA-I?**

VARIABLE	FRECUENCIA	%
MUY BUENO	20	16,67%
BUENO	37	30,83%
REGULAR	60	50,00%
MALO	3	2,50%
<b>TOTAL</b>	<b>120</b>	<b>100,00%</b>

Tabla N.- 5 Encuesta



**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados

**Elaborado por:** Yolanda Flores E.

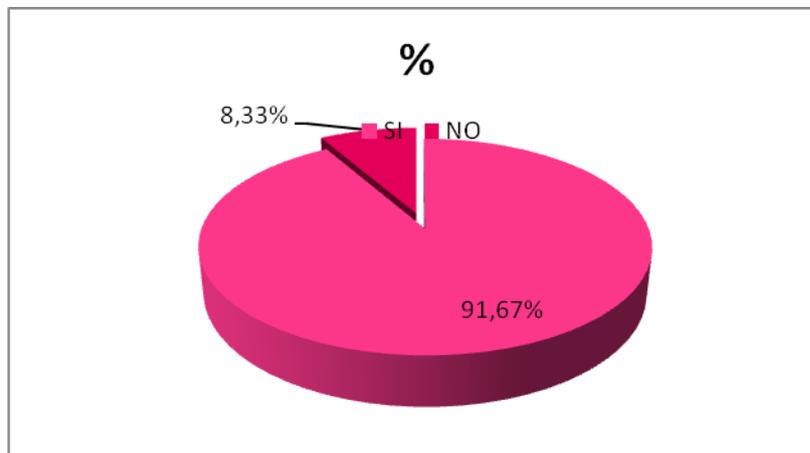
Gráfico N.- 5

Más de la mitad de los funcionarios encuestados en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra EMAPA-I, se pronunciaron que es regular la organización de los documentos, por lo tanto se hará constar en el presupuesto de la empresa una partida presupuestaria que permita solventar los gastos necesarios para salvaguardar la documentación, la misma que es la historia y patrimonio de la ciudadanía del cantón Ibarra.

**6.- ¿Cree usted que con la implementación de un archivo central se logrará solucionar el problema del espacio físico?**

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SI	110	91,67%
NO	10	8,33%
<b>TOTAL</b>	<b>120</b>	<b>100,00%</b>

Tabla N.- 6 Encuesta



**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados

**Elaborado por :** Yolanda Flores E.

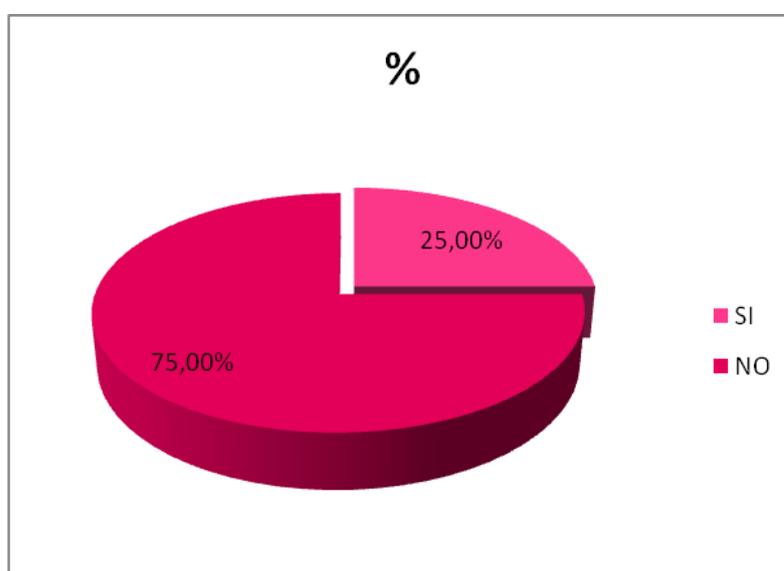
**Gráfico N.- 6**

De los ciento veinte funcionarios encuestados en la EMAPA-I-, la mayoría está de acuerdo, su criterio es muy valioso, de que el espacio físico debe ser una prioridad para la implementación del archivo central, las autoridades de la empresa darán una solución de manera prioritaria para que funcione en el presente año, de esta manera se cumplirá la recomendación de la Contraloría General del Estado, realizada en el Examen Especial del 2010, resolución 21

**7.- ¿Existe un registro diario de los documentos que se entrega al público en el archivo de la EMAPA-I?**

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SI	30	25,00%
NO	90	75,00%
<b>TOTAL</b>	<b>120</b>	<b>100,00%</b>

Tabla N.- 7 Encuesta



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados

Elaborado por : Yolanda Flores E.

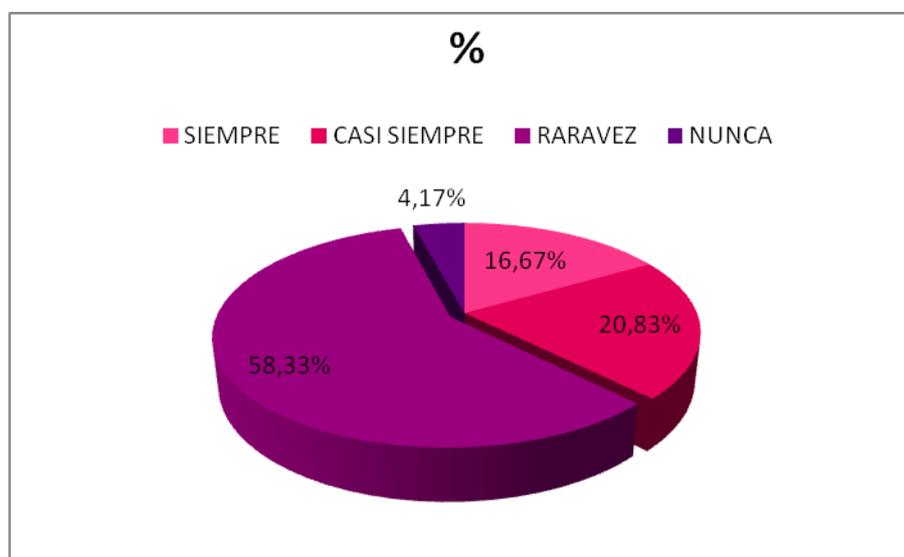
Gráfico N.- : 7

Las personas que se encuentran efectuando actividades de archivo en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra EMAPA-I- no cuentan con un registro de documentos para controlar ciertos parámetros técnicos y administrativos, herramienta con la cual el Ministerio de Relaciones Laborales realizará las evaluaciones periódicas al personal. De igual manera se evitaría reclamos y mal ambiente en la institución, por esta razón la mayor parte de los funcionarios encuestados han cuestionado la falta de responsabilidad de ciertos empleados, por lo que las autoridades tomarán las medidas necesarias.

**8.- ¿Los trámites se atienden con agilidad en el archivo de la EMAPA-I-?**

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	20	16,67%
CASI SIEMPRE	25	20,83%
RARAVEZ	70	58,33%
NUNCA	5	4,17%
<b>TOTAL</b>	<b>120</b>	<b>100,00%</b>

Tabla N.- 8 Encuesta



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados  
Elaborado por : Yolanda Flores E.

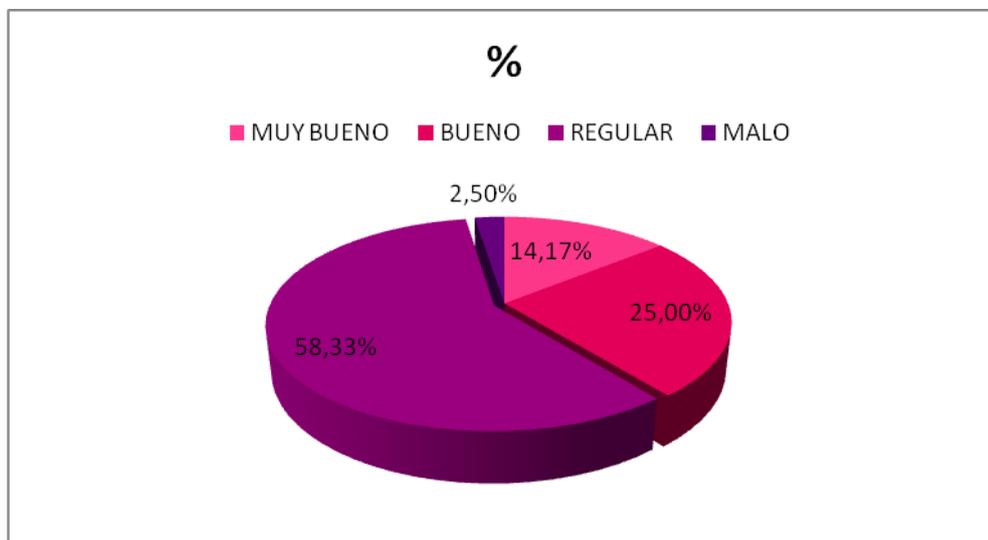
Gráfico N.- 8

Más de la mitad de las personas encuestadas han señalado rara vez, por cuanto no existe un archivo central en la empresa, las funcionarias que se encuentran laborando en esta oficina, también suelen realizar otras actividades similares, razón suficiente para designar personal que tenga el perfil requerido y conozca de técnicas de archivo, para no tener resultados negativos en las evaluaciones del Ministerio de Relaciones Laborales que pueden dañar la buena imagen de LA EMAPA-I-

### 9.- ¿La satisfacción del cliente interno es?

VARIABLE	FRECUENCIA	%
MUY BUENO	17	14,17%
BUENO	30	25,00%
REGULAR	70	58,33%
MALO	3	2,50%
<b>TOTAL</b>	<b>120</b>	<b>100,00%</b>

Tabla N.-9



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados

Elaborado por : Yolanda Flores E.

Gráfico N.-9

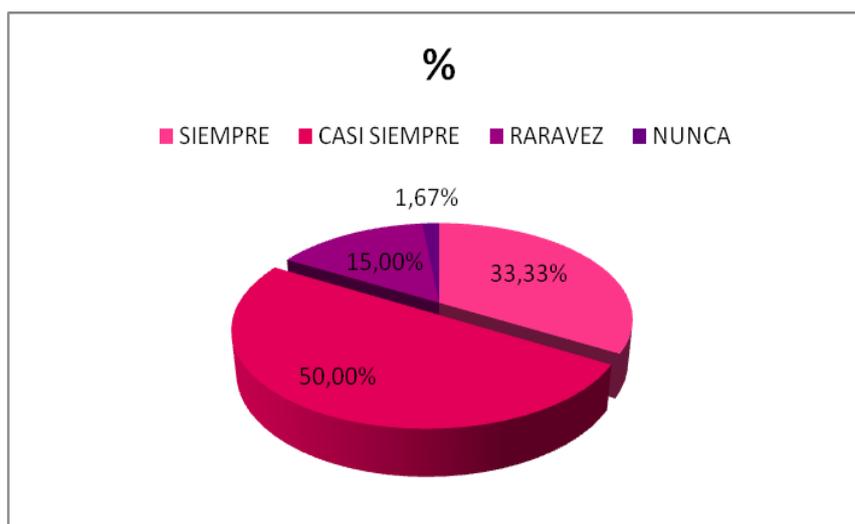
En todas las instituciones a nivel nacional y local, existe cierto egoísmo entre compañeras y compañeros por lo que el porcentaje de los funcionarios que han contestado en las encuestas, que la satisfacción del cliente interno es regular, se ha notado que las personas se esfuerzan por ser mejor, las autoridades no se han preocupado por invertir en capacitaciones al personal de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra EMAPA-I-.

**10.- ¿Cuando usted solicita los documentos de respuesta a su trámite presentado en la EMAPA.I. existió una apropiada entrega por parte de los colaboradores de la institución.?**

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	40	33,33%
CASI SIEMPRE	60	50,00%
RARAVEZ	18	15,00%
NUNCA	2	1,67%
<b>TOTAL</b>	<b>120</b>	<b>100,00%</b>

Tabla N.- 10

### ENCUESTA



**Fuente:** Encuesta aplicada a los empleados

**Elaborado por :** Yolanda Flores E.

**Gráfico N.- 10**

Las respuestas del personal de la EMAPA-I- en las encuestas demostraron do confianza por parte de los colaboradores, por lo tanto existe un buen porcentaje de empleados que se encuentran comprometidos con su trabajo, las autoridades tomarán las medidas adecuadas como son: evaluaciones periódicas para obtener el cien por ciento de satisfacción.

## **CAPÍTULO V**

### **5.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. CONCLUSIONES**

- En la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra EMAPA-I-, se sugiere aplicar técnicas y métodos que permitan la localización ágil y oportuna de los documentos ya que no existe un archivo central en la Empresa que permita la concentración de los documentos, para que puedan desarrollarse las actividades de manera técnica y confiable.
- Es importante que las autoridades faciliten el trámite para la Implementación del Archivo Central Computarizado, que permita cumplir con la recomendación de la Contraloría General del Estado y la Ley del Sistema Nacional de Archivos N.- 92 /1982. El archivo de las direcciones, jefaturas y unidades no se encuentra bien estructurado por ende es poco confiable en su organización, el servicio no es el adecuado, por esta razón es urgente la implementación del archivo central computarizado.
- El personal que se encuentra realizando actividades de archivo, no cuenta con el perfil requerido, ni está capacitado para esta función, la EMAPA-I- debe considerar en el presupuesto de cada año una partida presupuestaria que solvete los gastos para actualización de tecnología y capacitación, entre otros, con el fin de estructurar de manera técnica el archivo. Es necesario que la implementación del Archivo Central se lo realice en base a la Ordenanza, Reglamento de

Archivo y de Seguridad Industrial, los cuales estarán acorde y dentro de los parámetros legales considerados dentro de las normas tanto del espacio físico como de las medidas al interior de esta dependencia entre otros aspectos de carácter técnico.

- La ausencia de registros no permite prestar una buena atención al cliente, razón suficiente para insistir a los funcionarios que los registros son una herramienta fundamental dentro de la una institución. Existen tramites en la empresa que se deben realizar primeramente inspecciones para dar una respuesta a los clientes, en muchos casos los técnicos se demoran y las personas que se encuentran en la entrega de estos documentos, cargan con esta responsabilidad y son mal vistos por el público. Es importante la capacitaciones continuas al personal que se encuentra frente al público en nuestra institución, la Jefatura de Talento Humano deberá preocuparse de realizar evaluaciones permanente.

## **5.2 RECOMENDACIONES**

- Se recomienda a las autoridades de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra EMAPA-I- realizar un plan de capacitación para el personal que se encuentra desempeñando actividades en el archivo. La implementación del Archivo Central en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra EMAPA-I-, se realizaría de acuerdo a las normas y especificaciones que establece la Ley del Sistema Nacional de Archivos 92/1982, en la que manifiesta que los archivos son patrimonios del Estado.
- Se recomienda a las o los funcionarios trabajen siempre con un compromiso, para mejorar la calidad del servicio, actualizándose su conocimiento de manera constante a través de la tecnología. Se recomienda la implementación del archivo computarizado para

mantener la documentación en buen estado, confiable con la debida seguridad y de manera centralizada.

- Se recomienda a las autoridades facilitar el funcionamiento del archivo central de manera inmediata para la concentración de los documentos, caso contrario estarían incumpliendo la recomendación de la Contraloría General del Estado y la Ley del Sistema Nacional de Archivos N.- 92 de 1982. Con la implementación del Archivo Central en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra EMAPA-I- se solucionará en forma total el problema de la organización de los documentos, por cuanto son la memoria de la empresa.
- Se recomienda a las secretarías y funcionarios mantener registros diarios de los documentos porque son una herramienta fundamental en una institución estos permiten evitar contratiempos entre compañeros de trabajo y público externo, al no existir los registros las autoridades determinarán las medidas a adoptarse.
- En la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra la satisfacción del cliente es regular pero se espera que con el plan de capacitación que se implementará en el presente año mejore la atención al público especialmente en las áreas expuestas al público interno y externo.

## **CAPÍTULO VI**

### **6. PROPUESTA ALTERNATIVA**

#### **6.1 TÍTULO**

Implementación del Archivo Computarizado en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra EMAPA-I-.

#### **6.2 JUSTIFICACIÓN**

La propuesta está basada en las conclusiones científicas sociales, tecnológicas y administrativas para la implementación del Archivo Central Computarizado en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra EMAPA-I-, por lo tanto será imprescindible que la estructura organizativa sufra cambios e incremente sus actividades y funciones, en el desarrollo de esta actividad política, administrativa, cultural, ambiental, la prestación de servicios al ciudadano será de manera ordenada para demostrar una gestión administrativa de calidad y bienestar a nuestros clientes internos y externos.

Implementar un sistema organizado e integrado de archivo documental en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra EMAPA-I-, es necesario e importante para preservar su historia y los hechos que suceden día a día por su actividad en todos los campos y acciones, por lo que las evaluaciones periódicas al personal serán la fuente de investigación; cuyo objetivo será conocer cómo está funcionando el archivo computarizado en la institución.

Para ello, es imprescindible normar la gestión documental y administrativa, así como la aplicación de criterios técnicos que permitan la organización y acceso a la documentación que genera la EMAPA-I-, siempre y cuando exista compromiso por parte de los directivos en beneficio de la institución. Por otra parte, en el marco legal estatal para los organismos e instituciones del sector público, la propia normativa interna institucional, como es la Ordenanza de Creación Reformada de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra, promulgada el viernes 17 de septiembre del 2010, mediante Registro Oficial 281 establece disposiciones que obligan a organizar y conservar los documentos que se generan en el ejercicio de sus actividades, constituyéndose en patrimonio documental y memoria histórica del Estado.

Con la ejecución de esta propuesta, será importante la retroalimentación entre los funcionarios y empleados que estarán a cargo del archivo central, lo que permitirá establecer una constante capacitación de técnicas de manejo de archivo para mejorar sus conocimientos que estarán encaminados a brindar calidad y eficiencia en el desenvolvimiento y atención al momento de tramitar un documento, trabajando con responsabilidad y compromiso, valores necesarios en esta importante área de la institución. El Archivo documental en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra EMAPA-I- constituirá un valor agregado a los productos y servicios que la empresa ofrece, en cuanto se refiere a la agilidad y control de calidad de los procesos de atención, facilitando su incorporación a las distintas direcciones, jefaturas y unidades, entre otras, además será una fuente de consulta e investigación de usuarios actuales y futuros.

### **6.3 BASE TEÓRICA**

El promover la implementación del Archivo Computarizado en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra

EMAPA-I-, en el campo de la información documental, se concentrará en el análisis e investigación como reacción del hombre frente a la información que desea sea vista y considerada por otras personas, obteniendo resultados positivos que permitan la justificación en el desarrollo de la propuesta, desde esta perspectiva, se considera también que la teoría de las Relaciones Humanas y la Ciencia del Comportamiento sea valorada y se ajuste a la propuesta que determina el elemento humano responsable del archivo en la empresa, de esta manera la ciudadanía será quien saldrá beneficiada con esta iniciativa.

Como manifiesta el autor Miguel Ángel Fernández García, “ El estudio de los archivos y su documentación es tan antiguo como la organización social de la humanidad. Sus orígenes podrían remontarse a la aparición de la escritura. Los primeros archivos aparecen con los primeros imperios. Eran una herramienta de control de la población y de la riqueza”

### **1.- [es.linkedin.com/pub/miguel-ángel-garcía-fernández/46/742/292](https://es.linkedin.com/pub/miguel-ángel-garcía-fernández/46/742/292)**

En este contexto puede considerarse que la documentación constituye el desarrollo del conocimiento humano en una institución, en su propio desarrollo y conceptualización mediante la puesta en acción de nuevos fundamentos científicos que permitan la comprensión del fenómeno de la transmisión de conocimientos.

O también, como cita URIBE, Alfredo (2005) “El enfoque humanístico promueve una verdadera revolución conceptual en la teoría administrativa, si antes el énfasis se hacía en la tarea por parte de la administración científica y en la estructura organizacional por parte de la teoría clásica de la administración, ahora se hace en las personas que trabajan o participan en las organizaciones. En el enfoque humanístico, la preocupación por la máquina y el método de trabajo por la organización formal y los principios de administración aplicables a los aspectos organizacionales ceden la prioridad a la preocupación del

hombre y su grupo social; de los aspectos técnicos y formales se pasa a los aspectos psicológicos y sociológicos” (pág. 56)

**<https://es-la.facebook.com/josealfredo.uribesalas>**

Para establecer un cambio importante y consecutivo en el sistema de archivo computarizado en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra EMAPA-I- se deberá conjugar los componentes que formen parte de su planificación y cronograma dentro de los programas a desarrollarse en concordancia con los objetivos y metas planteadas. En este accionar el objetivo será fortalecer la tecnología con técnicas actualizadas para satisfacer las necesidades que se encuentran dentro de la institución y mantener un archivo organizado, administrado con todos los fundamentos y recurso humano, parámetros que se encuentran contemplados dentro de la Ley Nacional de Archivos. Esto permitirá proteger la documentación de manera correcta evitando pérdidas de documentos que puedan afectar a la empresa tanto legal como administrativamente. De esta manera la sociedad sabrá calificar el valor de la historia de la organización del archivo a implementarse.

La atención al usuario interno y externo se basa en la gestión de documentos de cualquier naturaleza, por lo tanto, la disposición y sentido de pertenencia del talento humano de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra EMAPA-I- es imprescindible para alcanzar mejores estándares de desempeño sin descuidar el ambiente organizacional y un adecuado nivel de relaciones interpersonales así como también el empoderamiento que produce la satisfacción de una tarea cumplida con éxito en el desempeño personal y de equipo, un aspecto que para la Teoría de las Relaciones Humanas y la Ciencia del Comportamiento, resulta importante y necesario para más información de los archivos. Es urgente diseñar y socializar un plan de la gestión para la implementación del archivo computarizado en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra, EMAPA-I- a través

de los elementos básicos, administrativos, técnicos y operativos que faciliten el conocimiento de esta importante propuesta.

Según la autora Cristina Pareja Pascual, del libro “Técnicas de Archivo y Documentación en la Empresa” quinta edición, **N.-de páginas: 231 págs. Encuadernación: Tapa blanda Editorial: FUND.CONFEMETAL Lengua: ESPAÑOL ISBN: 9788492735655.** “Existen dos razones fundamentales que justifican este libro. La primera tratar de aliviar con algunos consejos la ardua tarea que para muchos implica conseguir tener los documentos y la información organizada, la segunda es transmitir la importancia que hoy en día tiene el establecer en las empresas criterios lógicos y eficaces para los archivos. Dada la diversificación creciente de los medios en los que acumulemos toda la documentación e información (CD, discos ópticos, entre otros) sin estos criterios de eficacia, la versatilidad y capacidad de los medios no será rentable y producirá más caos que soluciones. Como profesionales, nos referimos al Archivo con frecuencia dentro de un contexto de desesperación, preocupación o aburrimiento. Abordar el tema de “Archivo” puede parecer una temeridad digna de mejor causa. A pocas personas parece agradable el tiempo que tienen que dedicar al archivo, y reconocen que archivar no les gusta. Sin embargo, por el contrario un archivo que nos permite encontrar la información fácilmente, con sus títulos bien alineados, legibles y de fácil acceso, produce siempre una sensación de placer y satisfacción, ya sea en el entorno personal o en el profesional así como también consejos prácticos, que le ayudarán a guardar, encontrar, controlar y eliminar sus archivos y documentos”

**[www.juntadeandalucia.es/empleo/recursos/material...y.../UD6.PDF](http://www.juntadeandalucia.es/empleo/recursos/material...y.../UD6.PDF)**

Satisfacer las inquietudes de muchos funcionarios en la EMAPA-I- es la intención de la autora antes mencionada, por lo tanto es necesario e importante implementar el archivo computarizado en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra EMAPA-I-, para

realizar la entrega de los documentos de manera técnica, eficaz y eficiente.

Según el autor Ing. Marco Mármol, autor del módulo Técnicas de documentación y Archivo, Instituto Tecnológico Superior H. Consejo Provincial de Pichincha. “El objeto del archivo es la definición de objetivos que deben adecuarse a cada empresa, pero hay elementos básicos entendibles y aplicables en todos los entornos. En general, un sistema de gestión de documentos pretende: hacer más fácil a las personas trabajar con los documentos. Cada persona sabe cómo encontrar en poco tiempo los documentos adecuados cuando necesita. Facilitar que la información se comparta y se aproveche como un recurso colectivo, evitar que se duplique, evitar fotocopios innecesarios, evitar dobles grabaciones de datos entre otros **“Ing. Marco Mármol, autor del módulo Técnicas de documentación y Archivo, Instituto Tecnológico Superior H. Consejo Provincial de Pichincha.**

En las instituciones normalmente por la ausencia de un archivo computarizado existen problemas de forma continua. Es por eso la necesidad de la implementación del archivo computarizado en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra EMAPA-I-

Según Carballo “ la importancia del archivo representa la memoria de una empresa o de algún negocio, o conservación de los documentos importantes. La finalidad de las reglas de clasificación de archivo son las siguientes: Un archivo tiene mayor valor cuando los documentos que contiene pueden ser localizados con prontitud. Si cada persona inventara sus propias reglas, para decir, ¿Dónde guarda un documento?, solo esa persona podría encontrarlo, por lo tanto es necesario observar reglas fijas que permitan seleccionar y ordenar los títulos, de esta manera poder archivar todos los documentos adecuadamente. En conclusión es un proceso ordenar conforme a la empresa lo requiera, debemos tomar en

cuenta que es algo importante, porque representa la memoria de la empresa. Hay que recibir, **clasificar, ordenar dirigir y controlar.**

**[elavisadordebadajoz.zoomblog.com/archivo/.../tras-la-placa-de-la-escuel](http://elavisadordebadajoz.zoomblog.com/archivo/.../tras-la-placa-de-la-escuel).**

Es necesario conocer, capacitarse o capacitar a las personas que se encuentran realizando las actividades en la oficina de archivo, ya que se debe hacer conciencia de que es la memoria de una institución, es el patrimonio de la ciudad, es un centro de investigación y conocimiento para los clientes internos y externos, entre ellos, los estudiantes que se encuentran en las carreras técnicas de los centros las universitarios.

**[Readingfanatic.com/Libros\\_PDF](http://Readingfanatic.com/Libros_PDF) Herramienta Gratuita de Descarga de Libros Electrónicos. ¡Sin Registro.**

Según Amaral, los documentos son colocados en un mismo orden debidamente clasificado, toda la correspondencia, papeles y otros documentos relacionados con el individuo o firma y a la vez facilitar su localización y manejo. Es un sistema que va a permitir clasificar y buscar rápidamente los documentos.

**[www.portalguarani.com/311\\_raul\\_amaral.html](http://www.portalguarani.com/311_raul_amaral.html) RAÚL AMARAL : Profesor, ensayista, crítico literario, poeta y periodista. ... jefatura de la Biblioteca Nacional, la Dirección General de Archivos, Bibliotecas y Museos ... de Historia "El Lector" por su libro "LOS PRESIDENTES DEL PARAGUAY", ... Sub-proceso: Asistencia Técnica y Capacitación para el Desarrollo Empresarial y Técnico de Amalar: Ingeniería Documental [ww.gobi.com/liderazgo](http://ww.gobi.com/liderazgo).**

Según, las estudiantes practicantes Simones Yudeisy, Hernández Roger, Zambrano Sail, Briceño Graciela de la Asignatura: Técnica y Practica Secretarial I de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador de la República Bolivariana de Venezuela. Los Archivos es el depósito donde se guardan, organizada y ordenadamente los testimonios escritos, gráficos o audiovisuales producidos por cualquier institución

pública o privada, conservados con el doble fin de garantizar los servicios de los administrados o de servir de fuentes para la investigación.

**REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA UNIVERSIDAD PEDAGOGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR, Practicantes: del Instituto PEDAGOGICO DE CARACAS.- Asignatura: Técnica y Práctica Secretarial I-ORGANIZACIÓN DE UN ARCHIVOS imones Yudeisy, Hernández Roger, Zambrano Sail, Briceño Graciela**

Como estudiante de la Asignatura: de Secretariado Ejecutivo en Español de la Universidad Técnica del Norte, los archivos de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra EMAPA-I- deben ser custodiados, resguardados y protegidos de manera técnica por colaboradores o empleados que garanticen la documentación. Este patrimonio a futuro será utilizado como un medio de investigación y consulta por personas de la empresa o particulares, de acuerdo a la ordenanza de Creación de la Empresa y sus reglamentos realizados para este fin. Según Ramón Alberchi Fugueras- Gestión integral d'arxius Madrid: UOC, 1999. " Los Archivos Históricos; Junta de Calificación, Valoración y Exportación de Bienes del Patrimonio Histórico Español, del poder Ejecutivo (ministerios, Presidencia del gobierno, Consejo de Estado, organismos estatales, empresas públicas), los del poder legislativo (Congreso y Senado), los del poder judicial ( Audiencia Nacional Tribunal Supremo, Tribunal Constitucional entre otros, así como los del Ejercito, quedan fuera de este sistema dependiente de Cultura, puesto que su adscripción orgánica a sus respectivas instituciones los mantienen desvinculados del referido sistema"

**Ramón Alberch i Fugueras- Gestión integral d'arxius Madrid: UOC, 1999.**

Los archivos en otros países de acuerdo al autor Ramón Alberch i Fugueras, no quedan fuera del sistema dependiente de la cultura, es

muy diferente a las leyes ecuatorianas, en Ecuador existe un sistema que tiene una interrelación con todas las instituciones del Estado más aun cuando existe la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Según el equipo de trabajo, José Carlos Arias y Evelyn Martínez y Vanessa Luna y un grupo de estudiantes del cantón Loja, comentan que **“El Archivo Histórico es la memoria de una ciudad y si no tenemos memoria no tenemos historia no somos nadie** Según recalcó José Carlos Arias. Evelyn Martínez quienes son parte del equipo de trabajo y que todos están involucrados de lleno en el Archivo Histórico y por ello una de las primeras iniciativas es el proyecto pupitre, a través del cual se involucrará a las escuelas y colegios. Por su parte Vanessa Luna destacó que el Archivo Histórico hoy es una realidad y se han empeñado en hacer un buen trabajo, porque el objetivo es que la ciudadanía tenga acceso a esta parte de la historia, como han mencionado, cuentan con documentos de 200 a 300 años atrás, los cuales están manejados por personal capacitado, su apertura al público ha sido el 9 de junio/2013, día Internacional de los Archivos, en sus instalaciones ubicadas en el Centro de Convenciones San Juan de Dios” **APROBÓ LA CREACIÓN DEL ARCHIVO HISTÓRICO. PARA\_LOJA.HTML 12/1/2013 - EN LA SESIÓN ORDINARIA DEL CONCEJO MUNICIPAL SE TRATÓ LA CREACIÓN DEL ARCHIVO HISTÓRICO DEL CANTÓN LOJA, LA EXPOSICIÓN DEL PROYECTO LA REALIZÓ JOSÉ CARLOS ARIAS Y EVELYN MARTÍNEZ Y VANESSA LUNA Y UN GRUPO DE ESTUDIANTES CABILDO DEL CANTÓN LOJA.**

Es importante la creación de un archivo histórico en todas las ciudades del Ecuador, un claro ejemplo es la iniciativa de las personas del cantón Loja, porque esta información permite conocer a todos, que pasó en años anteriores, cuando nosotros éramos muy pequeños y así valorar las etapas de nuestras vidas.

Según Fernando Garrido, DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO DE INFORMATICA UTN, señala, “ la importancia del sistema computarizado,

esta solución de Microsoft ofrece sencillas características de seguridad, confiabilidad y soporte, para que los docentes se enfoquen en enseñar, preparar sus clases y ayudar a sus alumnos a aprender. Office 365-UTN Educación ofrece a estudiantes y educadores colaboración en tiempo real desde diferentes ubicaciones para crear proyectos escolares y compartir planes de lecciones. A través de diversos dispositivos, los estudiantes cuentan con diferentes vías de comunicación, ya sea a través de mensajería instantánea o voz o conferencias web, con video con compañeros alrededor del mundo.

**Ibarra, Diciembre 2012, CIENCIA Y TECNICA AL SERVICIO DEL PUEBLO**  
**Ing. Fernando Garrido**

[www.utn.edu.ec/informatica/images/di\\_images/.../Características.pdf](http://www.utn.edu.ec/informatica/images/di_images/.../Características.pdf).

Es un orgullo ser estudiante de la Universidad Técnica del Norte, porque he investigado cómo se encuentran los archivos de este Centro de Estudios tan importante en el Norte de País, el archivo computarizado es necesario implementar en las instituciones, ya que este presta las seguridades en caso de haber un accidente fortuito, siniestro natural o robo de documentos físicos.

## **6.4 OBJETIVOS**

### **6.4.1. Objetivo General**

Mejorar los procesos y la gestión, con la implementación del archivo computarizado en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra, EMAPA-I- a través de los elementos básicos, administrativos, técnicos y operativos que faciliten el conocimiento de esta importante propuesta.

### **6.4.2. Objetivos específicos**

- Efectuar un plan de capacitación continuo en el área de archivo

- Normalización de procesos que permitan el acopio, clasificación, suscripción, transparencia, selección, custodia, conservación y servicio de la documentación.

## **6.5 UBICACIÓN SECTORIAL Y FISICA**

La presente propuesta se realizará de acuerdo a las necesidades previstas dentro de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra, EMAPA.I.

La propuesta se ejecutará en la ciudad de Ibarra, cantón Ibarra, provincia de Imbabura en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y alcantarillado de Ibarra, EMAPA.I., que se encuentra ubicada en las calles Sucre y Pedro Moncayo esquina, Plazoleta Francisco Calderón.

## **6.6. FORMA CÓMO SE VA A DESARROLLAR/IMPLEMENTAR**

### **Responsables:**

Ing. Jorge Martínez Vásquez – Alcalde del cantón Presidente del Directorio de la EMAPA.I.

MBA. Patricio Aguirre Proaño-Gerente General

Ing. Carmen Mogro M. Directora Administrativa

Dra. Marianela Arciniega P. – Directora Financiera

Ing. Juan Arias J. - Director de Ingeniería

Ing. Álvaro Rosales V. – Director de Comercialización

Ab. Edwin Erazo E- Director Jurídico

### **El Directorio**

Será el responsable de analizar y aprobar el modelo de gestión que se implementará con la creación del archivo central computarizado en la EMAPA.I., por cuanto sin la aprobación de este organismo no se podrá dar inicio a este trámite.

## **Las Direcciones**

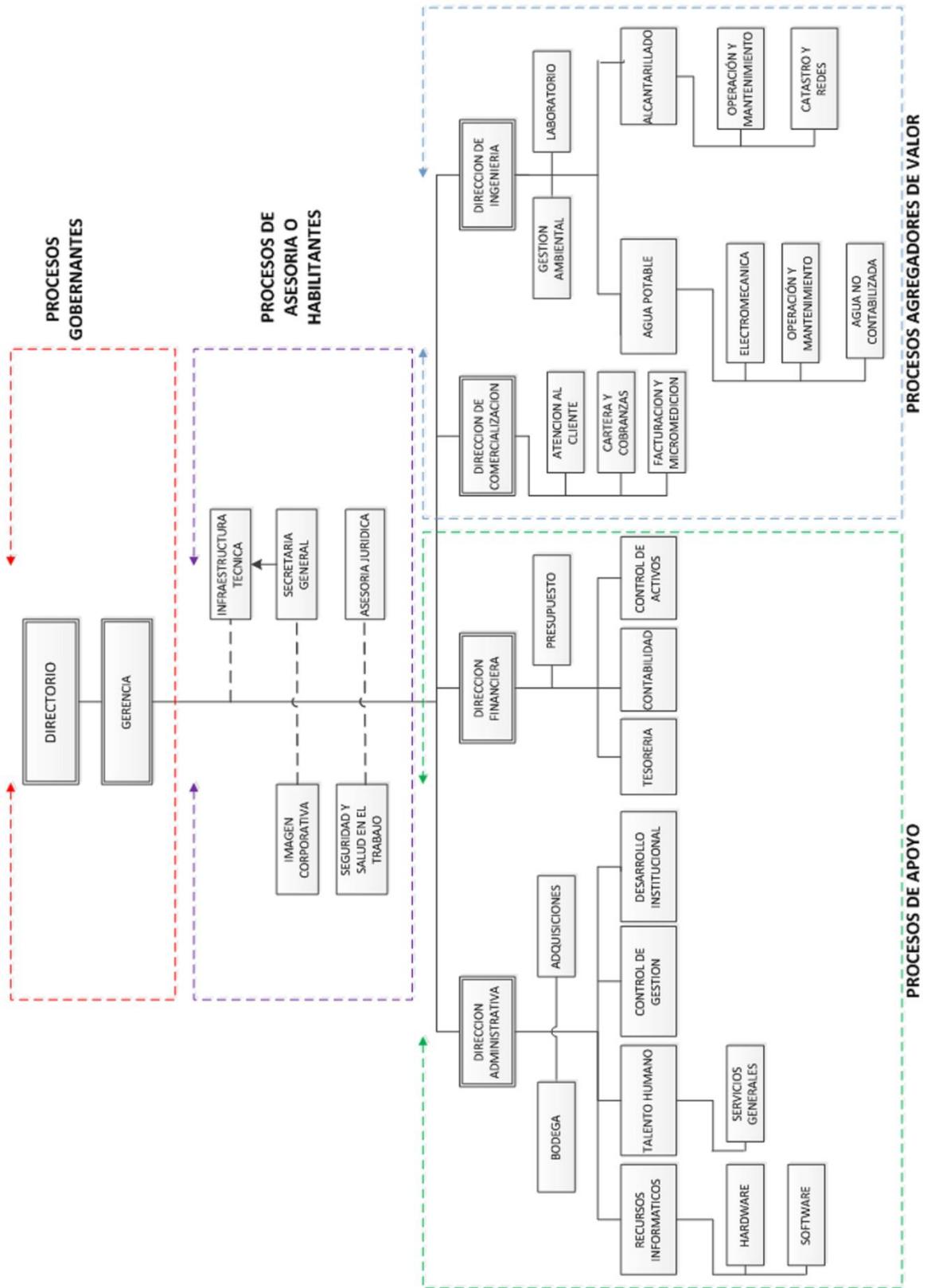
Una vez aprobado por el Directorio la implementación del archivo computarizado, las direcciones de la EMAPA.I. serán las responsables de realizar el seguimiento y evaluaciones periódicas, tanto a los procedimientos y reglamentos establecidos aprobados para el funcionamiento del archivo como también a los empleados que se encuentren prestando los servicios en el archivo.

### **Jefatura de Talento Humano**

El Jefe de Talento Humano, será el responsable de diseñar, crear, planificar y programar las actividades a desarrollarse en el archivo central de la EMAPA.I., las mismas que serán encaminadas a mejorar la entrega de los documentos.

### **Capacitación**

Será la Jefatura de Talento Humano responsable de establecer un plan de capacitación anual para el personal que prestará sus servicios en el Archivo de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra EMAPA.I. la Jefatura de Talento Humano en coordinación con las diferentes Direcciones de la empresa elaborar un cronograma de capacitación y este será enviado a la Gerencia General de manera periódica con el fin de evaluar el funcionamiento de implementación del archivo en la empresa.



## PROCESO N.- 1 SITUACIÓN ACTUAL

<b>Antecedentes</b>	En Directorio de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra EMAPA.I., conformado por los señores Alcalde, Concejales y Gerente General serán los responsables de analizar y aprobar el modelo de Gestión que se implementará con la creación del archivo central computarizado en la empresa. Ya que sin la aprobación de este organismo no se podrá dar inicio a este trámite que es muy importante para la institución.
<b>Objetivo</b>	Proveer a todos los empleados de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra EMAPA.I. la importancia de la implementación del archivo central computarizado, ya que este sistema permitirá la custodia, orden y organización de los documentos, para entregar un buen servicio a los clientes internos y externos .
<b>Responsables</b>	La Gerencia General y la Dirección Administrativa a través de la Jefatura de Talento Humano serán los entes responsables de la implementación y trámite de la implementación del archivo central computarizado.
<b>Propósito</b>	Conservar la documentación de manera adecuada, cumpliendo todas las normas y leyes de archivo nacionales, con el fin de prestar las facilidades a las personas que lo necesitan para investigación, consulta entre otros aspectos.
<b>Descripción</b>	Mantener la organización de los documentos en el archivo central computarizado, será una prioridad que las autoridades de la empresa se han propuesto, para entregar el mejor servicio a la colectividad, cumpliendo

	todos los entes legales.
<b>Lineamiento</b>	La Dirección Administrativa a través de la Jefatura de Talento Humano será la responsable de diseñar, crear, planificar y programar las actividades a desarrollarse en el archivo central computarizado de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra EMAPA.I., las mismas que serán encaminadas a mejorar la entrega de los documentos.
<b>Actividades</b>	Es importante, para el desarrollo de las actividades de los funcionarios que se encuentran al frente de estas actividades mantener un cronograma que permita el cumplimiento y justificación en los plazos previstos.
<b>Recursos</b>	Los recursos que se necesitan son: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Capacitación constante</li> <li>✓ Motivación</li> <li>✓ Cumplimiento de las Leyes y Reglamentos</li> <li>✓ Asesoramiento técnico</li> <li>✓ Pasantías en instituciones como La Contraloría General del Estado entre otras.</li> </ul>
<b>Indicadores</b>	Personal que cumpla con el perfil Actitudes de compañerismo e integración Buenos resultados en las evaluaciones de desempeño Mejor clima organizacional.
<b>Tiempo</b>	El tiempo aproximado para iniciar el desarrollo de la propuesta de implementación del archivo central computarizado en EMAPA.I. es de manera inmediata.

<b>Costo</b>	El presupuesto para la implementación del archivo central computarizado, se encuentra contemplado en el presupuesto anual de la EMAPA.I.
<b>Beneficiarios</b>	Con la implementación del Archivo computarizado se beneficiarán todos y cada uno de los funcionarios, directores, funcionarios y secretarías de la EMAPA.I. y público en general.

**PROCESO N.- 2 DEL PROGRAMA SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS SAD**

<b>Antecedentes</b>	<p>El programa de administración de documentos SAD, se implementará en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra EMAPA.I. a partir del año 2014, actualmente cuenta con las 5 direcciones.</p> <p>Dirección Administrativa  Dirección de Ingeniería  Dirección Financiera  Dirección Jurídica  Dirección de Comercialización</p> <p>Este programa evitará la acumulación y pérdida de documentos físicos en los diferentes departamentos de la empresa.</p>
<b>Objetivo</b>	<p>Facilitar al público el trámite y seguimiento hasta obtener el resultado o respuesta a su pedido.</p> <p>Proveer de la capacitación constante en el plan anual</p>

	de la empresa a todos los empleados que se encuentran en el archivo central, para obtener un mejor servicio.
<b>Responsables</b>	La Dirección Administrativa, Jefatura de Informática Talento Humano.
<b>Propósito</b>	Ofrecer un mejor servicio a los clientes internos y externos. Localización de los documentos Evidenciar que los funcionario y empleados tramiten los pedidos en los tiempos establecidos en el programa SAD
<b>Descripción</b>	El Sistema de Administración de documentos SAD nos ha permitirá, manejar de mejor manera la documentación hasta concluir el trámite. En muchos casos es importante manejar a través del Archivo Central computarizado, con el fin de garantizar y optimizar el tiempo y recursos.
<b>Lineamientos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Todos los trámites serán coordinados de manera simultánea, entre las Direcciones, Jefaturas y Unidades de la empresa.</li> <li>✓ El interesado dejará el documento en la oficina de recepción de documentos.</li> <li>✓ La persona encargada de recibir pondrá la fecha y el número de trámite que ingresa al sistema SAD.</li> <li>✓ Luego este trámite se enviará a la Secretaria de la Gerencia General.</li> <li>✓ La Secretaría de Gerencia, recibirá, analizará el contenido del documento, seleccionará de acuerdo al pedido del cliente y enviará a la dirección que</li> </ul>

	<p>le compete emitir el informe.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El sistema se encontrará cronometrado con fechas tope con las que deben realizar el informe para enviar a la Gerencia General.</li> </ul>
<b>Actividades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La Gerencia General recibirá los informes técnicos de las diferentes direcciones.</li> <li>✓ Se pondrá la fecha y hora de llegada en el informe que ingresa a la Gerencia General.</li> <li>✓ Estos informes entrarán a la Gerencia General para su análisis, sumilla y autorización.</li> <li>✓ Se registrará y se entrega a la Dirección, jefatura o unidad que el señor Gerente lo dirija.</li> <li>✓ Se sacará una copia del documento y se entregará de manera inmediata a la dirección que corresponda.</li> <li>✓ Se realizaran los oficios de respuesta en el sistema de administración de documentos sea en el Sad o fuera de él, cuando amerite las firmas de las personas responsables.</li> </ul>
<b>Recursos</b>	<p>Los recursos que se necesitarán n son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Personal capacitado</li> <li>✓ Equipos de computación</li> <li>✓ Impresora</li> <li>✓ Escáner</li> <li>✓ Cajas con medidas estándar</li> <li>✓ Material de apoyo entre otros</li> </ul>
<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Personal motivado con actitud de compañerismo e integración.</li> <li>✓ Buenos resultados de las evaluaciones del personal que presta sus servicios en el área de archivo</li> </ul>

	✓ Personal de trabajo bajo presión.
<b>Tiempo</b>	El tiempo aproximado para dar inicio a la implementación del archivo computarizado, será de inmediato, para cumplir con la Recomendación de la Contraloría General del Estado.
<b>Costo</b>	El presupuesto se encuentra considerado en el presupuesto General de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra año 2014.
<b>Beneficiario</b>	Con la implementación del archivo computarizado, el sistema de administración de documentos SAD, será parte para la entrega de un mejor servicio a los clientes internos y externos. Logrando la calidad y entrega de los documentos a su debido tiempo.

Realizar un reglamento, formatos, formularios para varios conceptos como son: instructivos de organización básica de gestión de archivos administrativos, recepción, registro y control de trámites, control de préstamos interno y externo, guías por diferentes conceptos, tabla de plazos y conservación, inventario general de documentos, registros de transferencias, solicitud de acceso a la información que permita la legalidad de la prestación de documentos.

### **PROCESO N.- 3 DE LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL ARCHIVO COMPUTARIZADO.**

<b>Antecedentes</b>	Mediante comunicación 0880-DR7 de la Contraloría General del Estado, emitida por el Doctor: Walter Gómez Muñoz, Delegado Provincial, manifiesta que la Empresa
---------------------	--

	<p>Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra EMAPA.I. debe cumplir con las Norma de Control Interno N.- 405-04"Documentos de respaldo y su Archivo" establecido: La máxima autoridad deberá disponer la implantación y aplicación de políticas y procedimientos de archivo para la conservación y mantenimiento de archivos físicos y magnéticos con base a las disposiciones técnicas y jurídicas vigentes.</p> <p>En el informe borrador del examen especial realizado; a la EMAPA.I. dice: Recomendación N.- 21 inciso 2.2.8.2. "Deficiencia en el Archivo y dificultades en el acceso a la documentación relativa a la administración". Al contar con este documento de respaldo será viable la puesta en marcha la implementación del Archivo central computarizado</p>
<b>Objetivo</b>	<p>Mantener de manera eficiente y segura el patrimonio documental de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra EMAPA.I., para garantizar su protección, conservación y accesibilidad de acuerdo a: recepción, clasificación, ingreso, distribución, control, despacho, registro, supervisión técnica, evaluación, inventarios, eliminación de documentos, entrega de la información y préstamo de la documentación, para de esta manera agilizar y garantizar el mejor funcionamiento, para eliminar el desorden y abuso de la misma.</p>
<b>Responsables</b>	<p>El Gerente General será el responsable de la aprobación del presente procedimiento.</p> <p>El personal de archivo, será responsable de la revisión y</p>

	<p>de presentar las modificaciones del presente instructivo legal al departamento de Desarrollo Institucional para las correcciones respectivas de ser necesario.</p> <p>La Dirección Administrativa y la Jefatura de Talento Humano coordinaran acciones que permitan poner en marcha la jefatura de archivo.</p>
<b>Propósito</b>	<p>Con la implementación del archivo computarizado la documentación de la Empresa, se verá ordenada, custodiada, segura y garantizada, ya que es un patrimonio y la memoria de muchos años, la cual servirá como medio de investigación para los clientes internos y externos.</p>
<b>Descripción</b>	<p>Las Autoridades de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra EMAPA.I. velaran por el cumplimiento y bienestar de sus colaboradores, en cumplimiento con las Leyes y más estamentos legales para estos fines.</p> <p>La motivación al personal que se encuentre prestando sus servicios en el área de archivo, será una herramienta importante, ya que esto mejorará el ambiente laboral y autoestima en el desempeño de sus funciones.</p>
<b>Lineamiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Los cursos y talleres de técnicas de archivo serán necesarios para cumplir con la buena organización aplicando reglas y normas establecidas.</li> <li>✓ La documentación que se encuentre en el archivo no será considerada de propiedad privada, la consulta estará bajo custodia de los responsables de la oficina de archivo y podrán acceder en casos especiales con la autorización de la Gerencia General.</li> <li>✓ La documentación administrativa desordenada,</li> </ul>

	mezclada, deteriorada o que no mantenga las características mínimas de cómo se realiza un expediente, no será receptada por los funcionarios del archivo central computarizado.
<b>Actividades</b>	Se recibirá la documentación y se clasificará Los expedientes serán escaneados y almacenados de acuerdo al reglamento La documentación será codificada e inventariada.
<b>Recursos</b>	Los recursos que se necesitan son: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Espacio físico adecuado</li> <li>✓ Recursos Humanos capacitados</li> <li>✓ Computadora</li> <li>✓ Escáner</li> <li>✓ Iluminación adecuada</li> <li>✓ Material didáctico entre otros implementos.</li> </ul>
<b>Indicadores</b>	Personal que cumpla el perfil Excelentes resultados en las evaluaciones, que sean las recomendadas por el Ministerio de Relaciones Laborales Capacitación periódica.
<b>Tiempo</b>	La implementación del archivo central computarizado se realizará de manera urgente
<b>Costo</b>	El presupuesto para la implementación del archivo central computarizado consta en el presupuesto general de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra EMAPA.I. , considerado para el presente año 2014
<b>Beneficiario</b>	El personal estará capacitado para entregar un buen servicio, cumpliendo los estándares de calidad y

	eficiencia al cliente interno y externo.
--	--

Poner en práctica el reglamento de Seguridad Industrial en la implementación del archivo central computarizado, ya que de esta herramienta dependerá el ambiente laboral y las recomendaciones técnicas que se aplicarán.

**PROCESO N.- 4 PARA LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO DE SEGURIDAD INDUSTRIAL, EN LA IMPLEMENTACION DEL ARCHIVO COMPUTARIZADO.**

<b>Antecedentes</b>	<p>Las Autoridades de la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra EMAPA.I. , en base a la investigación realizada se ha observado que es importante otorgar a sus trabajadores condiciones de seguridad que eviten el peligro para la salud o su vida.</p> <p>Para la EMAPA.I. , la seguridad y salud en el trabajo, y el cuidado del medio ambiente son lineamientos prioritarios para coadyuvar a la mejora de la calidad de vida de sus colaboradores y alcanzar la excelencia organizacional.</p> <p>La Alta Gerencia, Directores, Funcionarios y Trabajadores tienen la obligación de aportar con los recursos requeridos para garantizar puestos de trabajo seguros y saludables, así como cumplir la Legislación vigente y las políticas de seguridad y salud en el Trabajo.</p>
<b>Objetivo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Establecer deberes y derechos del empleador y colaboradores en materia de seguridad y salud en el trabajo.</li> <li>✓ Gestionar los factores de riesgo.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Fomentar una cultura de prevención de riesgos frente a factores de riesgos ocupacionales, generando un nivel de conciencia y cambio actitudinal del personal de la EMAPA.I.</li> <li>✓ Cumplir la normativa de Seguridad y Salud en el trabajo vigente y aplicable</li> </ul>
<b>Responsables</b>	Gerencia General, Directores, Jefes Departamentales y Jefes de Unidad. De la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra EMAPA.I.
<b>Propósito</b>	<p>Cumplir con lo prescrito en el Reglamento de Seguridad y salud de los trabajadores y mejorando el Medio Ambiente de trabajo.</p> <p>Cumplir con las normas, reglamentos e instrucciones de los programas de seguridad y salud en el trabajo.</p> <p>Participar en los organismos paritarios, asistir y aprobar los programas de capacitación, motivación y otras actividades destinadas a prevenir los riesgos laborales.</p>
<b>Descripción</b>	<p>La motivación laboral es un factor importante, para eso la EMAPA.I. proporcionará espacios que le permitan tanto a los funcionarios como a los trabajadores cumplir sus actividades contempladas en los cronogramas anuales elaborados por la Dirección Administrativa y la Jefatura de Talento Humano.</p> <p>La motivación proporciona un alto rendimiento de los funcionarios, empleados y trabajadores.</p>
<b>Lineamiento</b>	<p>El Comité de Seguridad y Salud en el trabajo, realizará periódicamente inspecciones a todas las instalaciones de la empresa.</p> <p>Se vigilará la dotación, uso y funcionamiento de los equipos y elementos de protección personal y colectiva</p> <p>Cooperar en la realización de campañas de prevención de riesgos, fomentando la participación de todo el</p>

	personal de la empresa.
<b>Actividades</b>	<p>Los programas de motivación que se proponen desarrollar son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Programa El Minuto de Energía.</li> <li>-Programa Tú haces la diferencia.</li> <li>-Programa La asistencia perfecta.</li> <li>-Programa Ven y divierte.</li> </ul> <p>Los programas serán coordinados por la unidad de Capacitación y Talento Humanos que llevará el control de la ejecución.</p> <p>Los directivos tendrán dentro de sus objetivos utilizar estos programas para motivar a los empleados.</p>
<b>Recursos</b>	<p>Papelería</p> <p>Premios</p> <p>Personal encargado de la elaboración y la presentación de los programas</p>
<b>Indicadores</b>	<p>Menos quejas</p> <p>Mayor Grado de Participación de los empleado</p> <p>Mejores resultados de las evaluaciones de desempeño</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Mejor ambiente laboral</p> <p>Cumplimiento de metas y objetivos</p>
<b>Tiempo</b>	Se recomienda que estas actividades se las realice una cada mes.
<b>Costo</b>	<p>El presupuesto de es \$ 1,000.00 dólares. por cada evento.</p> <p>Las capacitaciones serán en las instalaciones de la EMAPA.I.</p>
<b>Beneficiario</b>	Personal capacitado que ofrezca al usuario un servicio de calidad y calidez.

Promover un modelo adecuado de socialización para la Implementación del Archivo computarizado en la empresa, que permita

que el personal de funcionarios, empleados, tengan pleno conocimiento de funcionamiento del Archivo Central, lo que permitirá la agilidad y buen funcionamiento.

## PROCESO N.- 5 - PROGRAMA DE SOCIALIZACIÓN

<b>Objetivo</b>	Socializar y dar a conocer al Directorio, Directores, Funcionarios, Secretarias de la EMAPA.I. la implementación del archivo computarizado. .
<b>Responsables</b>	La Gerencia General, Directores, Jefes departamentales y la Unidad de Imagen Corporativa, Proyección a la Comunidad e Innovación de la empresa. .
<b>Propósito</b>	Establecer un mecanismo para que todo el personal de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado EMAPA.I. tenga pleno conocimiento como va a funcionar el archivo computarizado en la empresa.
<b>Descripción</b>	<p>La Unidad de Imagen Corporativa, Proyección a la Comunidad e Innovación, cuenta con un equipo de profesionales capacitados y equipos tecnológicos de última tecnología, lo que permitirá realizar un buen trabajo de socialización tanto al interior como al exterior de la empresa.</p> <p>Se tomará en cuenta a las emisoras locales, a los programas deportivos y prensa local.</p> <p>Se difundirá a través del personal que se encuentra en la recepción y ventanillas de la empresa a través de hojas</p>

<p><b>Descripción</b></p>	<p>volantes.</p> <p>Se buscará estrategias técnicas, medios por los cuales se llegará a la ciudadanía y se mantenga informada de las implementación del archivo central.</p> <p>En la actualidad los representantes de la empresa han demostrado el interés en la implementación del archivo computarizado, proyecto que se encuentra respaldado por la recomendación de la Contraloría General del Estado, y ante todo por la necesidad de contar con un archivo que permita la entrega oportuna de la documentación.</p> <p>La Socialización se llevará a efecto a través de un plan, que permita dar a conocer a todo el personal.</p> <p>El desarrollo de este plan se dará a conocer por medio de correos electrónicos.</p> <p>Se solicitará apoyo al personal de talento humano.</p> <p>Se solicitará la colaboración a la unidad de Servicios Generales.</p> <p>La socialización estará vinculada con las metas y objetivos de la empresa.</p> <p>En esta socialización se debe considerar tecnologías informáticas, simples de comunicación, para todos los empleados y trabajadores, debemos dejar atrás de que el uso del internet o correo electrónico, es solo para ejecutivos de alto nivel , debemos despojarnos de los</p>
---------------------------	---

	<p>prejuicios;, en la actualidad es una herramienta con la que todos los empleados, funcionarios y trabajadores de la institución debemos contar para una mejor comunicación entre todos de los distintos departamentos, ya que su costo asumirá la institución por ser una empresa pública y de servicio a la comunidad.</p> <p>Con este plan de socialización se obtendrá el éxito esperado a todo nivel en la empresa.</p> <p>Es esencial entonces lograr una exitosa comunicación interna para lograr que todos los niveles de la entidad se sientan protagonistas y no sólo espectadores, al conocer lo que hace y lo que piensa hacer la entidad, se sentirán que forman parte de ella.</p>
<p><b>Actividades</b></p> <p><b>Actividades</b></p>	<p>Se pondrá en práctica la cultura de comunicación y socialización de las actividades que se realizarán para tener conocimiento de la implementación del archivo computarizado.</p> <p>Se realizará convocatorias, con diferentes horarios, capaz de no interrumpir las labores diarias en la empresa.</p> <p>Se aplicará el sistema de monitoreo para verificar que se está cumpliendo con el objetivo previsto.</p> <p>La jefatura de informática y su personal jugará un papel importante dentro de esta socialización, por cuanto se requerirá de todo el equipo tecnológico.</p> <p>Se verificará la asistencia a través de registros y con</p>

	firmas de los asistentes.
<b>Recursos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Equipo Informático</li> <li>✓ Internet</li> <li>✓ Software</li> <li>✓ Centro de capacitación propio en el cuarto piso de la empresa para el desarrollo de evento, como se ha previsto la socialización para todo el personal de la EMAPA.I.</li> </ul>
<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Menos quejas</li> <li>✓ Conocimiento de la implementación del Archivo computarizado.</li> <li>✓ Satisfacción por haber cumplido la recomendación de la Contraloría General del Estado.</li> <li>✓ Cumplimiento de metas propuestas</li> <li>✓ Menos accidentes</li> <li>✓ Mejor ambiente laboral</li> </ul>
<b>Tiempo</b>	Aplicación de manera inmediata
<b>Costo</b>	Se encuentra contemplado en el presupuesto de la EMAPA.I. 2014

## PROCESO N.- 6 PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

<b>Antecedentes</b>	De la investigación realizada a los Directores Secretarías y Funcionarios de la EMAPA.I., se observó que varios empleados se encuentran interesados en capacitarse en técnicas de archivo, para fortalecer el servicio de la entrega de los documentos en la empresa.
---------------------	---

<b>Objetivo</b>	<p>Promover al personal que realizará las actividades en el Archivo computarizado, motivarlo y capacitarlo para efectuar los trabajos en el archivo a implementarse en la institución.</p> <p>Entregar un buen servicio en el archivo de la empresa, dependerá de la entrega de todas las herramientas y tecnologías necesarias.</p>
<b>Responsables</b>	<p>La Gerencia General, Dirección Administrativa, Jefatura de Talento Humano serán los responsables del Plan de Capacitación a efectuarse durante el año 2014</p>
<b>Propósito</b>	<p>Ofrecer capacitaciones continuas para todos los Jefes y personal que se encuentren involucrados con la entrega de información en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra EMAPA.I.</p>
<b>Descripción</b>	<p>Las capacitaciones constantes en el Plan de capacitación de la Empresa es importante con relación a las técnicas de archivo estarán dirigidas a todo el personal de la empresa cuando estas lo requieran. Los resultados se reflejarán de manera inmediata.</p>
<b>Lineamientos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Las capacitaciones se realizarán en el propio edificio de la empresa, con la coordinación de la Dirección Administrativa y la Jefatura de Talento Humano, en unos casos y en otros, tendrá que el personal trasladarse a otras ciudades ya sea en nuestro país o fuera de él.</li> <li>✓ Serán impartidas de acuerdo a las necesidades</li> <li>✓ Normalmente las capacitaciones se realizarán en armonía entre el jefe y subalterno.</li> </ul>
<b>Actividades</b>	<p>Las capacitaciones se aplicarán a las áreas involucradas en el manejo de la documentación de la Empresa Pública</p>

	Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra EMAPA.I. es decir directivos y subalternos.
<b>Recursos</b>	<p>Los recursos que se requieren son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Expositor con el perfil requerido</li> <li>✓ Computadora</li> <li>✓ Proyector</li> <li>✓ El área adecuada para capacitación</li> <li>✓ Personal de apoyo</li> <li>✓ Material didáctico</li> <li>✓ Transporte y</li> <li>✓ Viáticos si se encuentran considerados en otras ciudades del país o fuera de él.</li> </ul>
<b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Personal con actitud positiva y deseos de superación.</li> <li>✓ Evaluación semestral a través del Ministerio de Relaciones Laborales y funcionarios de la EMAPA.I.</li> <li>✓ Los resultados de las evaluaciones serán considerados de acuerdo a la Ley.</li> </ul>
<b>Tiempo</b>	El tiempo aproximado para el desarrollo de las capacitaciones propuestas será de un año calendario, según lo establecido en el Plan acordado entre autoridades y funcionarios.
<b>Costo</b>	<p>El presupuesto será de USD 10,000.00</p> <p>Tomando en cuenta que la EMAPA.I. dispone de transporte, implementos tecnológicos entre otros, para el cumplimiento del plan de capacitación.</p> <p>Las capacitaciones se efectuarán en nuestra ciudad en el edificio de la empresa, fuera de la ciudad o del país si fuera necesario.</p>
<b>Beneficiario</b>	Personal capacitado que ofrezca una mejor calidad de trabajo. Logrando con esto una mayor eficiencia en todas las áreas de la entidad.



EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE  
Y ALCANTARILLADO DE IBARRA

# Procedimiento para el Manejo del Archivo Computarizado de la Empresa



## SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD

	CARGO	FECHA	FIRMA
REVISADO POR:	DIRECTOR JURÍDICO		
	DESARROLLO INSTITUCIONAL		
RESPONS. MANEJO	PERSONAL ARCHIVO GENERAL		
APROBADO POR:	GERENTE GENERAL		
AUTORIZADO POR:	DIRECTORA ADMINISTRATIVA		

## **MANEJO DEL SISTEMA DE ADMINISTRACION DE DOCUMENTOS “SAD”**

El Sistema de Administración de Documentos “ SAD” , está diseñado para ser una herramienta de apoyo al control documental, su finalidad es evitar que los documentos viajen a través de los diferentes oficinas y que solamente quien necesite trabajar en el documento original, sea quien lo obtenga.

Para que un computador pueda trabajar con LOTUS NOTES y el sistema de SAD debe cumplir con los siguientes requisitos:

Trabajar con Windows 95 o mayor

Debe tener un computador conectado a la red de la EMAPA-I-

La forma que manejarán el sistema deberán tener instalado el Lotus Notes en una versión 5.0 o mejor (inglés o español).

Las personas que manejarán el sistema debe tener en su escritorio de Lotus Notes los íconos de ruteo correspondientes, Además deberán estar crear su login de usuario en el equipo servidor de Lotus Notes.

Este sistema permitirá detallar paso a paso la manera de manejar digitalmente los trámites y será parte complementaria de las Políticas y Procedimientos para administrar el proceso de Gestión y Custodia de la documentación de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra EMAPA.I.

Como parte de la implementación del Sistema de Administración de Documentos SAD se debe crear bases de datos, para lo cual existen tres tipos.



1.- base de datos

Este tipo se utiliza para ingresar documentos.



2.-base de datos

Esta base de datos se utiliza para controlar la ruta de cada documento.



3.- base de datos

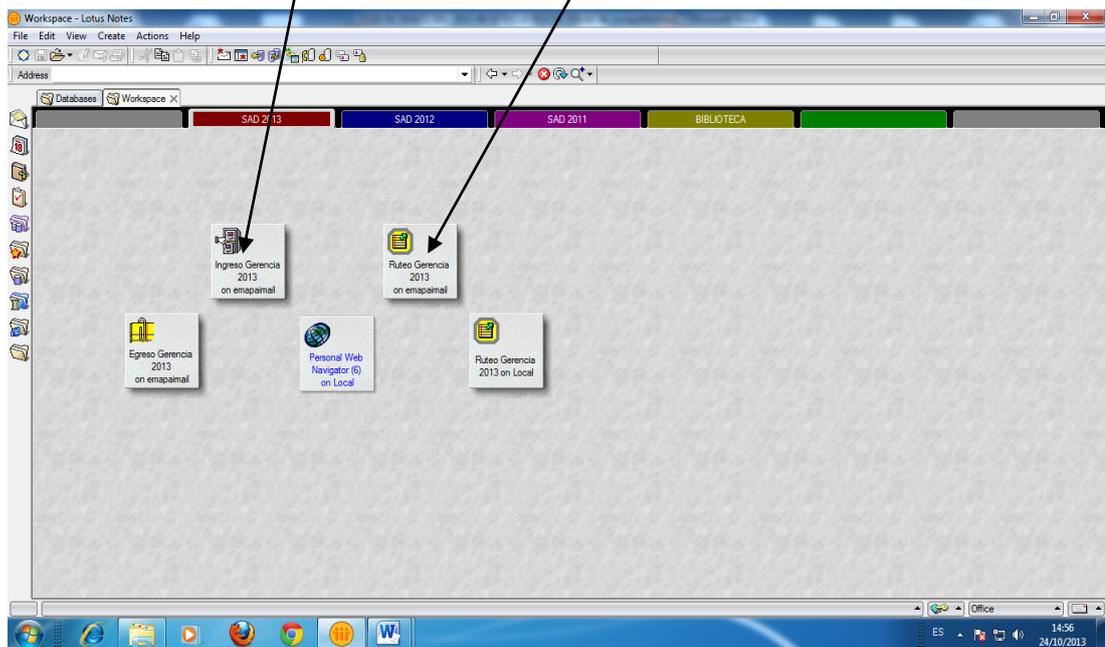
Esta base de datos permite guardar todos los documentos de respuesta que se elaboren en el SAD.

El sistema además guarda gran parte de su configuración en la base de datos, a la que tiene acceso solamente el administrador del sistema.

En esta base se guardan los nombres de las bases de datos, las mismas que se especifica la Secretaria de la Gerencia General, Direcciones, Jefaturas, Unidades y archivo general entre otros. Además se agiliza los trámites, ya que el envío de cada uno es instantáneo, de manera digital y segura, evitando que estos sean manipulados por personas inexpertas o que no cuenten con la experiencia para este tipo de trabajo, de esta manera cuidar la integridad de estos.

## Control

Se obtiene un control adicional, al registrar tiempos de entrega, recepción y comentarios adjuntos al documento. Con esta información se puede conocer qué tiempo se demoró cada trámite, y qué acción tomo cada paso que se realizó o qué trámites tiene pendientes.



Este sistema, está desarrollado en una base de datos documental, que es el LOTUS Notes, es un administrador de correo electrónico, el cual es una herramienta para la comunicación interna y externa en la EMAPA-I- , pero se debe tener claro que el SAD no es correo electrónico, y que el uso de un sistema no incluye el uso del otro.

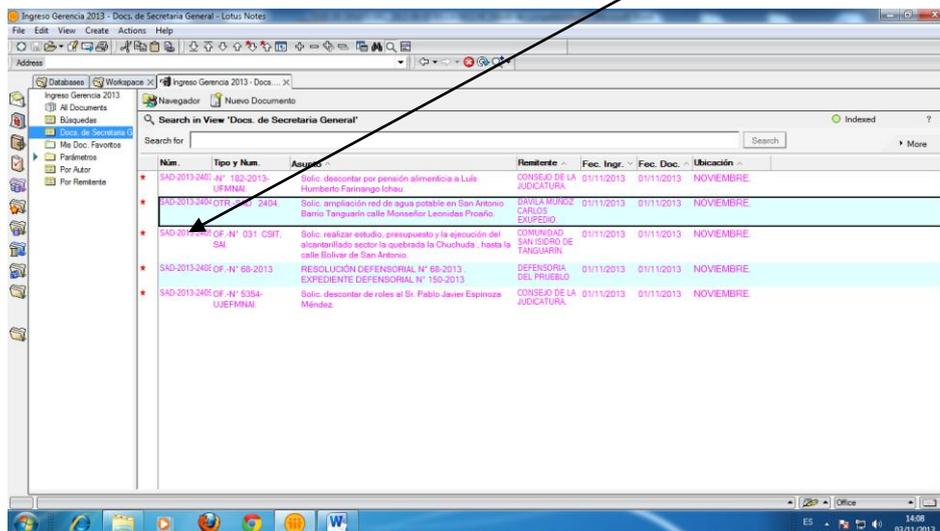
## USUARIO DEL DEPARTAMENTO DE INGRESO DE DOCUMENTOS

Esta sección está dirigida a quienes realizan el ingreso de documentos, de forma diaria, o a quienes hacen el ingreso de trámites internos, como por ejemplo pagos, facturas, planillas, escritos legales (abogado) entre otros, estos ameritan las firmas en los documentos, por

ser legales y tendrán que ser auditados por la Contraloría General del Estado.

Para el ingreso de documentos a la EMAPA.I. , el único medio admitido es la oficina de recepción de documentos en la cual se encuentra la o el funcionario que recibe los trámites y la o el funcionario que los rutea, que tendrán sus roles definidos por el proceso que realizan.

Los pasos a seguir para el ruteo del documento, una vez ingresado desde la Secretaría General de la Gerencia es el siguiente:

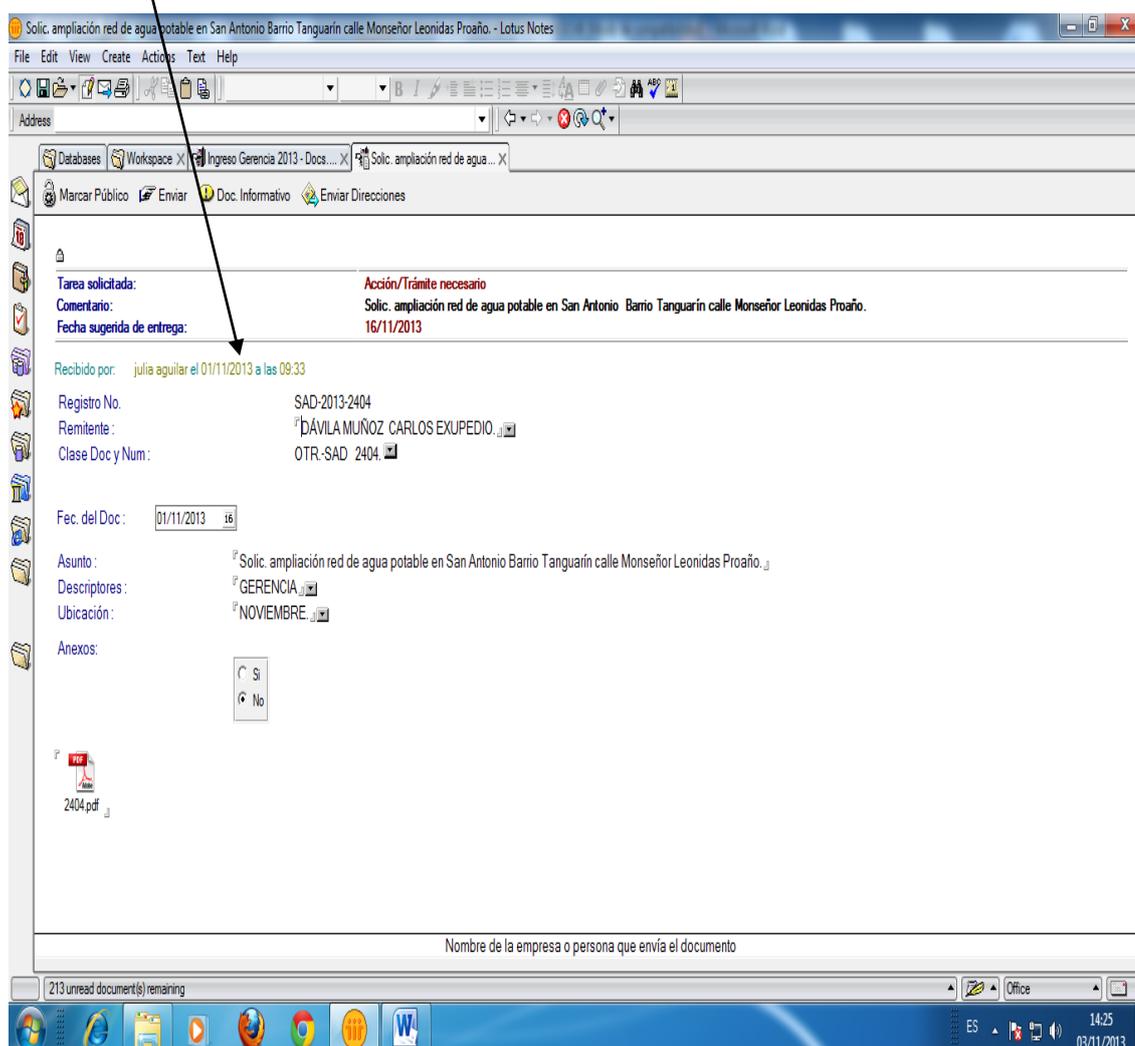


La pantalla del computador de la Secretaría de la Gerencia General tiene la presente manifestación una vez ingresados los documentos en la oficina de recepción.

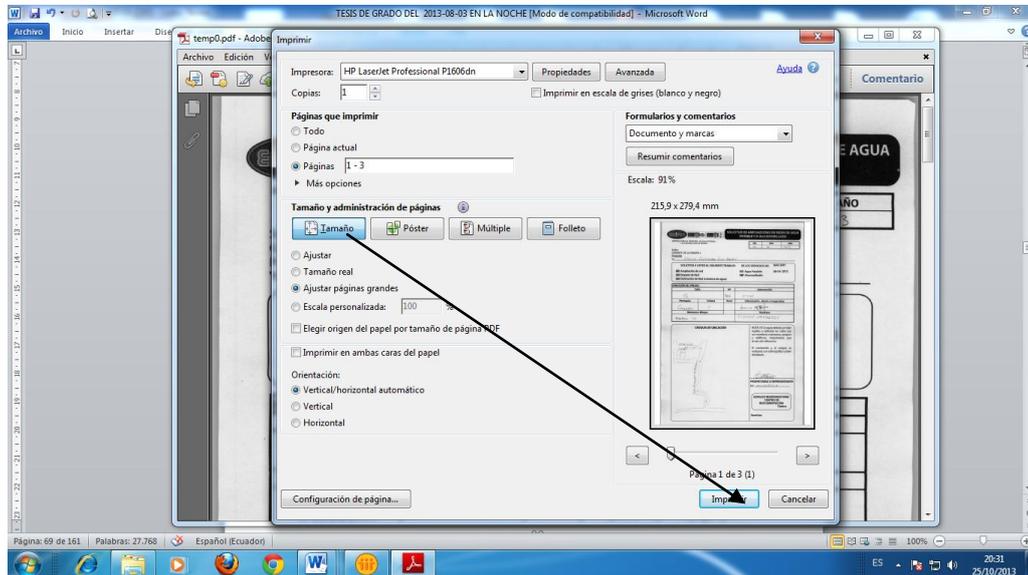
En cada expediente a ser digitalizado por medio del scanner, se debe tomar en cuenta la cantidad de hojas que forman parte del mismo, se lo digitalizará de manera total, por cuanto debe permanecer en el sistema, en caso de reclamo o diligencia legal, se debe comprender que existen documentos que deben permanecer todos en la base de datos de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra

EMAPA.I. por su importancia, ya sean estos judiciales, financieros, comerciales, administrativos y técnicos. Los archivos digitales y físicos dentro del Sistema de Administración de Documentos garantizarán siempre el trabajo y la legalidad de las funciones de la institución para el cual fue creado, sin desconocer la importancia del resto de programas en los que el Gobierno Central ha intervenido, por seguridad del patrimonio cultural de todos los Ecuatorianos

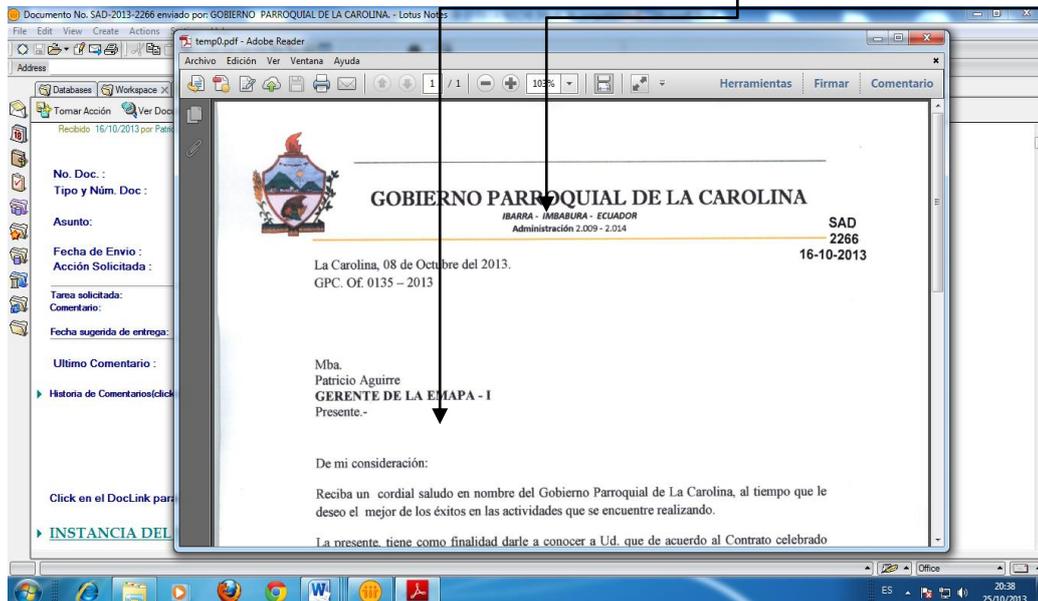
Una vez revisado el documento por la Secretaria de la Gerencia General, clasifica por la importancia y la necesidad del peticionario y envía a cada una de las Direcciones de la empresa, sean éstas a la Dirección de Ingeniería, Administrativa, Financiera, Comercialización, Jurídica entre otras.



A continuación se revisa el contenido de la documentación, con la clave de la Gerencia General, se verifica que se encuentre todo de acuerdo a lo señalado por la oficina de Desarrollo Institucional.

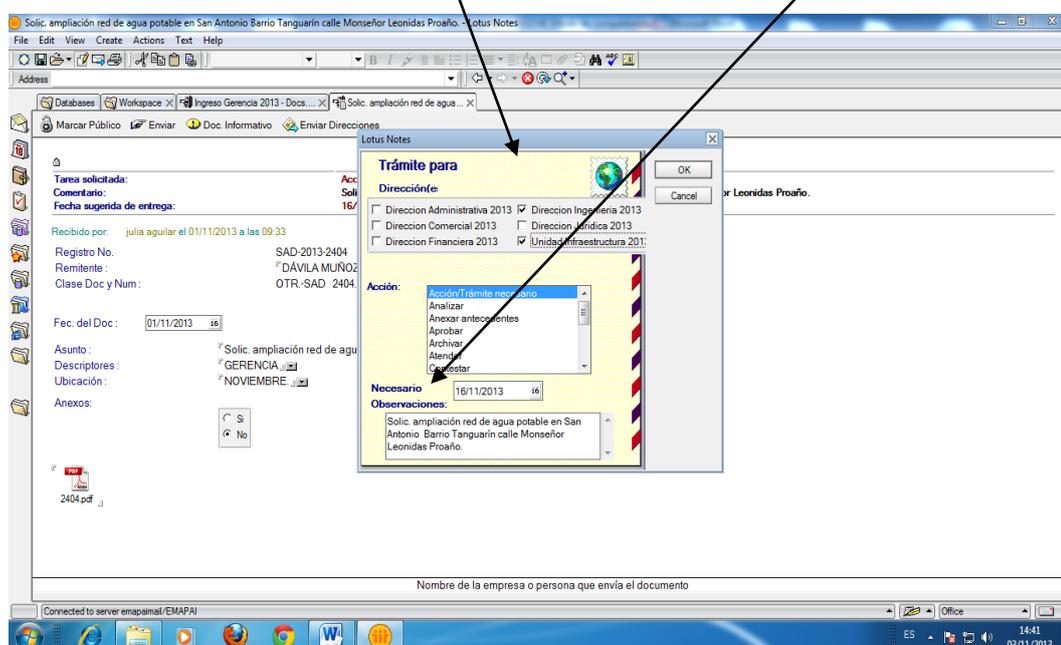


Se abre el documento, se mira la imagen de todo el contenido que existe, se asegura de que todo esté en regla como por ejemplo el número de documentos que debe presentar cada cliente más la cédula de identidad entre otros que la EMAPA.I. exige para este tipo de trámites o proyectos



En este trámite se observa el nombre del funcionario responsable y la hora que se ingresó tanto a la empresa como a cada una de las direcciones. Esta opción se utiliza cuando desea dirigir el trámite hacia una de las direcciones de la empresa, también permite que el trámite se encuentre en la base de ruteo de la oficina de recepción de documentos que es donde están los funcionarios del despacho.

Este sistema no tiene límite en lo que respecta a la cantidad de documentos que diariamente se receipta en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra EMAPA.I., cada documento es específico para cada una de las Direcciones con la acción que debe tomarse, la fecha en que se debe concluir el trámite, ( el sistema le pone automáticamente 15 días plazo por cada emisión) y si existen observaciones que la Secretaria General considere necesario e importante tendrá que poner en el espacio que se señala en la siguiente imagen, por ejemplo urgente o puede ser 12H00 o 48H00.



La o el asistente de cada dirección de la empresa recibe la documentación mediante el ruteo de la Secretaria de la Gerencia

General, constata la documentación y las observaciones en el trámite, la asistente a su vez, remite mediante ruteo a las jefaturas que son parte de la Dirección, para efectuar la inspección, el informe, presupuesto o estudios completos, de ser la Dirección de Ingeniería y si se envía a la Dirección Financiera es para realizar pagos, por ejemplo, se ha realizado la reconexión a los usuarios que se les corto el servicio de agua potable, se sancionó a los empleados que cometieron alguna falta, se cumplió con el trámite legal correspondiente para cerrar algún caso jurídico entre otras novedades de la institución. Además no se podrá manipular lo que se encuentra escrito, este sistema cuenta con seguridades extraordinarias.

Una vez enviado el trámite, se debe cerrar el documento y este mostrará automáticamente una ventana de dialogo en la que debe seleccionar guardar y aceptar el trabajo que lo estaba realizando, y si por alguna circunstancia tiene **duda** en el documento que lo realizo debe poner la opción **no** o la opción **cancelar**, por cuanto se puede regresar a la pantalla anterior ver el documento y repetir la acción, y si está completamente segura lo realizará la finalización con la opción **si**



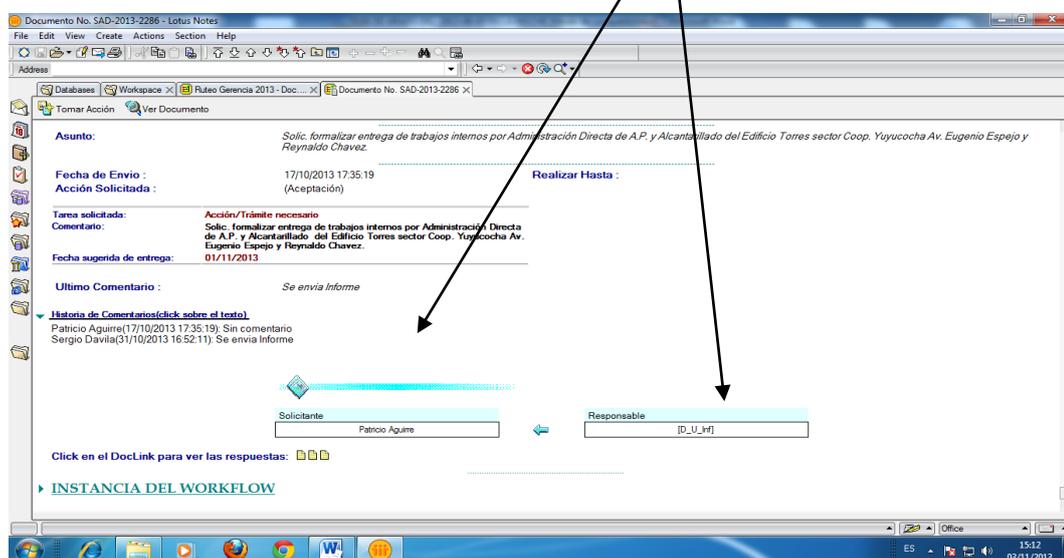
En el momento en que se guarda y sale del trámite, este está disponible y bajo exclusiva responsabilidad de cada uno de los destinatarios, sin opción a manipular, el Sistema de Administración de Documentos "SAD" ya que es un sistema que le permite al funcionario que lo maneja contar con la seguridad y la confianza de que lo que

realizó nadie lo podrá manipular ni en bien ni en mal del compañero de trabajo. Además cuenta con un servidor que siempre lo está monitoreando las labores diarias.

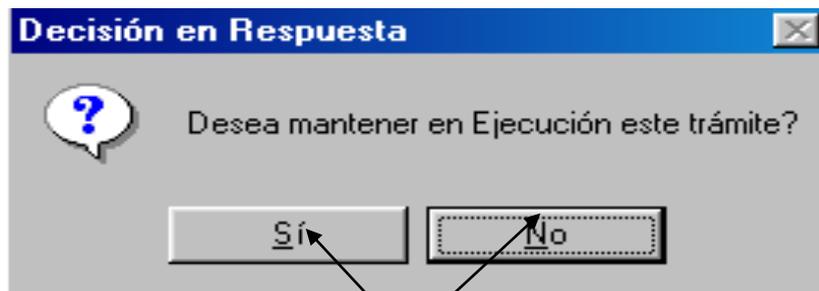


### El retorno de los trámites

Cada una de las Direcciones de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra EMAPA.I. cuenta con varios usuarios que son las o los funcionarios subalternos, que tienen las actividades de acuerdo al manual de funciones de la institución. Para concluir los tramites de cada dirección, la Asistente Administrativa tiene que revisar los informes y rutear con él que envió a la Secretaria de la Gerencia General, este trámite automáticamente aparece en la pantalla de su computador las carpetas con los informes respectivos y se procederá a dar contestación al interesado, lo cual quedará guardado automáticamente.



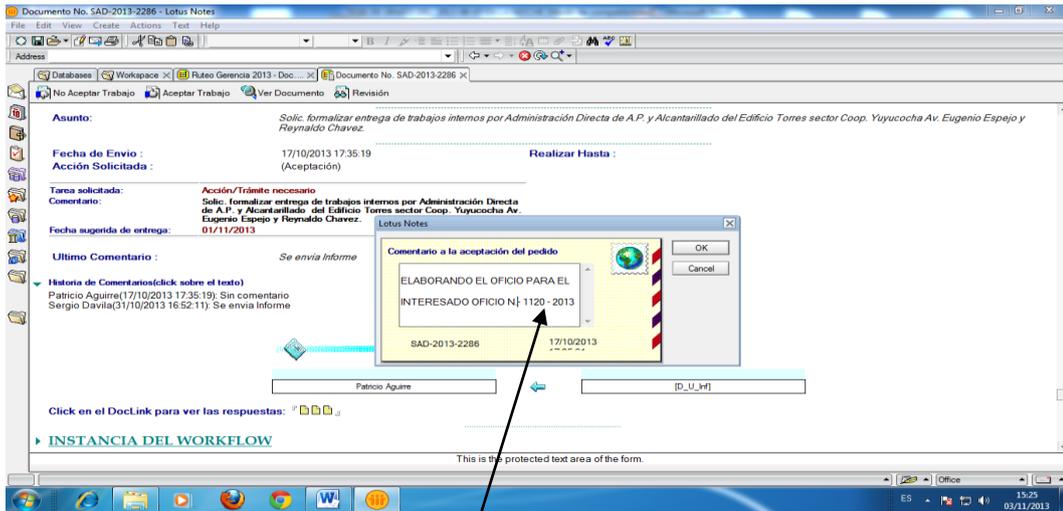
Al abrir el trámite se puede ver las instrucciones que vienen en el campo de comentarios, el que nos indicará como se debe tratar este trámite. Ahora al seleccionar "Tomar acción", el menú cambiará al mostrado en esta ilustración, que permite recibir el trámite, en él que pueden estar varios informes o comentarios, con los que se contestará al interesado. Al dar un clic en esta opción se presenta la siguiente ventana.



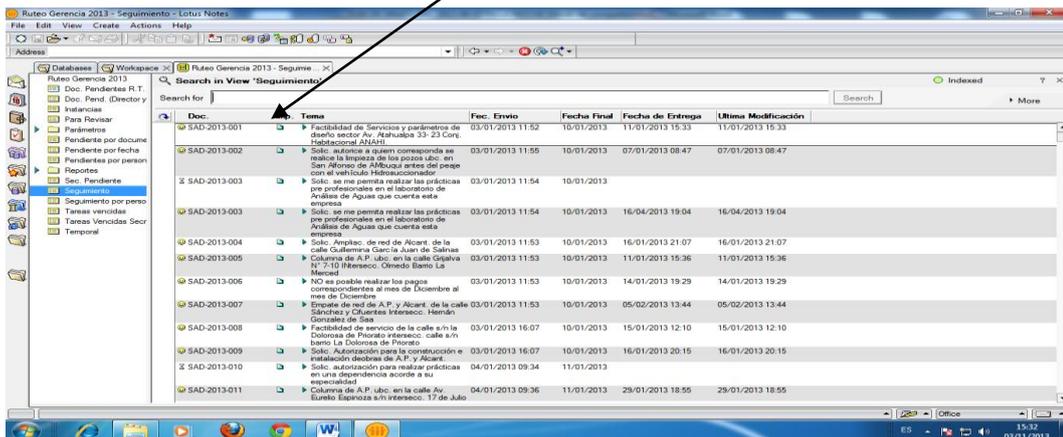
Para responder esta opción debe tomar en cuenta que los trámites concluidos tienen dos opciones que son: que el funcionario que realizó el informe para contestar al cliente **externo**, contiene varias carpetas o una **carpeta** de acuerdo a la necesidad. La Secretaria de la Gerencia General las recibe en el ruteo y revisa para evidenciar el contenido, luego se imprime los informes de forma física, se lo realiza la respuesta, se pasa a la Gerencia General para su aprobación y firma. Luego se registra tanto en el sistema como en el libro de registro de forma física y se da por concluido el trámite.



Si el cliente externo espera la respuesta se la incluye en el mismo trámite, ingresándose a Word sin salir del esquema del sistema de administración de documentos, se lo rutea nuevamente sin necesidad de crear un nuevo, automáticamente cambia el modelo de la pantalla y se dirige al usuario, para lo cual se presenta de la manera siguiente

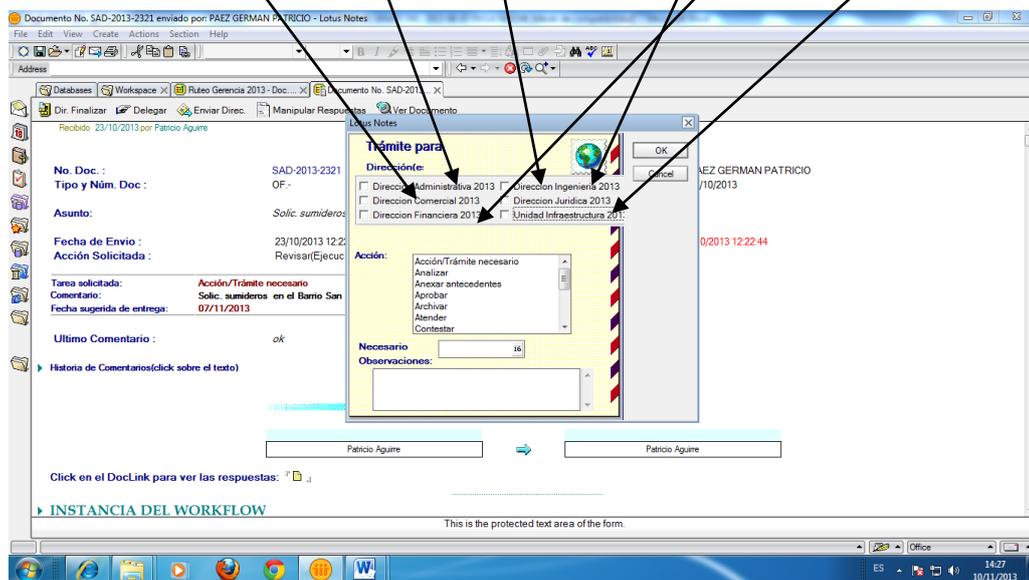


Si se responde **no**, se desplegará una ventana como la indicada aquí, en donde esta acción para **archivar** marcará el espacio para escribir el comentario que debe digitar, luego de seleccionar “**aceptar y crear**” grabando el tramite estará disponible en **pendiente de archivo** en esta misma base de ruteo. Una vez remitido el trámite y con recepción por parte del cliente externo, debe abrirlo nuevamente ahora desde pendientes y luego de seleccionar, “**tomar acción**”, obtiene este menú, el que al seleccionar **finalizado**, despliega la siguiente ventana.



Aquí se da por concluido el trámite y debe detallar en el comentario, quién recibió, el documento a qué hora, o cualquier otro detalle de importancia del documento para el cliente externo. También se generará describir la ubicación final del trámite, ya sea en el archivo general o no y su ubicación física.

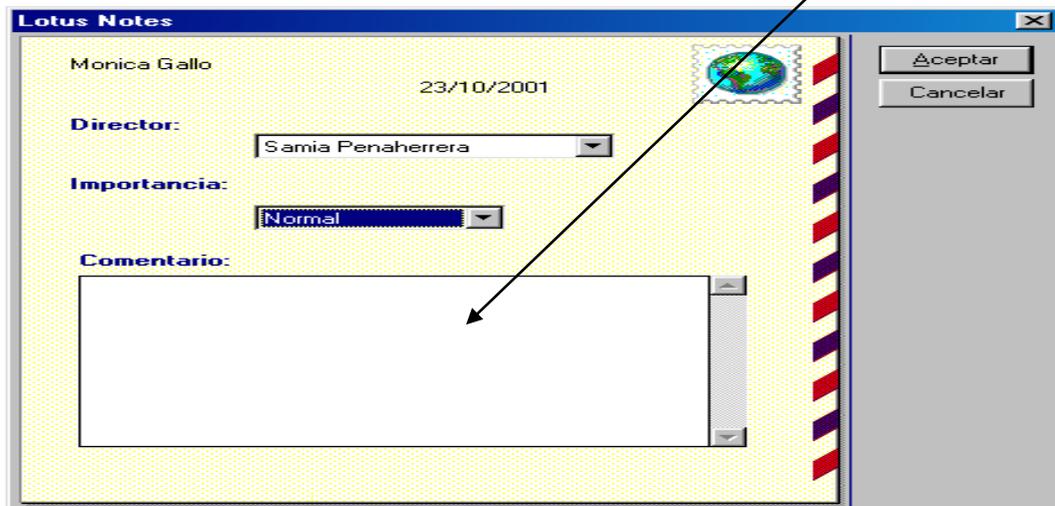
Las Direcciones a través del Asistente Administrativo, debe rutear los documentos que lleguen desde la Gerencia General. También se generará documentos en cada uno de los trámites y se ingresará de una manera similar a la indicada, con la diferencia que este documento no será escaneado sino será el archivo digital ( archivo de Word o Excel u otro utilitario) el que se anexe y luego debe rutearlo como cualquier otro trámite. La Secretaría de la Gerencia General tiene la potestad de rutear con la clave personal del Gerente General. La Secretaria de la Gerencia General una vez que realizo el análisis, la verificación del documento y los datos de este trámite selecciona a que dirección debe enviar, como se puede ver a continuación: existen 5 direcciones, Dirección Administrativa, Dirección de **Ingeniería**, Dirección de **Comercialización**, Dirección **Jurídica**, Dirección **Financiera** y Unidad de **Infraestructura**.



En este sistema no tendrá opción a equivocarse al enviar el documento, con la respectiva observación o recomendación; la persona responsable de recibir el documento en cada una de las direcciones regresará nuevamente a la persona que generó la clasificación del documento y lo realizará de manera correcta, para esto, la o el funcionario deberá tener conocimiento de los trámites, de qué se trata la documentación, para tener una respuesta en el tiempo establecido y

atender de manera ágil y oportuna, caso contrario este sistema no tendría sentido y colapsaría al ser manejado por personas inexpertas que no conozcan las bondades de este sistema.

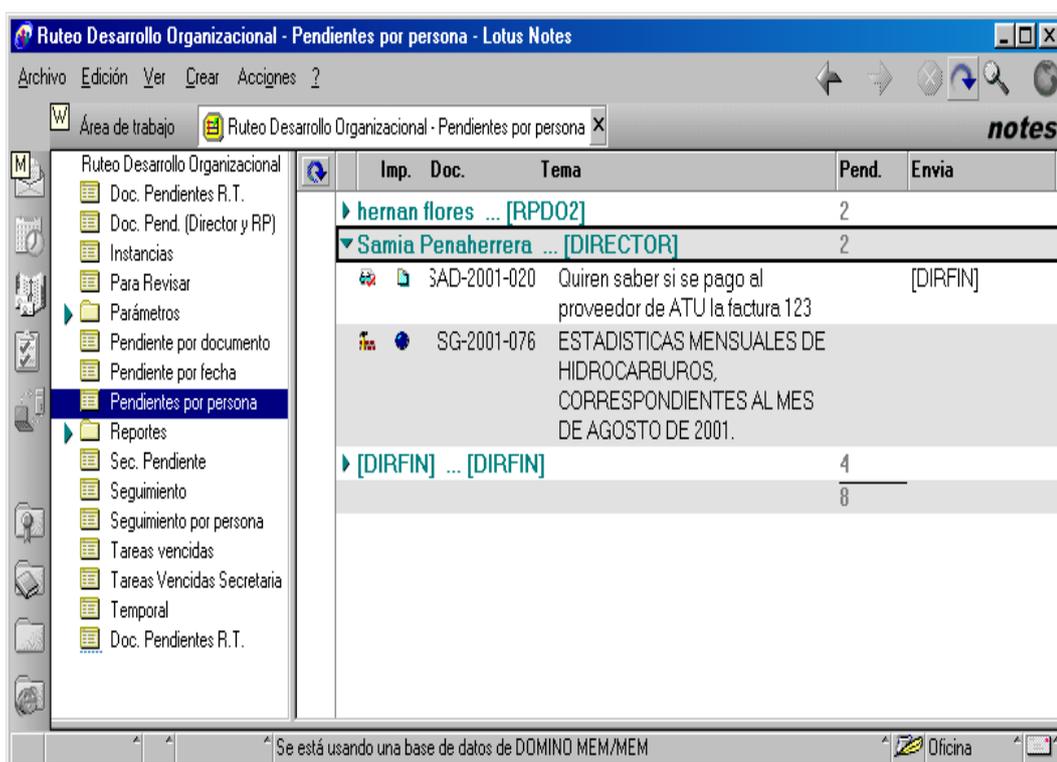
Una vez enviado a la Dirección que amerita se puede tomar acción y poner **aceptar**, este trámite en segundos ya se encuentra en el lugar de destino sin preocuparse por ningún inconveniente. Este sistema además permite que cuando un documento como por ejemplo una se circular se envíe desde el Gobierno Central a las instituciones públicas se lo haga de una sola vez. Existe además la forma de otorgar la importancia al trámite: **Alta, Normal, Baja**, según el contenido del documento, se puede recomendar en el mismo sistema, esto ayudará mucho al receptor a dilucidar y la tramitación será de manera rápida.



Las direcciones de cada área, al trabajar con el sistema SAD tendrán en su escritorio el **Lotus Notes** similar al mostrado aquí, y solo deben trabajar con la base de datos de ruteo, para eso se debe seleccionar el icono de ruteo correspondiente y obtendrá la pantalla que necesite para trabajar en el documento. La pantalla siguiente ayudará a encontrar el documento de cualquier año que este sea se selecciona primeramente el año y al lado izquierdo existen opciones que dicen **seguimiento por persona**, seguimiento y otras opciones que pueden ayudar a encontrar la

documentación de varios años atrás, pero esta se obtendrá solo con la firma electrónica, con la cual se procederá a buscar en el archivo computarizado y en el archivo físico. En este si existe la firma original de la Gerencia General.

Al seleccionar el ícono de la Gerencia General con el nombre de la Autoridad, se encontrará el número de varios documentos para conocimiento del Señor Gerente, sean estos administrativos, técnicos, comerciales, jurídicos, financieros entre otros.



Para diferenciar los trámites se puede hacer con los íconos que a continuación se encuentran, éstos ayudarán cuándo se tiene que responder a los trámites de la institución:



El documento se encuentra en estado de ejecución, es decir, el trámite ha sido enviado a la Gerencia General para analizar y proceder con la respuesta.



El documento se encuentra procesando su respuesta, es decir cuando amerita algún cambio, sea este en el comentario o en el informe emitido por cada director.



Este ícono permite visualizar que el documento se encuentra esperando su respuesta, por cuanto ya ha sido analizado y se debe dar nuevas instrucciones para contestar el documento.

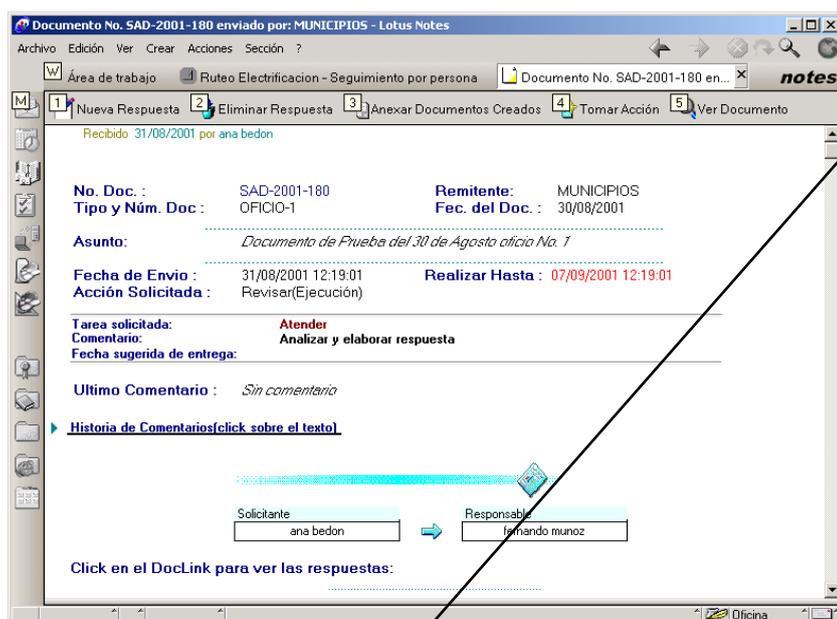


El documento se encuentra en estado de aceptación, es decir que el funcionario asignado para elaborar este trámite ya lo concluido y espera su aprobación.



El documento ha sido revocado es decir ha sido anulado, por lo tanto se devuelve y no se acepta el contenido ni el trámite.

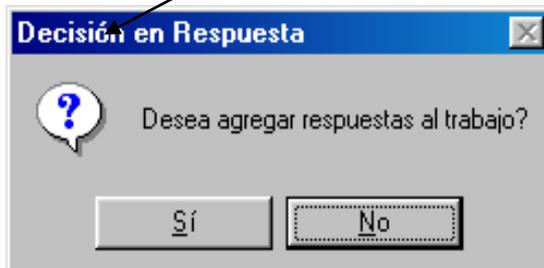
Para abrir el trámite deseado, solo debe dar doble clic sobre él y se abrirá una pantalla, donde le permite observar que es lo que está pasando.



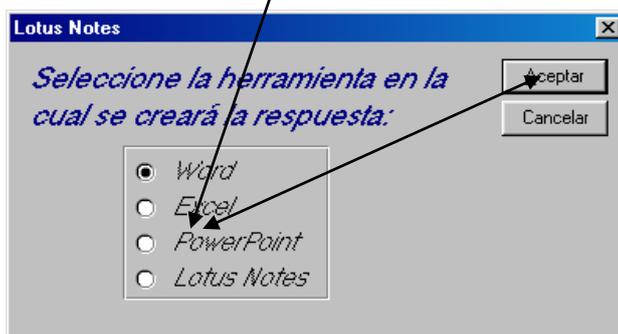
Una vez desplegada la pantalla del trámite seleccionado, se puede revisar los datos que vienen en esta, principalmente el asunto y

comentario, tarea solicitada, remitente y puede seleccionar “**Ver documento**” donde se desplegará la imagen del documento original.

Es necesario que cada trámite tenga su informe de respaldo, no su comentario, por cuanto un informe hace que se vea la seriedad del funcionario que lo realiza, el criterio muchas veces en comentario no es lo mismo que un informe. Este sistema permite regresar el trámite, para adjuntar el informe, y nuevamente delegar a la Secretaria de la Gerencia General para responder al trámite directamente, en este caso, la Secretaria de la Gerencia podrá realizar la respuesta en Word para concluir y finalizar con la firma de la Gerencia General. Por esta razón debe responder a la exigencia de los íconos siguientes; que dice: **agregar repuesta** esto le permitirá incluir en el mismo sistema la respuesta al usuario.



Para elaborar la respuesta final para el usuario la Secretaría de la Gerencia General **continua** con el proceso y debe aparecer la pantalla siguiente, en la cual entra a Word ejecuta y acepta esta opción.



Cuando por alguna circunstancia el funcionario responsable del documento de respuesta se ha olvidado, el sistema lo recuerda con una alarma de color rojo, con lo cual es fácil detectar dónde se encuentra el trámite y cuál fue la razón y el porque no lo realizó dentro del tiempo establecido.

En esta muestra se puede observar paso a paso cómo ha ido el proceso del trámite para continuar hasta llegar al archivo central.

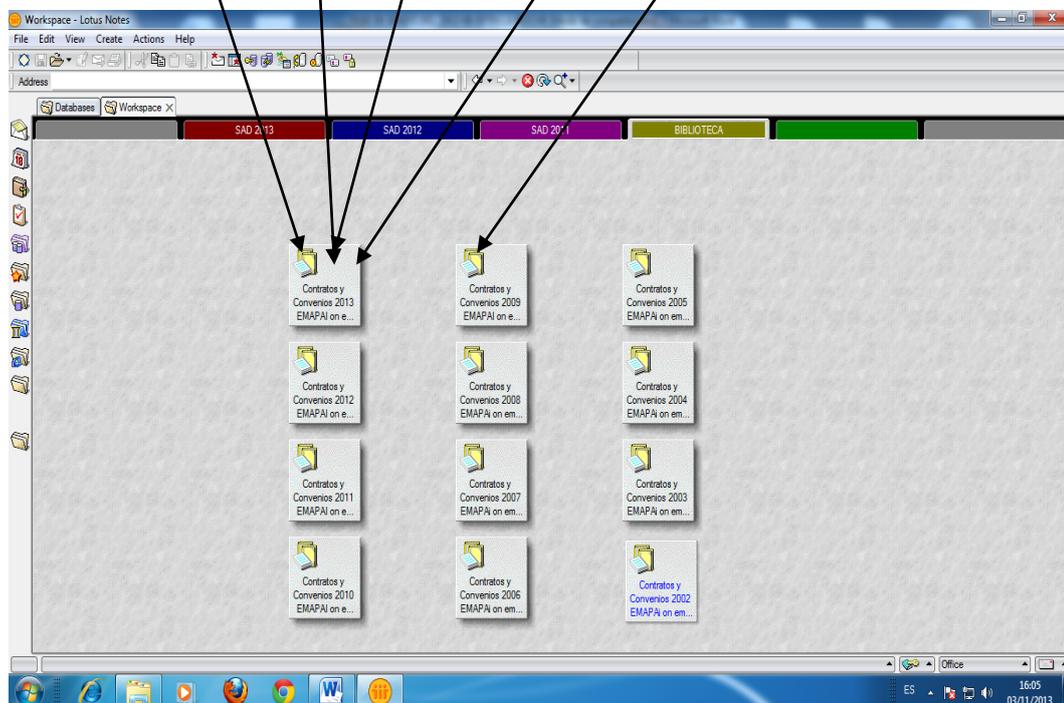
La Secretaria de la Gerencia General, una vez concluido el trámite hace la entrega a través de un registro a la funcionaria que se encuentra en la recepción de documentos, la documentación física; y, la que se encuentra en el sistema se finaliza al archivo central en el sistema de administración de documentos.

La Secretaria de la Gerencia General cuenta con una copia física y esta es archivada de manera ordenada con el expediente completo, es decir petición e informes, para cuando lo necesite la Gerencia o los funcionarios que lo requieran. Además, se mantiene estos archivos por la Auditoría que realiza la Contraloría General del Estado cada periodo administrativo (cuatro años).

La documentación que se encuentra en el sistema también se puede enviar al interesado vía correo electrónico, con el fin de evitar el pasatiempo que puede tener en acercarse a las oficinas. La funcionaria que se encuentra en la oficina de recepción de documentos procede a llamar al interesado para realizar la entrega del documento de respuesta, el interesado se acerca a la ventanilla respectiva y solicita se le entregue la respuesta, para lo cual, el interesado firma en un registro donde consta el nombre completo, dirección del interesado, correo electrónico, teléfonos y su firma de haber recibido el documento. Otra de las bondades de este sistema es la biblioteca, en la cual se encuentran

los documentos desde su ingreso al sistema de administración de documentos SAD, como se podrá mirar a continuación:

los íconos por año, que contienen las sesiones de directorio, ordenanzas, reglamentos, contratos, convenios, actas de entrega recepción de las obras, adquisiciones, entre otros documentos de importancia para la institución, de igual manera son archivos que se encuentran en el sistema y son de fácil acceso, lógicamente con la autorización de la autoridad competente, que es el Gerente General.



## 1.-OBJETIVO

Mantener de manera eficiente y segura el patrimonio documental de la Empresa para garantizar su protección, conservación y facilidad de acuerdo a: recepción, clasificación, ingreso, distribución, control, despacho, registro, supervisión técnica, evaluación, inventarios, eliminación de documentos, entrega de información y préstamo de documentación; de esta manera agilizar los trámites y garantizar el mejor funcionamiento, para eliminar el desorden y abuso en el manejo de la misma.

## 2.- ALCANCE

Este procedimiento está dirigido al personal de la unidad, servidores públicos institucionales y público en general, como custodio y consulta de documentación e información.

## 3.- DEFINICIONES

### ARCHIVO INSTITUCIONAL

Es la agrupación y custodia de documentos e información que la empresa genera en el desarrollo de sus objetivos.

**Archivo General:** integrado por documentos e información de la empresa que no sean de consulta inmediata, por ejemplo: Sesiones de Directorio desde el año 1969, Ordenanzas, Reglamentos, correspondencia, convenios con las instituciones de Gobierno Nacionales e Internacionales, planos, mapas, contratos de obras, informes técnicos entre otros documentos que su por su naturaleza técnica, administrativa, jurídica, comercial y financiera deben permanecer en custodia.

**Archivo Histórico:** Integrado por aquella documentación que se genera en la Gerencia General con relación a actas de sesiones del directorio, resoluciones, reglamentos y demás documentos considerados de carácter legal e histórico por la comisión.

## 4.- MARCO LEGAL Y REGLAMENTARIO

- ✓ Constitución de la República del Ecuador
  
- ✓ Ley Nacional de Archivo.
  
- ✓ Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado

- ✓ Ley Orgánica de Empresas Públicas.
- ✓ Ordenanza de Creación de la empresa
- ✓ Reglamento de Seguridad Industrial, entre otros

## **5.- RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD**

- ✓ El Gerente General es el responsable de la aprobación del presente procedimiento.
- ✓ El personal de Archivo es el responsable de la revisión y de presentar las modificaciones del presente instructivo al Departamento de Desarrollo Institucional para las correcciones respectivas.

## **6.- PROCEDIMIENTO**

La documentación del archivo no será considerado como propiedad privada, la consulta estará bajo la custodia de los responsables de la oficina del archivo computarizado en sala adjunta, y el cliente externo podrá tener acceso, en casos especiales, con la autorización del Gerente General.

En el proceso del Archivo Computarizado se recibirán, custodiarán, conservarán, controlarán y dispondrán de todos los documentos y expedientes que generan las diferentes direcciones, Jefaturas, Unidades entre otros, cumpliendo las normas establecidas en el presente documento.

Los responsables de los procesos determinan el tipo de información que será remitido al área de archivo en forma ordenada, previo conocimiento y aprobación del director correspondiente a través de una comunicación.

La Jefatura de archivo receipta la documentación, registra clasifica, ordena digitaliza y archiva. La documentación administrativa desordenada, mezclada, deteriorada o que no mantenga las características mínimas de cómo tiene que ser un expediente, no será aceptada para su custodia y servicio en el Archivo Institucional Computarizado, por lo que será devuelta al destinatario, quien revisará y ordenará en debida forma para que sea aceptada para su custodio.

El archivo computarizado (en magnético) servirá para consulta interna a través de la intranet.

El archivo físico será debidamente protegido y servirá para consulta interna y externa.

## **7.- ELIMINACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN**

La Jefatura de archivo elaborará semestralmente un listado de archivos posibles a darse de baja, para lo cual se reunirán los directores conjuntamente con el responsable del archivo, para resolver mediante resolución la baja de los archivos; y en caso de ser pertinente, se valorará para ser considerado como archivo histórico.

La manera en la que se va a proceder a elimina la documentación que no pasa a ser del archivo histórico será enviándola al proceso de reciclaje que posee la EMAPA-I. con la firma de una acta en la que se detalle toda la documentación.

## **8.- CAMBIO A ARCHIVO HISTÓRICO**

Al finalizar cada año, del Archivo Pasivo se despachará al Archivo Histórico toda la documentación e información que se considere de carácter histórico mediante el levantamiento de un acta, previo a las

recomendaciones y evaluaciones de la Comisión conformada por los directores de la empresa.

**Se codificará las áreas de la empresa de acuerdo a la siguiente tabla.**

<b>SIGLAS</b>	<b>DENOMINACIÓN</b>
<b>GG</b>	<b>Gerencia General</b>
<b>DJ</b>	<b>Dirección Jurídica</b>
IC	Imagen Corporativa
CG	Control de Gestión
<b>SG</b>	<b>Secretaria General</b>
<b>DA</b>	<b>Dirección Administrativa</b>
RI	Recursos Informáticos
SI	Seguridad Industrial
BA	Bodega- Almacenamiento
TH	Talento Humano
AD	Adquisiciones
DIMC	Desarrollo Institucional y Mejoramiento Continuo
<b>DF</b>	<b>Dirección Financiera</b>
PR	Presupuesto
CT	Contabilidad
TS	Tesorería
CAF	Control de Activos Fijos
<b>DC</b>	<b>Dirección de Comercialización</b>
AC	Atención al Cliente
AYC	Acometidas y Catastros
FM	Facturación y Micro medición
CC	Cartera y Cobranzas
<b>DI</b>	<b>Dirección de Ingeniería</b>
LB	Laboratorio
AP	Agua Potable
EF	Estudios y Fiscalización
AL	Alcantarillado
GA	Gestión Ambiental



**ANEXO 2**

	<p><b>EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE IBARRA</b></p> <p><b>ARCHIVO PASIVO</b></p> <p><b><u>FORMULARIO DE TRANSFERENCIA DE DOCUMENTOS</u></b></p>	
<b>DATOS DEL DEPARTAMENTO:</b>		
<b>DATOS DEL SOLICITANTE</b>		
Nombre del departamento/ unidad/ sección:		
Fecha de transferencia:		
No. de cajas:	No. de archivadores:	
<b>DESCRIPCIÓN DE DOCUMENTOS</b>		
<p>Año: .....No. de Expedientes:.....</p> <p>Contenido:.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>Vigencia Administrativa:.....</p> <p>.....</p>		
<b>DATOS DEL FUNCIONARIO RESPONSABLE:</b>		
ENVIADO POR:	AUTORIZADO POR:	RECIBE ARCHIVO PASIVO:
NOMBRE Y APELLIDO	NOMBRE Y APELLIDO	NOMBRE Y APELLIDO
_____	_____	_____
Firma		

## **AMBIENTE Y SEGURIDAD**

- ✓ En el caso de que el bien sea requerido en forma simultánea a la adquisición se elaborará la orden de egreso y se registrará en el sistema de activos en la unidad responsable de su uso, con la respectiva codificación, no se requerirá elaborar el traspaso interno de Activos Fijos.
  
- ✓ La empresa dotará y capacitará sobre el uso de uniformes y prendas de protección a sus trabajadores y empleados de acuerdo al Reglamento Interno de Seguridad y es compromiso del personal de la empresa utilizar adecuadamente y cuidar los uniformes y prendas recibidas.
  
- ✓ El personal de seguridad e higiene del trabajo inspeccionará y registrará el uso y cumplimiento de la utilización de las prendas de seguridad.
  
- ✓ Los desechos generados en las actividades realizadas serán gestionados de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de Gestión de Desechos o de acuerdo al procedimiento interno establecido por los Contratistas

## FORMULARIOS

### CONTROL DE REVISIONES

FECHA	REVISIÓN	NUMERAL	DESCRIPCIÓN
2013/07/27	1		Se utiliza un nuevo formato por recomendación del SIG.- <b>Se incluye AMBIENTE Y SEGURIDAD.</b> -"La empresa dotará y capacitará sobre el uso de uniformes y prendas de protección a sus trabajadores y empleados de acuerdo al Reglamento Interno de Seguridad y es compromiso del personal de la empresa utilizar adecuadamente y cuidar los uniformes y prendas recibidas."-"El personal de seguridad e higiene del trabajo inspeccionará y registrará el uso y cumplimiento de la utilización de las prendas de seguridad."- " <b>Los</b> desechos generados en las actividades realizadas serán gestionados de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de Gestión de Desechos o de acuerdo al procedimiento interno establecido por los contratistas
2013/07/27	2		Se procede a cambiar en el formato de" Sistema Integrado de Gestión" a " <b>SISTEMA GESTION DE CALIDAD</b> " por terminación de mutuo acuerdo del contrato de Implementación ISO 14001 & OHSAS 18001

## REGLAMENTO DE SEGURIDAD INDUSTRIAL RELACIONADO A LA IMPLEMENTACIÓN DEL ARCHIVO

De acuerdo a lo que establece el Reglamento de Seguridad y Salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo en el Artículo 24. Dice: **1.-** Los corredores, galerías y pasillos deberán tener un ancho adecuado para su utilización.**2.-** La separación entre máquinas u otros aparatos, será suficiente para que los trabajadores puedan ejecutar su labor cómodamente y sin riesgo. No será menor a 800 milímetros (80cm), contándose esta distancia a partir del punto más saliente del recorrido de las partes móviles de cada máquina. Se recomienda la siguiente distribución del archivo general de la Empresa respetando normas técnicas de seguridad:

- ✓ Se deben unir las estanterías modulares para que la resistencia y estabilidad aumente, evitando que existan caídas de las cajas apiladas y reduciendo la probabilidad de que exista un accidente laboral que pueda provocar lesiones considerables a la persona encargada del archivo.
- ✓ No se recomienda apilar cajas en el último módulo de los estatuos, ya que la estabilidad se reduce y la manipulación es muy peligrosa.
- ✓ En consideración que la manipulación de las cajas requiere una fuerza mayor a 16 Kg. se recomienda que exista una persona ergonómica y antropométricamente apta para la apelación manual de las cajas en las estanterías.
- ✓ Se recomienda la adquisición de una escalera móvil de dimensiones de 0.70 m de ancho x 2.10 m de alto, para facilitar la movilización de las cajas.

- ✓ Se debe adquirir 5 detectores de humo mixtos y 2 extintores de PQS de 10 libras indispensables para prevenir el riesgo de incendio por el tipo de material existe en el archivo.

#### ✓ **Manipulación de Cargas**

En el archivo general de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y alcantarillado de Ibarra EMAPA-I- deberá seguir las recomendaciones al momento de manipular cargas ya que son las principales causas de lumbalgias, cuyo criterio para establecer los límites de carga son de carácter biomecánico, fisiológico y psicofísico que se citan a continuación.

#### **Criterio biomecánico**

Al manejar una carga pesada o al hacerlo incorrectamente, aparecen unos momentos mecánicos en la zona de la columna vertebral - concretamente en la unión de los segmentos vertebrales L5/S1- que dan lugar a un acusado estrés lumbar. De las fuerzas de compresión, torsión y cizalladura que aparecen, se considera la de compresión del disco L5/S, como principal causa de riesgo de lumbalgia.

A través de modelos biomecánicos, y usando datos recogidos en estudios sobre la resistencia de vértebras, se llegó a considerar una fuerza de 3,4 kN como fuerza límite de compresión para la aparición de riesgo de lumbalgia.

#### **Criterio fisiológico**

Aunque se dispone de pocos datos empíricos que demuestren que la fatiga incrementa el riesgo de daños músculo esquelético, se ha reconocido que las tareas con levantamientos repetitivos pueden fácilmente exceder las capacidades normales de energía del trabajador,

provocando una prematura disminución de su resistencia y un aumento de la probabilidad de lesión.

El Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional NIOSH en el año 1991 recogió varios límites de la máxima capacidad aeróbica para el cálculo del gasto energético, que son los siguientes:

- ✓ En levantamientos repetitivos, 9,5 Kcal/min será la máxima capacidad aeróbica de levantamiento.
- ✓ En levantamientos que requieren levantar los brazos a más de 75 cm, no se superará el 70% de la máxima capacidad aeróbica.
- ✓ No se superarán el 50%, 40% y 30% de la máxima capacidad aeróbica al calcular el gasto energético de tareas de duración de 1 hora, de 1 a 2 horas y de 2 a 8 horas respectivamente.

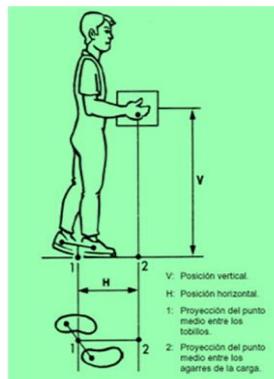
### **Criterio psicofísico**

El criterio psicofísico se basa en datos sobre la resistencia y la capacidad de los trabajadores que manejan cargas con diferentes frecuencias y duraciones.

Se basa en el límite de peso aceptable para una persona trabajando en unas condiciones determinadas e integra el criterio biomecánico y el fisiológico, pero, tiende a sobreestimar la capacidad de los trabajadores para tareas repetitivas de duración prolongada.

Antes de empezar a definir los factores de la ecuación debe definirse qué se entiende por localización estándar de levantamiento. Se trata de una referencia en el espacio tridimensional para evaluar la postura de levantamiento. La distancia vertical del agarre de la carga al suelo es de 75 cm y la distancia horizontal del agarre al punto medio entre los tobillos

es de 25 cm. Cualquier desviación respecto a esta referencia implica un alejamiento de las condiciones ideales de levantamiento. (Ver fig. 1).



**FIG. 1. LOCALIZACIÓN ESTÁNDAR DE LEVANTAMIENTO**

### **Desplazamiento vertical**

El desplazamiento vertical de la carga es la distancia que recorre esta desde que se inicia el levantamiento hasta que acaba la manipulación. Lo ideal es que no supere los 25 cm. Son aceptables los que se producen entre la altura de los hombros y la altura de media pierna y se debe evitar los que se hagan fuera de estas alturas o por encima de 175 cm, que es el límite de alcance para muchas personas.

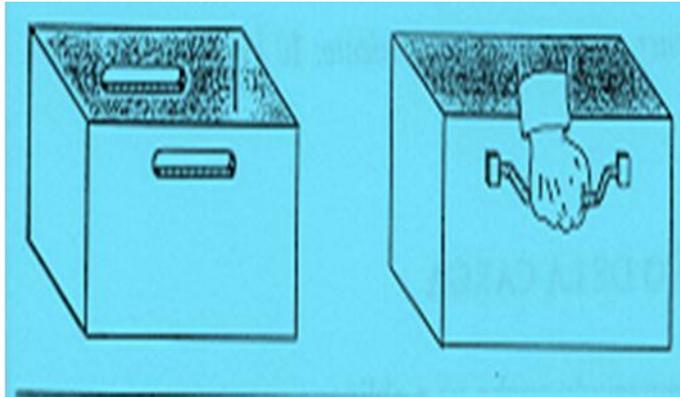
### **Los giros del tronco**

Siempre que sea posible no se debe hacer giros ya que estos aumentan las fuerzas compresivas de la zona lumbar.

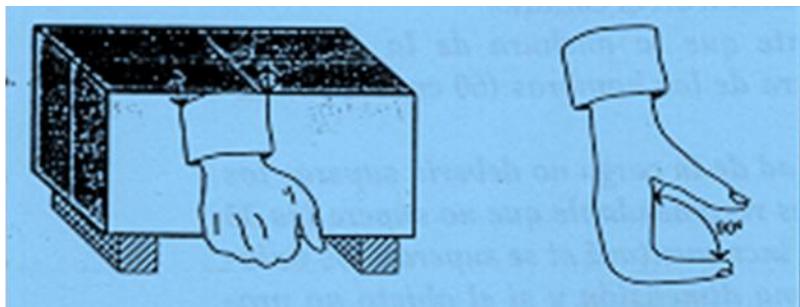


## Los agarres de la carga

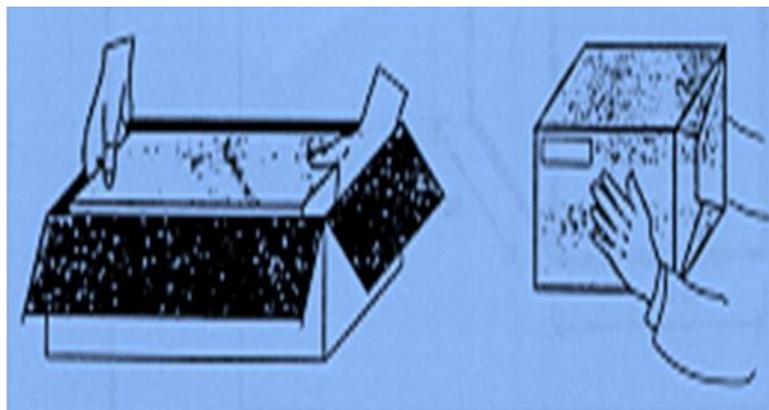
Agarre bueno: La carga tiene asas u otro tipo de agarres que permiten un agarre confortable con toda la mano, permaneciendo la muñeca en posición neutral, sin desviaciones ni posturas desfavorables.



Agarre regular: La carga tiene asas o hendiduras no tan óptimas, de forma que no permiten un agarre tan confortable, incluyendo aquellas cargas sin asas que pueden sujetarse flexionando la mano 90° alrededor de la carga.



Agarre malo: La carga no cumple ningún requisito de los anteriores.



## La frecuencia de la manipulación

Una frecuencia elevada en la manipulación manual de cargas puede producir fatiga física y una mayor probabilidad de sufrir un accidente.

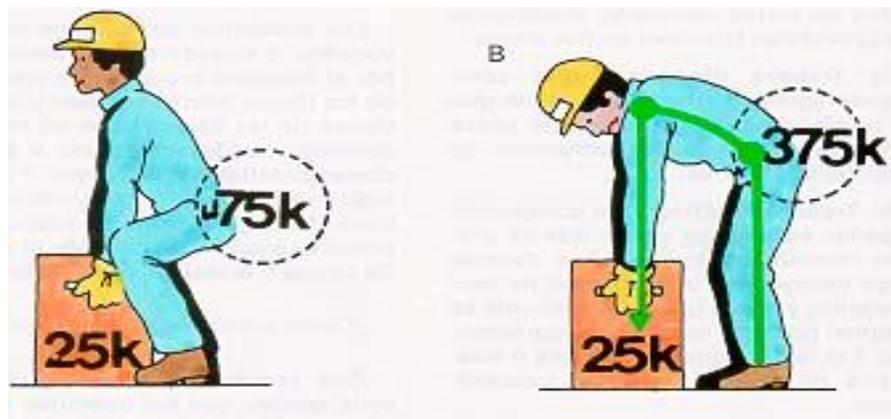
Si se manipula cargas con frecuencia, el resto del tiempo de trabajo debería dedicarse a actividades menos pesadas y que no impliquen la utilización de los mismos grupos musculares, de forma que sea posible la recuperación físicamente a parte. **El transporte de la carga** lo ideal es que no se transporte la carga a una distancia superior a 1 metro y se evita transportes superiores a 10 metros.

## La inclinación del tronco

La postura correcta al manejar una carga es con la espalda derecha.

CORRECTO

INCORRECTO



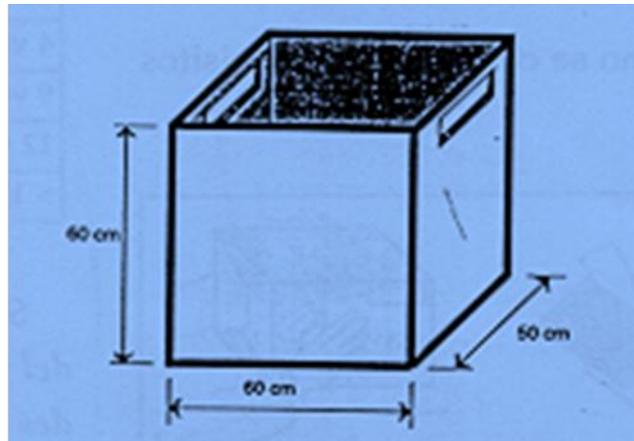
## Las fuerzas de empuje y tracción

Se debe hacer la fuerza entre la altura de los nudillos y la de los hombros y apoyar firmemente los pies.

## El tamaño de la carga

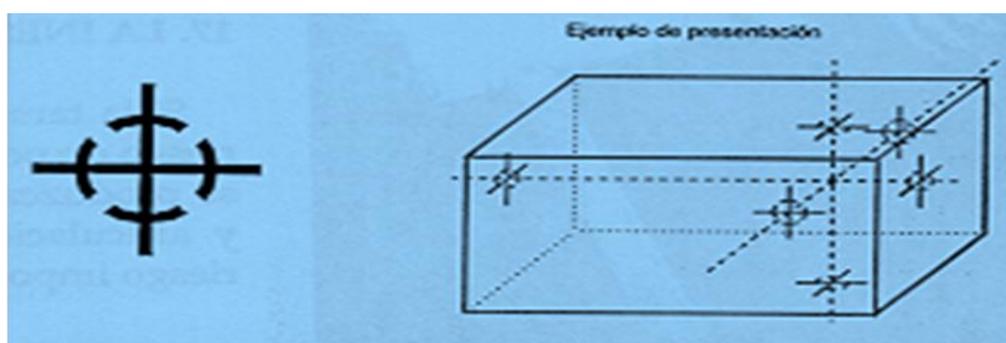
Una carga demasiado ancha obliga a mantener posturas forzadas de los brazos y no permite un buen agarre. Una carga demasiado profunda

aumenta las fuerzas compresivas en la columna vertebral. Una carga demasiado alta puede entorpecer la visibilidad, aumentando el riesgo de tropiezos.



### La superficie de la carga

La superficie de la carga no debe tener elementos peligrosos que generen riesgos de lesiones (bordes cortantes o afilados, superficies calientes, frías o resbaladizas, entre otros, en caso contrario se debe utilizar guantes para evitar lesiones en las manos. (Información acerca del peso y el centro de gravedad. Centro de gravedad desplazado o que se pueda desplazar)



### Los movimientos bruscos o inesperados de las cargas

- ✓ Si se manipula cargas de forma que se impidan los movimientos del contenido

- ✓ Usar ayudas mecánicas (como las grúas para el transporte de enfermos, por ejemplo).
- ✓ Utilizar las técnicas de manipulación de enfermos
- ✓ Manipular en equipo.

Es importante que los trabajadores que realizan este tipo de tareas estén suficientemente entrenados e informados de los posibles riesgos que pueden producirse.

### **Las pausas o periodos de recuperación**

Es conveniente que se realice pausas adecuadas, preferiblemente flexibles, ya que las fijas y obligatorias suelen ser menos efectivas para aliviar la fatiga.

Otra posibilidad es la rotación de tareas, con cambios a actividades que no conlleven gran esfuerzo físico y que no impliquen la utilización de los mismos grupos musculares.

### **El ritmo impuesto por el proceso**

Para evitar la fatiga, es conveniente que se pueda regular el ritmo de trabajo, procurando que no esté impuesto por el propio proceso.

### **La inestabilidad de la postura**

Las tareas de manipulación de cargas se realizarán preferentemente encima de superficies estables, de forma que no causen daño.

**Los suelos resbaladizos o desiguales.-** Los pavimentos deben ser regulares, sin discontinuidades que puedan hacerte tropezar y permitirán un buen agarre del calzado, de forma que se eviten los riesgos de resbalones.

## **El espacio insuficiente**

El espacio de trabajo debe permitir adoptar una postura de pie cómoda y no impedir una manipulación correcta.

## **Los desniveles de los suelos**

Se debe evitar manejar cargas subiendo cuestas, escalones o escaleras. El R.D.486/1997 en su artículo 9.5 prohíbe el transporte y la manipulación de cargas por o desde escaleras de mano cuando su peso o dimensiones puedan comprometer la seguridad del trabajador.

## **Las condiciones termo higrométricas extremas**

Se aconseja que la temperatura se mantenga dentro de unos rangos confortables, es decir entre 14 y 25°C. Cuando no sea posible se evitará los efectos negativos de las temperaturas. Si es elevada estableciendo pausas apropiadas para que se produzca un reposo fisiológico. Cuando sean bajas, se debe estar convenientemente abrigado y procurar no hacer movimientos bruscos o violentos antes de haber calentado y desentumecido los músculos.

En los lugares al aire libre o que no estén cerrados deberán tomarse medidas para que los trabajadores estén protegidos de las inclemencias del tiempo en la medida de lo posible. El efecto negativo de una temperatura extremada se potenciará si la humedad ambiental lo es también. El R.D. 486/1997 establece unos rangos de humedad relativa entre el 30 y el 70%.

## **Las ráfagas de viento fuertes**

Las ráfagas de viento pueden aumentar el riesgo sobre todo cuando se manejan cargas laminares o de gran superficie. Se debe evitar las

corrientes de aire frío y las ráfagas de viento, se debe hacer la manipulación más segura mediante el uso de ayudas mecánicas.

### **La iluminación deficiente**

La iluminación debe ser suficiente evitándose los elevados contrastes que puedan cegar al trabajador.

**Las vibraciones** Se deben evitar la manipulación de cargas encima de plataformas, camiones y todas aquellas superficies susceptibles de producir vibraciones.

Si está sometido a vibraciones importantes en alguna tarea a lo largo de la jornada laboral aunque no coincida con las tareas de manipulación, se deberá tener en cuenta que puede existir un riesgo dorsolumbar añadido.

### **Los equipos de protección individual**

Los equipos de protección individual no deben interferir en la capacidad de realizar movimientos, no impedirán la visión ni disminuirán la destreza manual. Evite los bolsillos, cinturones u otros elementos fáciles de enganchar. La vestimenta debe ser cómoda y no ajustada.

### **El calzado**

El calzado debe constituir un soporte adecuado para los pies, será estable no a la moda con la suela no deslizante, y proporcionará una protección adecuada del pie contra la caída de objetos.

**[www.ergonautas.upv.es/metodos/niosh/niosh-ayuda.php](http://www.ergonautas.upv.es/metodos/niosh/niosh-ayuda.php) Método NIOSH Evaluación del levantamiento de carga, ergonomía y prevención de riesgos laborales.**

## **Las tareas peligrosas para personas con problemas de salud**

Los trabajadores con historial médico de molestias o lesiones de espalda pueden ser propensos a sufrir recaídas y tendrán más facilidad para sufrir lesiones, cosa que debe tenerse en cuenta como indica el artículo 25 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y el R.D. 39/1997 por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.

## **Las tareas que requieren capacidades físicas inusuales del trabajador**

En cualquier caso, el riesgo será inaceptable y se deberá corregir la situación si las tareas no pueden realizarse sin riesgo para la mayoría de las personas, ya que es prioritario un buen diseño del puesto de trabajo, de la carga y de las tareas, antes que las acciones individuales sobre las personas.

**Las tareas peligrosas para las mujeres embarazadas.-** Las mujeres que se encuentran en este caso y que manejan cargas habitualmente en el puesto de trabajo deberán preferentemente dejar de manejarlas, realizando durante este tiempo otras actividades más livianas. Hay que tener cuidado especialmente durante el embarazo y hasta tres meses después del parto.

**La formación e información insuficientes.-** El empresario debe impartir a los trabajadores "**programas de entrenamiento**" que proporcionen la formación e información adecuadas sobre los riesgos derivados de la manipulación manual de cargas, así como de las medidas de prevención y protección que se deban adoptar en las tareas concretas que se realicen.

**[www.ergonautas.upv.es/metodos/niosh/niosh-ayuda.php](http://www.ergonautas.upv.es/metodos/niosh/niosh-ayuda.php) Método NIOSH Evaluación del levantamiento de carga, ergonomía y prevención de riesgos laborales.**

## **6.7. IMPACTOS**

Una vez Implementado el archivo computarizado en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra EMAPA.I. la atención al público interno y externo mejorará de manera sustancial.

El personal que se encuentre atendiendo en el área de archivo se sentirá realizado, al contar con todos los instrumentos básicos necesarios para desarrollar sus actividades a la vez la imagen de la empresa mejorará en un cien por ciento. La documentación que se encuentre en la Jefatura de Archivo estará recopilada, inventariada y custodiada de manera técnica y segura, la que será utilizada para investigación, tanto para funcionarios, empleados y publico externo.

## **6.8 IMPORTANCIA**

Es de mucha importancia que se cumpla con los principios archivísticos, para mantener de manera eficiente y segura el patrimonio de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra EMAPA.I.; garantizar su protección, conservación y accesibilidad de acuerdo a; la recepción, clasificación, ingreso, distribución, control, registro, entrega, supervisión técnica, evaluación, inventario, eliminación de documentos, entrega de información y préstamo de documentos, de esta manera agilizar y garantizar el mejor funcionamiento.

## **6.7. FACTIBILIDAD**

Es factible, porque contribuye a corto y mediano plazo la implementación de estrategias tecnológicas para mejorar el manejo, organización y administración de la documentación en la empresa. Para realización del trabajo la investigación se contó con la colaboración del personal del departamento de talento humano de la institución, quienes apoyaron para efectuar la investigación necesaria.

## **6.8. DESARROLLO DE LA PROPUESTA**

### **6.8.1. Antecedentes históricos**

La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra, fue fundada el 12 de agosto de 1969, en el periodo de la Alcaldía del Mayor Galo Larrea Torres, con su primer Gerente el Ing. Ivo Rosero Cueva, quien estuvo al frente de la empresa por un tiempo de 12 años, luego de haber culminado tan importante gestión.

Las autoridades de las administraciones siguientes a la fundación de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra EMPA-I- han continuado la gestión con mucha responsabilidad; por lo que la institución se encuentra considerada entre las primeras a nivel nacional.

La Implementación del Archivo Computarizado en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra, EMAPA-I- se realizará con recursos económicos considerados en el presupuesto de la empresa para el año 2014, con personal técnico capacitado para ocupar dichas funciones.

Será de mucha importancia la implementación del archivo computarizado en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra EMAPA-I-, por cuanto la entrega de la documentación para los clientes internos será de manera ágil y oportuna.

Una de las estrategias para el desarrollo de la investigación de cómo se organizará la documentación en el archivo central, fueron las encuestas, herramienta que permitirá la implementación, con datos reales y con las debidas precauciones, lo que es evidente la necesidad urgente de contar con este departamento y con un programa de revisión constante, sobre el sistema, métodos y procedimientos en la ejecución

operativa que facilite descubrir, evaluar y corregir desviaciones de los documentos.

Así mismo la importancia de contar con el personal especializado en el estudio de sistemas de la organización o a su vez contratar los servicios de una consultoría externa, de esta manera corregir a su debido tiempo en caso de haber problemas o interrupciones en la implementación del archivo computarizado. Como consecuencia lógica se debe llevar el control adecuado de la documentación dentro de la diversidad de actividades que se presentarán en el desarrollo de la implementación. Por lo anteriormente mencionado, se considera necesario y oportuno que uno de los proyectos que se deben emprender en la empresa, es la aplicación de un programa administrativo computarizado que facilite conocer los objetivos, las políticas, la estructura y funciones, técnicas, métodos y sistemas para el desarrollo propio de las funciones de la institución.

Un programa administrativo computarizado, es un conjunto de documentos que permite cumplir los objetivos propuestos, desde este punto de vista permitirá mantener la secuencia lógica y cronológica de una serie de actividades, traducidas a un procedimiento determinado, indicando quién los realizará, qué actividades han de desempeñarse y la justificación de todas, de manera física y sistematizada.

Además, esto permitirá tener un control de la organización y un registro de informes e instrucciones que se utilizarán para orientar los esfuerzos humanos.

El programa administrativo computarizado de organización de documentos, es aquel que permite tener la documentación organizada, los expedientes completos, para poder delegar, supervisar y evaluar de manera técnica.

## **El porqué de la necesidad de utilizar los programas administrativos computarizados.**

Proporciona al usuario un sistema de referencia común y estandarizada. Cada uno de los funcionarios interesados de revisar la documentación posee la misma información y opera de acuerdo a las reglas establecidas desde sus terminales del sistema.

Facilita el acceso a la documentación. El programa computarizado estudia las políticas y procedimientos de la organización, de modo que la información no se queda para conocimiento de ciertas personas. Esta información no se pierde, puede tener acceso las personas que lo necesiten, tan solo puede ingresar con la clave y ver todo lo que se encuentra en cada trámite o archivo sea, este en trámite o finalizado. Además, al realizar el Estudio de Factibilidad para la Implementación del Archivo Central de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra, los representantes de la empresa se ven obligados a socializar las políticas dudosas o mal definidas dentro de los procedimientos que se encuentran en funcionamiento, que de paso son muy complejas.

Este sistema también facilita el poder transportar la información. Permite visualizar los pedidos, informes técnicos-administrativos preguntas y respuestas, se localizan con agilidad y rapidez sin necesidad de pasar el tiempo examinando las innumerables carpetas y hojas de archivo.

Posee beneficios que permite a las personas solicitantes, observar todos los documentos en orden, con las fechas en las cuales se han elaborado los documentos, sin permitir la manipulación, solo son para observar, esto evita sobremanera ingresar a los archivos físicos a buscar en un sinnúmero de carpetas realizadas de varios años atrás.

Con el sistema computarizado, al personal le servirá como instrumento de respaldo para nuevos empleados que ingresarán en busca de mejores días y con ello, realizarán sus funciones de mejor manera desde el inicio de sus actividades sin estresarse en la búsqueda de la información.

Los programas de administración de documentos, reducen la papelería, la información se archiva de manera técnica, permitiendo la ubicación de manera inmediata.

## **6.9 Funciones de los archivos computarizados**

Permitirá agrupar la documentación de manera ordenada y evitará que circulen por todos los escritorios de la empresa.

Facilitará la localización de los documentos de manera ágil y oportuna para realizar las respuestas necesarias de los clientes internos y externos, requeridas por las diferentes dependencias de la empresa.

Almacenar los documentos debidamente ordenados y clasificados de acuerdo a las normas técnicas de archivo.

Lograr asegurar la información sin importar la fecha, ya que estos pueden ser de mucha importancia.

Debemos archivar siempre la información en el sistema, pensando siempre en los demás; que pueda ser medio de consulta, esto nos permitirá sentirnos orgullosos de que el trabajo realizado lo hicimos bien para todo aquel que lo necesite.

Ser el centro de la información, que permita relacionar los nuevos trámites con los documentos ya archivados en fechas anteriores. También funciona como elemento probatorio, en temas eminentemente

legales, cuando la gestión de la empresa u organismo es activa, no importa la fecha para demostrar que todo lo que se realizó lo hizo bien.

El sistema computarizado permite localizar los documentos de manera física, ya que al archivar los documentos son inventariados, codificados cuantificados, de acuerdo a las fechas estipuladas.

Rescatar el propósito de definir y sistematizar las técnicas y prácticas a utilizarse, el área de aplicación será en las definidas como áreas de documentación y deberán ser observadas por todo el personal que trabaja en la Jefatura de archivo y que interactúen con los documentos de la empresa.

Mejorar la descripción de los procesos contemplados en el presente modelo, los cuales serán directrices dinámicas y flexibles, que proporcione una guía para las autoridades de la empresa y específicamente para los funcionarios de la Jefatura de Archivo, cuya aplicación incidirá en el cumplimiento de las tareas y responsabilidades, de manera eficiente, evitando pérdida de tiempo, desperdicio de papeles y la duplicidad de actividades y documentos.

Es decir que la implementación del archivo central permitirá lograr quitar esa barrera que por muchos años no se ha realizado, por lo que la Recomendación de la Contraloría General del Estado, se procederá a aplicar de manera inmediata.

Debemos tener muy claro que los artículos 1 y 5 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la información pública, establecen el derecho de las personas a conocer el contenido de los documentos que reposan en los archivos de las instituciones, organismos y entidades, personas jurídicas de derecho público y privado.  
**[www.hoy.com.ec/pagshtm/ley\\_de\\_transparencia.htm](http://www.hoy.com.ec/pagshtm/ley_de_transparencia.htm) LEY DE TRANSPARENCIA - acceso a la información.... artículo 1 de la**

**presente Ley, difundirán a través de un portal de información o página web**

#### **6.10 FORMA COMO SE VA A VALIDAR**

- 1.- ¿Cuál es el propósito de archivar la documentación?
- 2.- ¿Elaborar una definición de archivo?
- 3.- Establecer la diferencia entre archivo y archivar
- 4.- ¿Qué importancia tiene el archivo central en una institución?
- 5.- ¿Que recomendaría para la implementación del archivo central?

La Ley del Sistema Nacional de Archivos N.-92 de 1982, manifiesta que los archivos y la documentación son patrimonio del Estado; Que es obligación del Estado velar por la conservación de las fuentes históricas y sociológicas del país, así como modernizar y tecnificar la organización y administración de los archivos.

Es importante señalar que en la Ley, en el capítulo I Art. 1. Dice: Constituye Patrimonio del Estado la documentación básica que actualmente existe o que en adelante se produjere en los archivos de todas las instituciones de los sectores públicos y privados, así como la de personas particulares, que sean calificadas como tal Patrimonio y por el Comité Ejecutivo previsto en el Art. 9 de esta Ley, y que sirva de fuente para estudios históricos, económicos, sociales, jurídicos y de cualquier índole, Dicha documentación básica estará constituida por los siguientes instrumentos:

- a) Escritos, manuscritos, dactilográficos, ya sean originales o copias;
- b) Mapas, planos, croquis y dibujos;
- c) Reproducciones fotográficas y cinematográficas, sean negativos, placas, películas y clisés;

- d) Material sonoro, contenido de cualquier forma; e Material cibernético; y,
- f) Otros materiales no especificados.

### **1.- ¿Cuál es el propósito de archivar la documentación?**

Para mantener el orden, por cuanto son medios de información, investigación y consulta, para los mismos empleados de una institución o de profesionales que buscan a través de los documentos que obras se van a ejecutar o se ejecutaron, y por ser patrimonio e historia de una institución.

### **2.- ¿Elaborar una definición de archivo?**

El archivo está formado por el conjunto orgánico de documentos de cualquier fecha, formato, soporte o material generados o recibidos por cada órgano o unidad administrativa, así como por las personas físicas al servicio de las administraciones públicas, en el ejercicio de toda su actividad.

Estos documentos , que como hemos dicho pueden estar en cualquier soporte, es decir pueden ser textuales, gráficos, sonoros, fotográficos, audiovisuales o informáticos, deben estar organizados y conservados para que sirvan para la gestión e información administrativa, para el servicio a los ciudadanos así como para la investigación y la cultura.

### **3.- Establecer la diferencia entre archivo y archivar**

El archivo es la conservación de la memoria histórica de personas, microempresas, grandes empresas, guardar el documento de forma ordenada y en buen estado, para encontrar de manera fácil y rápida, así como también permite proporcionar información. Archivar es el sentido

común que se aplica de acuerdo a un registro, orden y control entre otros y por disposición de la ley.

#### **4.- ¿Qué importancia tiene el archivo central en una institución?**

El Archivo central, como su mismo nombre lo indica, tiene la particularidad de centralizar la información, para entregar un mejor servicio tanto a los clientes internos como a la ciudadanía en general. También permite que en este departamento se los realice el trabajo específico con normas, técnicas y personal capacitado.

#### **5.-¿Que recomendaría para la implementación del archivo central?**

El Archivo Central computarizado de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra EMAPA.I. deberá ubicarse en un espacio físico que cumpla con lo establecido en el Instructivo de Organización Básica y Gestión de Archivos Administrativos y que al menos recoja las siguientes condiciones:

- ✓ Iluminación indirecta, tenue y permanente.
- ✓ Temperatura óptima y permanente que oscila entre 18 y 22 grados centígrados.
- ✓ Medida de humedad entre 45 y 55 por ciento
- ✓ Evitar el polvo, con limpiezas continuas y acondicionando filtros en los ingresos de aire.
- ✓ Garantizar la ventilación con aire acondicionado o corrientes naturales
- ✓ Utilizar equipos especializados para los archivos pasivos, así como para planos, mapas, fotografías entre otros.
- ✓ Dotar de un sistema de detección de humo y extinción de incendios
- ✓ Proteger los accesos de puertas y ventanas para evitar robos.

Que el personal que se encuentre atendiendo cumpla con el perfil y este en permanente capacitación en el manejo de documentos, ya que en

la mayoría de las instituciones son personas improvisadas, porque no le dan la importancia debida a la documentación que es la historia y patrimonio de cada una de las instituciones.

Establecer normas y especificaciones técnicas, diseñadas por el departamento de seguridad industrial, en lo que se refiere a espacio físico, las normas se ajustarán al Art. 24 del Reglamento de seguridad, salud de los trabajadores y mejoramiento del ambiente, será parte de este proyecto el plano con las especificaciones técnicas. Los corredores, galerías y pasillos debería tener un ancho adecuado para su utilización; la separación entre máquina u otros aparatos, será suficiente para que los trabajadores puedan ejecutar su labor cómodamente y sin riesgo. No será menor a 800 milímetros (80 cm.), contándose esta distancia a partir del punto más saliente del recorrido de las partes móviles de cada máquina.

Se deben unir las estanterías modulares para que la resistencia y estabilidad aumente, evitando que existan caídas de las cajas apiladas y reduciendo la probabilidad de que exista un accidente laboral que pueda provocar lesiones considerables de la persona encargada archivo.

No se recomienda apilar cajas en el último módulo de los stands, ya que la estabilidad se reduce y la manipulación es muy peligrosa.

Considerar, una persona apta ergonómica y antropométricamente para la manipulación de las cajas, ya que éstas tendrán un peso de 16 Kg. y se encontrarán en las estanterías.

Se recomienda la adquisición de una escalera móvil de dimensiones de 0.70 de ancho x 2.10 m. de alto, para facilitar la movilización de las cajas.

Adquirir 5 detectores de humo mixtos y 2 extintores de PQS de 10 libras indispensables para prevenir el riesgo de incendio por el tipo de

material existente en el archivo. Adjuntar al presente proyecto el plano de la distribución de las 71 estanterías que se van a colocar respetando las distancias que van a existir entre ellas de acuerdo a las normas de seguridad industrial.

### **Manipulación de Cargas**

Con la implementación del archivo computarizado en la Empresa Pública Municipal de Agua potable y Alcantarillado de Ibarra, EMAPA-I, se deberá seguir las siguientes recomendaciones al momento de manipular cargas ya que son las principales causas de lumbalgias. Establecer límites de carga que son de carácter biomecánico, fisiológico y psicofísico.

#### **Criterio Biomecánico**

Al manejar una carga pesada o al hacerlo incorrectamente, aparecen unos momentos mecánicos en la zona de la columna vertebral-concretamente en la unión de los segmentos L5/S1 que dan lugar a un acusado estrés lumbar.

#### **Criterio Fisiológico**

Aunque se dispone de pocos datos empíricos que demuestran que la fatiga incrementa el riesgo de daños musculo esqueléticos, se ha reconocido que las tareas con levantamiento repetitivos pueden fácilmente exceder las capacidades normales de energía del trabajador, provocando una prematura disminución de su resistencia y un aumento de la probabilidad de lesión.

En levantamientos repetitivos, 9,5 Kcal/min será la máxima capacidad aeróbica de levantamiento. En levantamientos que requieren levantar los brazos a más de 75 cm.

**Criterio Psicofísico.-** El criterio psicofísico se basa en datos sobre la resistencia y la capacidad de las y los funcionarios que manejan cargas con diferentes frecuencias y duraciones en el archivo de cada una de las instituciones y que estas no son tomadas en cuenta al momento de realizar tareas difíciles, como las ya anotadas. Esta recomendación se deberá tomar muy en cuenta.

Se ha considerado en el presupuesto de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra EMAPA.I. una partida presupuestaria que solventará los gastos más apremiantes para la implementación del Archivo Central, los mismos que detallo a continuación.

Detalle	Cantidad	Precio unitario	Precio total
1.-Estanterías Metálicas	77	100,00	7,700.00
2.-Extintores de 10 Lbs PQS	3	100,00	300.00
3.- Escalera con Ruedas de 1.5 mts.	3	300,00	900.00
4.-Detectores mixtos de humo	10	110,00	1,100.00
<b>TOTAL</b>			<b>USD 10,000.00</b>

Los equipos de protección para el personal que se encuentre en el Archivo Central de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra EMAPA.I. Serán los siguientes: Mandil, Guantes, Gafas, antiséptico, franela blanca entre otros.

La política de Seguridad y Salud de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra: es cuidar y velar por la seguridad y la salud en el trabajo y del medio ambiente, factores prioritarios para coadyuvar a la mejora de la calidad de la vida de los colaboradores y alcanzar la excelencia organizacional.

La Alta Gerencia, Directores, Jefes Departamentales, Jefes de Unidad, Funcionarios y Trabajadores, tienen la obligación de aportar con los recursos requeridos para garantizar los puestos de trabajo seguro y saludable así como cumplir con la legislación vigente y las políticas de Seguridad y Salud en el trabajo de la EMAPA.I.

El mejoramiento continuo de nuestro sistema de gestión de Seguridad y Salud en el trabajo es un compromiso de toda la organización, para lo cual se socializará el SG-SSt de manera permanente a todos sus colaboradores.

El reglamento de Seguridad Industrial de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra, se aplicaría una vez que se implemente el archivo computarizado en la empresa.

#### **6.11.- CADENA DE VALOR**

El Modelo de la cadena de valor de Michael Porter, identifica la secuencia de actividades genéricas que son la clave para un buen desempeño de las personas en las empresas, con el fin de brindar un valor agregado en la atención a los clientes, es el modelo dominante en el pensamiento de los ejecutivos desde su aparición el 1985.

Para la puesta en marcha la implementación del Archivo Central en una institución es necesario tener varias consideraciones básicas Administrativas que se enfoque en aspectos como la transparencia, el aprovechamiento de materiales, la eficiencia de la administración. Recursos económicos, relacionados a la evaluación del ahorro que genera la gestión de documentos en un archivo. Además evitar la conservación de documentos innecesarios. Y el buen aprovechamiento de los recursos destinados para la ejecución de la organización de documentos en un archivo.

Las Ventajas de la cadena de valor en la implementación del archivo Computarizado en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra EMAPA.I.

La aplicación de la cadena de valor en la implementación del Archivo computarizado, como estrategia para establecer un buen servicio, será la de incrementar la productividad en las actividades dentro de la institución, por que facilitará la ubicación y el manejo de la información de igual manera permitirá reducir la información que no tenga validez ni importancia y que generalmente se conserva y ocupa espacios físicos en las instituciones.

También son evidentes otras ventajas tales como:

Aumento de la eficiencia por parte del talento humano

Reducción de costos

Reducción del ciclo de tiempo

Integración de nuevos procesos

Reducción del tiempo de consulta de un documento físico

Reducción del tiempo de consulta en los documentos que se encuentran en los archivos sistematizados.

Reducción del tiempo en la recuperación de un documento

Acceso con gran facilidad a un documento

Mejora en la atención a los clientes internos y externos

Posibilidad de integrarse a través del sistema a la documentación que el cliente solicite.

Satisfacción por la buena atención por parte del talento humano en el archivo central.

**www.webyempresas.com › Planificación Estratégica**

**30/1/2012 - La cadena de valor es un modelo teórico que gráfica y permite ... Michael Porter en su libro de 1985, “Ventaja Competitiva “, presentó al ... Todas esas actividades pueden ser representadas usando una cadena de valor, como se puede ver .... Como transformar un blog de word press en una página web ...**

## **6.12. Identificación de actividades para el personal**

Las actividades identificadas en la cadena de valor son de dos tipos: primarias y de apoyo. Las actividades primarias: son las que intervienen directamente con la entrega del servicio, como son:

Satisfacción de la gestión en la entrega de los documentos en el archivo

Cumplimiento del cronograma de trabajo, establecido en el archivo central.

Prestación de un buen servicio por parte del talento humano.

Las actividades que sirven de apoyo y soporte para para cada una de las acciones primarias y que permiten completar el ciclo de prestación de servicios son:

Producción

Recepción

Distribución

Tramite

Organización

Consulta

Conservación, y Disposición final de los documentos

### **6.13. Proceso de archivo**

Documentación y Archivo

### **6.14 Objetivo del proceso**

Sistematizar procedimientos de gestión documental en la Jefatura del Archivo Central de la Empresa Pública Municipal de agua Potable y Alcantarillado de Ibarra EMAPA.I., orientados a optimizar la calidad de los servicios y la imagen institucional.

### **ALCANCE**

El personal de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra EMAPA.I.

### **POLÍTICAS**

Implementación del Archivo computarizado de gestión de documentos.

El plan de socialización se lo realizará con el personal responsable de la Unidad de Imagen Corporativa, Proyección a la Comunidad e Innovación y personal de la Jefatura de Archivo.

El modelo de gestión de documentos será evaluado trimestralmente y se realizarán las correcciones que resulten pertinentes y que surjan de la

aplicación de las actividades y procedimientos, proyectándonos al mejoramiento y depuración permanente de los documentos.

## **PRODUCTO**

Implementación del archivo computarizado, basado en los procesos técnicos y de gestión.

## **CLIENTES**

Funcionarios, empleados de la EMAPA-I- y sociedad del cantón Ibarra.

## **INDICADORES**

Números de formatos de gestión impresos, números de formatos utilizados por el personal, numero de formatos programados.

### **6.15 Aplicación de la cadena de valor**

Las Herramientas de gestión documental se estandarizarán a toda la empresa, lo que dinamizará los procedimientos y mejorará los resultados de la prestación de los servicios institucionales.

Es importante la implementación del archivo computarizo en la empresa por que permitirá establecer un nuevo modelo de gestión, por lo que aportarán los indicadores para la toma de decisiones al interior de la empresa.

La gestión documental, es tan importante y camina de manera decidida en los procedimientos de administración organizacional, para muchas instituciones aún este tema es desconocido, por cuanto se analiza desde el punto de vista de sus características y no de los beneficios que se puedan entregar.

El alcance del servicio de documentación y archivo es muy importante para la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y alcantarillado de Ibarra EMAPA.I., tendrá un impacto interno y externo que se reflejará en la percepción ciudadana de la calidad del servicio e imagen institucional.

## **6. 16 Inventario de subprocesos**

Producción

Recepción

Distribución

Organización

Consulta

Conservación

Disposición final para los documentos

### **1.- PRODUCCIÓN**

Generación de documentos que comprende los aspectos de origen, creación y diseño de formatos, que pueden ser adoptados y adaptados por cada entidad, sin perjuicio de aquellos que deben regular en el desarrollo de sus funciones específicas.

### **2.- RECEPCIÓN**

Instrucciones de control que una empresa debe realizar para la admisión de los documentos que son emitidos por una persona natural o jurídica, verificando que se encuentren completos, de acuerdo con los instrumentos de control reglamentados en cada una de las instituciones, que correspondan a lo enunciado y que sean competencia de la

entidad para efectos de su radicación y registro con el propósito de dar inicio a los trámites correspondientes.

Las comunicaciones y documentos se pueden recibir a través de diferentes medios tales como: correo tradicional, fax, correo electrónico, de manera personal entre otros, o de cualquier otro medio que se desarrolle para este fin, de acuerdo con los avances tecnológicos en cada entidad y deben estar regulados de acuerdo a las disposiciones reglamentadas por el departamento de desarrollo institucional de la empresa.

### **3.- DISTRIBUCIÓN**

Actividades tendientes a garantizar que los documentos lleguen a su destino, que el flujo de la documentación al interior y exterior de la empresa sean eficientes. Sin afectar el medio de distribución de los documentos, se debe contar con los mecanismos de control y verificación de recepción y envío de los documentos.

### **4.- TRÁMITE**

El trámite del documento debe ser considerado, desde su producción o recepción hasta el cumplimiento de su función administrativa. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, estas pueden ser de interés general o particular para obtener pronta resolución.

### **5.- ORGANIZACIÓN**

Conjunto de acciones orientadas a la clasificación, análisis, ordenación y descripción de los documentos de una institución, como parte integral de los procesos técnicos de archivo. Para la conservación, evaluación y eliminación de documentos de los archivos físicos, existe la Ley Nacional

de Archivos, con la cual se procederá a realizar el análisis de los registros, documentos y libros entre otros, que se deben conservar de acuerdo a la tabla de plazos de conservación de documentos.

Transcurrido el plazo señalado, podrán ser destruidos, siempre que por cualquier medio técnico adecuado garantice su reproducción exacta. Además se verificará la exactitud de la reproducción de la copia y el secretario de la misma firmará el acta en la que se anotará los libros y documentos que se destruyeron y el procedimiento utilizado para su reproducción. Cuando se expida copia de unos documentos conservado como se prevé en este artículo, se hará constar el cumplimiento de las formalidades anteriores.

## **6.- CONSULTA**

Acceso a un documento o grupo de documentos con el fin de conocer la información que contiene sea esta para investigación u otros fines.

En este aspecto, el Art. 18 de la Constitución de la República del Ecuador establece como un derecho fundamental, el del libre acceso a la comunicación y la información, así: “Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

1 Buscar, recibir, intercambiar, producir y difundir información veraz, verificada, oportuna, contextualizada, plural, sin censura previa, acerca de los hechos, acontecimientos y procesos de interés general y con responsabilidad ulterior.-

2.- Acceder libremente a la información generada a entidades públicas, o privadas que manejen fondos del estado o realicen funciones públicas. No existirá reserva de información excepto en los casos expresamente establecidos en la Ley. En caso de violación a los derechos humanos, ninguna entidad pública negará la información” Pag. 26).

## **7.- CONSERVACIÓN**

Conjunto de medidas preventivas o correctivas adoptadas para garantizar la integridad física y funcional de los documentos de archivo, sin alterar su contenido.

En este proceso se debe garantizar las condiciones mínimas encaminadas a la protección de los documentos, el establecimiento y suministro de equipos adecuados para la implementación del archivo central computarizado, sistemas de almacenamiento de información en sus distintos soportes.

El almacenamiento de documentos consiste en guardar sistemáticamente documentos de archivo en espacios y lugares de conservación apropiados. En este proceso la actividad más importante consiste en la implementación del sistema computarizado.

## **DISPOSICIÓN FINAL**

La Selección de la documentación en cualquier etapa del ciclo vital, con miras a su conservación temporal, permanente o a su eliminación conforme a lo dispuesto en las Tablas de Conservación Documental y/o Tablas de Valoración Documental será de conformidad con la resolución de las autoridades.

## **MARCO JURÍDICO**

Constitución de la República del Ecuador

Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización.

Ley Orgánica del Servicio Público y su Reglamento

Ley de Patrimonio Cultural

Ordenanza de Creación de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra “EMAPA-I.”

Reglamento interno para el funcionamiento del Archivo de la EMAPA-I-  
Reglamento de Seguridad Industrial.

Reglamento y Evaluación de las Normativas en Seguridad y Salud en el trabajo, vigentes en el país.

### **6.17 Gestión de Documentación y Archivo Institucional**

La Jefatura de Archivo y Gestión Documental es responsable de la puesta en práctica y del desarrollo del programa de gestión documental de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra EMAPA-I-.

Los documentos se definen como toda información creada o recibida por el personal responsable de la recepción de documentos, en el desempeño de sus labores para la organización; los documentos son testimonio de las acciones y decisiones tomadas durante la ejecución de las actividades realizadas en la institución.

La administración de documentos asegura de manera metodológica la organización, gestión, conservación y eliminación de los documentos. El objetivo es asegurar que los trámites estén atendidos con eficacia, responsabilidad y transparencia para proteger los intereses operacionales, legales, financieros y administrativos de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra EMAPA-I-. Las autoridades de la empresa son responsables de la creación y gestión de los documentos que son testimonio de sus actividades, de acuerdo con las normas y reglas de gestión documental.

La forma como lo direcciona la persona que los analiza los documentos es responsabilidad de la buena práctica en la gestión documental en cada una de las direcciones de la empresa; esto asegura de que el

personal se encuentra capacitado e informado de las técnicas y de los procedimientos existentes en el manejo de la documentación.

## **GESTIÓN DE DOCUMENTACIÓN Y ARCHIVO**

### **PROGRAMACIÓN**

Producción

Tramite

### **ORGANIZACIÓN**

Recepción

Organización

Conservación

### **PRESTACION DE SERVICIOS**

Distribución

Consulta

Disposición final

#### **Requerimiento y actividades**

- ✓ Creación y diseño de documentos
- ✓ Medios y técnicas de producción e impresión
- ✓ Selección de soportes documentales e instrumentos magnéticos CD-ROM- discos ópticos, disquetes, discos duros, microfilme y videos entre otros.
- ✓ Determinación de tamaños, calidad y tipos de soportes, gramaje, tintas, Instructivos
- ✓ .Determinación de uso y finalidad de los documentos
- ✓ Formalidad, imagen corporativa, logotipo de la entidad, características internas y externas, tipo de letra, firmas autorizadas.

- ✓ Normalización de la producción documental
- ✓ Identificación de dependencia
- ✓ Definición de tipologías documentales, conforme a formatos y formularios regulados en la EMAPA-I- por Desarrollo Institucional de la empresa.
- ✓ Directrices relacionadas con el número de copias
- ✓ Control de la producción de los documentos

## **PROCESO DE FLUJO PRODUCCIÓN**

Recibe, identifica, elige y elabora el documento

Revisión, registro, impresión y soporte.

Elaboración del documento, reproducción del número de copias necesarias, graba, imprime y archiva.

Aplica procedimientos para distribución y envío interno

La persona encargada del despacho de documentos realiza la llamada a la persona interesada, firma el recibido del documento y entrega.

## **SUB-PROCESO: RECEPCIÓN**

### **1.- En este proceso se pueden identificar las siguientes actividades**

- ✓ Identificación de medios de recepción: mensajería, fax, correo tradicional, correo electrónico, pagina web entre otros.
- ✓ Recibo de documentación oficiales
- ✓ Verificación y conformación de folios, copias, anexos, firmas
- ✓ Constancia de recibo sello, la fecha y la hora

### **2.- Radicación de documentos**

- ✓ Asignación de una secuencia numérica consecutiva a los documentos, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío.
- ✓ Impresión de rotulo de la radicación

- ✓ Registro impreso de planillas de radicación y control

### **3.- Registro de documentos**

- ✓ Recibo de documentos oficiales
- ✓ Verificación y conformación de folios, copias, anexos, firmas
- ✓ Constancia de recibo

Asignación de datos: Nombre de la persona y/o entidad remitente o destinataria, nombre o código de las dependencias competentes, número de radicación, nombre del funcionario responsable del trámite, anexos y tiempo de respuesta si lo amerita entre otros.

- ✓ Conformación del consecutivo de comunicaciones oficiales despachadas.
- ✓ Registro de control de respuestas a partir de la entrega del documento recibidos y enviados.

## **PROCESO: DISTRIBUCIÓN**

### **1.- Actividades específicas**

- ✓ Identificación de dependencias destinatarias de acuerdo a la competencia.
- ✓ Clasificación de las comunicaciones
- ✓ Organización de documentos en buzones o casilleros
- ✓ Ruteo de documentos a las direcciones
- ✓ Reasignación de documentos a las jefaturas
- ✓ Registro de control de entrega de documentos en el SAD

### **2.- Distribución de documentos internos a través del SAD**

- ✓ Identificación de dependencias
- ✓ Ruteo de documentos a las direcciones competentes

- ✓ Registro del control de entrega de documentos dentro del SAD (Internos).

### **3.- Distribución de documentos enviados**

- ✓ Definición de medios de distribución: personal, fax, correo tradicional, correo electrónico, correo aéreo, trámites en línea, página web entre otros.
- ✓ Control del cumplimiento de requisitos del documento
- ✓ Métodos de empaque y embalaje
- ✓ Peso y porteo de documentos
- ✓ Gestión del correo nacional, normal, certificado especial
- ✓ Control y firma de guías y planillas de entrega
- ✓ Control de devoluciones
- ✓ Organización de mensajería externa
- ✓ Registro de control de envío de documentos

### **SUB- PROCESO: TRAMITE**

**En este proceso se señalan las actividades de:**

#### **1.- Recepción de solicitud o trámite**

- ✓ Control de la ruta del trámite de las planillas
- ✓ Identificación del trámite
- ✓ Determinación de competencias, según funciones de las dependencias
- ✓ Definición de los períodos de vigencia y tiempos de respuesta.

#### **2.- Respuesta**

- ✓ Análisis de antecedentes y compilación de información
- ✓ Proyección y preparación de respuesta
- ✓ Trámites de respuesta desde su inicio hasta su culminación, de acuerdo al asunto.

## **Actividades**

- ✓ Identificación de unidades administrativas y funciones
- ✓ Aplicación de la tabla de retención y/o valoración de la dependencia.
- ✓ Conformación de series y sub-series documentales
- ✓ Identificación de tipos documentales de la tabla de retención y/o valoración y de los documentos de apoyo.
- ✓ Control en el tratamiento y organización de los documentos.

2.- Ordenación documental; ubicación física de los documentos dentro de respectivas series en el orden previamente acordado.

- ✓ Relaciones entre unidades documentales.
- ✓ Conformación y apertura de los expedientes
- ✓ Determinación de los sistemas de ordenación
- ✓ Organización de series documentales de acuerdo con los pasos metodológicos
- ✓ Foliación

3.- Descripción documental; es el proceso de análisis de los documentos de archivo o de sus agrupaciones, que permite su identificación, localización y recuperación, para la gestión o la investigación.

## **Actividades:**

- ✓ permanente de análisis de información y extracción de contenidos
- ✓ Diseño de instrumentos de recuperación como guías, inventarios, catálogos e índices entre otros.
- ✓ Actualización instrumentos.

## **BIBIOGRAFÍA**

### **TÉCNICAS DE ARCHIVO Y DOCUMENTACIÓN EN LA EMPRESA**

**CRISTINA PAREJA PASCUAL**, N.-de páginas: 231 págs.  
Encuadernación: Tapablanda, Editorial: FUND.CONFEMETAL, Lengua:  
ESPAÑOL, ISBN: 9788492735655

**AREVALO JORDAN**, Víctor Hugo, 2007 Técnicas documentales de  
archivo: la descripción archivística Edición 1 era edición Publicación  
Santa Fé.

**CALABRÓ, NORBERTO**: Archivo General de la Nación 1921-1996  
Publicación Buenos Aires:

**CORDON ARROYO**, Ana María, Empresas Documentales de gestión de  
archivos: Ediciones trea, 2004 Colección Biblioteconomía y  
Administración cultural.

**CRUZ MUNDET**, Jorge Ramón, Manual de archivística Edición 2 ed.  
Publicación Madrid: Fundación Sánchez Rupérez, 1994.

**DIAMOND, SUSAN Z.**, Como preparar Manuales Administrativos de  
archivo, Nueva Editorial Interamericana, México. 1983.

**GOMEZ CEJA, Guillermo**, Planeación y Organización de empresas Mc.  
Graw Hill, México. 1994.

**GOMEZ CEJA, Guillermo**, Sistemas Administrativos "Análisis y Diseño  
", Mc Graw Hill, México 1997.

**GUMARRO DAMIÁN CERVANTES**, Archivística de la Escuela Nacional  
de Biblioteconomía y Archivonomía (México) 2007.

**HEREDIA HERRERA, Antonia**, Archivística General: Editorial y práctica, Sevilla, 2000.

**IBAÑEZ MONTOYA, Joaquín**, Los Archivos: Tarea, 2008 Colección Archivos.

**JARDIN, José María**, Políticas y sistemas de archivos Edición 1 ed. Publicación México, 2010

**MOLINA NORTES, Juana**, Técnicas de archivo y tratamiento de la documentación administrativa Publicación Guadalajara: Anabad, 1996.

**PIAZZALI, Luis**, Manual práctico sobre técnicas archivísticas Publicación Buenos Aires: Asociación Archivística Argentina, 1992.

**RUIZ RODRIGUEZ, Antonio Ángel**; Manual de Archivística 1 ed Publicación Madrid: 1995, Biblioteconomía y documentación.

**Sierra Escobar, Luis Fernando**; **Guía** Práctica para la difusión de productos de archivo: Publicación La Plata: Asociación Amigos del Archivo Histórico de la Provincia de Buenos Aires, 2007.

**VAZQUEZ MURILLO**, Manual de Administración de documentos y archivos: Edición 1 ed. Publicación Buenos Aires: Alfagrama, 2004.

## **ENLACES DE INTERNET**

[answers.microsoft.com/...varios-archivos.../10567435-0edb-4d70-ae21-](https://answers.microsoft.com/...varios-archivos.../10567435-0edb-4d70-ae21-)

[www.bnm.me.gov.ar/giga1/documentos/EL000401.pdf](http://www.bnm.me.gov.ar/giga1/documentos/EL000401.pdf)

[www.archiveros.net/LIBRO.ARCHIVOS.IBEROAMERICANOS.pdf](http://www.archiveros.net/LIBRO.ARCHIVOS.IBEROAMERICANOS.pdf)

[geco.mineroartesanal.com/tiki-download\\_wiki\\_attachment.php](http://geco.mineroartesanal.com/tiki-download_wiki_attachment.php)

[www.slideshare.net/paholandrea/sistema-de-archivo](http://www.slideshare.net/paholandrea/sistema-de-archivo)

[e-spacio.uned.es:8080/fedora/get/bibliuned.../Normas publicación](http://e-spacio.uned.es:8080/fedora/get/bibliuned.../Normas_publicación)

[www.ask.com/Libros+De+Software](http://www.ask.com/Libros+De+Software)

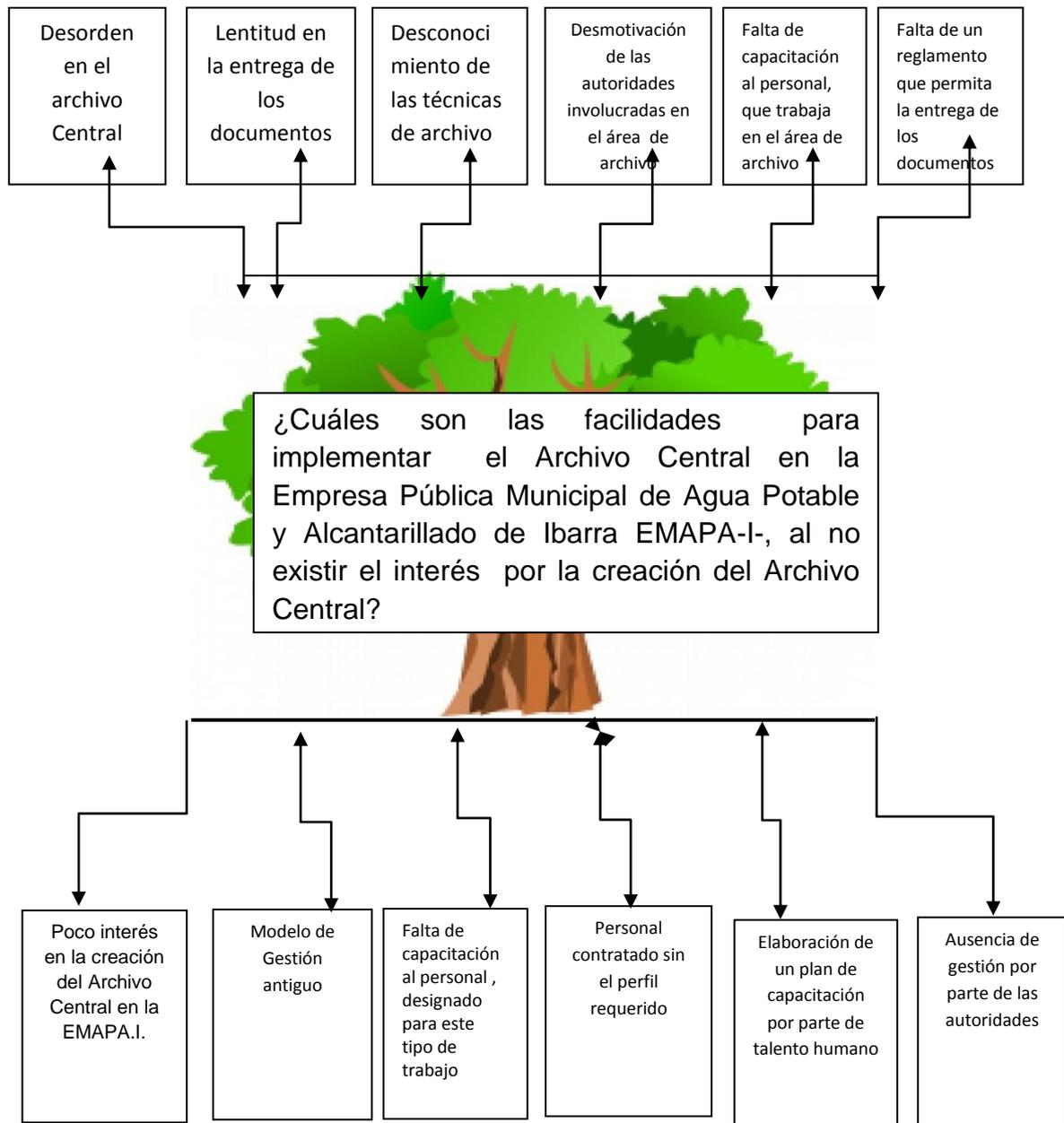
[www.diversica.com/cultura/archivos/libros/](http://www.diversica.com/cultura/archivos/libros/)

[educarteoax.com/pedagogizando/descargas/otros/el\\_libro\\_negro.pdf](http://educarteoax.com/pedagogizando/descargas/otros/el_libro_negro.pdf)

# ANEXOS

## ANEXO 1

### ÁRBOL DE PROBLEMAS



## Anexo 2 MATRÍZ CATEGORIAL

CONCEPTO	CATEGORÍAS	DIMENSIÓN	INDICADORES
<p>Archivo es el conjunto de documentos sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio de información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, como fuentes de la historia, que está al servicio de la gestión administrativa, la información, la investigación y la cultura. la información, la investigación y la cultura</p>	<p>Archivo</p>	<p>Central</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad en el servicio</li> <li>• Organización</li> <li>• Personal calificado</li> <li>• Optimización de recursos</li> <li>• Conservación de documentos</li> <li>• Organización de los documentos</li> <li>• Soluciones al problema espacio físico</li> <li>• Registro diario</li> </ul>
<p>La información oportuna es aquella que está en el momento oportuno. La disponibilidad de la información se deberá considerar con base en el valor que tiene la información</p>	<p>Información oportuna</p>	<p>Directores de los Departamentos del E.M.APA. I.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trámites rápidos</li> <li>• Satisfacción de clientes internos</li> <li>• Propiedad en la entrega</li> <li>• Propiedad en la información</li> </ul>

**ANEXO 3**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA  
ENCUESTA DIRIGIDA A EMPLEADOS, SECRETARIAS Y  
FUNCIONARIOS DE LA EMAPA-I-**

- 1 ¿Existe calidad en el servicio del archivo por parte de los funcionarios que lo manejan en la EMAPA.I.?

SIEMPRE ( ) CASI SIEMPRE ( ) RARAVEZ ( ) NUNCA ( )

2. ¿Qué opina sobre la organización de los documentos realizado por el personal de secretarias de las direcciones de la EMAPA.I.?

MUY BUENO ( ) BUENO ( ) REGULAR ( ) MALO ( )

3. ¿Cree usted que el personal que se encuentra atendiendo al público en la EMAPA.I. está calificado para realizar las funciones en el archivo?

SI ( ) NO ( )

4. ¿Está de acuerdo que, para conservar los documentos en buen estado estos deben permanecer en un archivo central?

TOTALMENTE DE ACUERDO ( ) EN DESACUERDO ( )

5. ¿Cómo califica la organización de los de los documentos en los diferentes departamentos de la EMAPA-I-?

MUY BUENO ( ) BUENO ( ) REGULAR ( ) MALO ( )

6. ¿Cree usted que, con la implementación de un archivo central lograremos solucionar el problema del espacio físico?

SI ( ) NO ( )

7. ¿Existe un registro diario de los documentos que se entregan al público en el archivo de la EMAPA.I. ?

SI ( ) NO ( )

8. ¿Los trámites se atienden con agilidad en el archivo de la EMAPA-I-?

SIEMPRE ( ) CASI SIEMPRE ( ) RARAVEZ ( ) NUNCA ( )

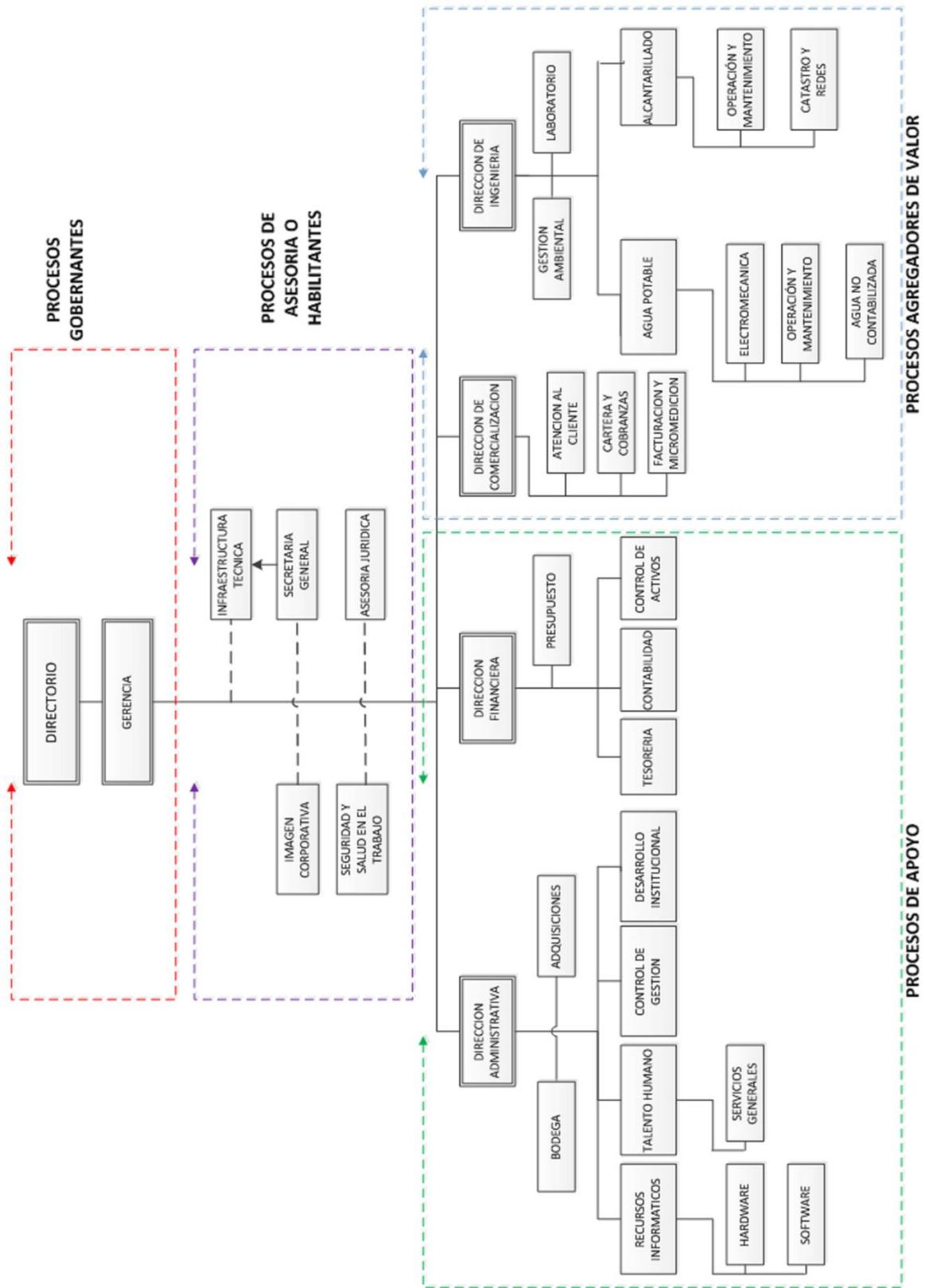
9. ¿La satisfacción de los clientes internos en la EMAPA.I. es ?

MUY BUENO ( ) BUENO ( ) REGULAR ( ) MALO ( )

10.- ¿Cuándo usted solicito los documentos de respuesta a su trámite presentado en la EMAPA.I. existió una apropiada entrega por parte de los colaboradores de la institución?

SIEMPRE ( ) CASI SIEMPRE ( ) RARAVEZ ( ) NUNCA ( )

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**





Ing. Jorge Martínez Vásquez

**ALCALDE DEL CANTON**



MBA. Patricio Aguirre Proaño

**GERENTE GENERAL-EMAPA.I.**

**El 12 de agosto de 1969 la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ibarra EMAPA.I., fue creada con el objetivo de dotar de servicios básicos de infraestructura sanitaria al cantón Ibarra. Agua Potable y Alcantarillado fueron la misión inicial. En la actualidad, nuestra empresa reorientó su trabajo hacia el cuidado y protección ambiental.**

**Grandes y ambiciosos proyectos están siendo ejecutados para conseguir la remediación ambiental, porque queremos ser coherentes con el trabajo que desempeñamos en beneficio de la población que habita en este hermoso cantón. Plantas de Tratamiento de agua potable, una planta de tratamiento de aguas residuales en Yahuarcocha, son solo una muestra de la responsabilidad social con la que actuamos diariamente. Al momento nos encontramos socializando la ejecución de la planta de tratamiento de aguas residuales para la ciudad de Ibarra, con tecnología moderna que garantiza el cumplimiento de normas internacionales con las que se garantiza el buen vivir.**

**La EMAPA-I es una empresa ibarreña que se esfuerza diariamente por mantener los altos índices de gestión en la dotación de servicios básicos eficientes, de calidad y con continuidad.**

**EMAPA-Ibarra, junto a todos los Ibarreños en todo momento.**









## 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	1001091295	
APELLIDOS NOMBRES:	Y	Flores Espinosa Rosa Yolanda	
DIRECCIÓN:	Urb. Yacucalle calle Bartolomé García 8-113 entre las calles Ricardo Sánchez y Tobías Mena		
EMAIL:	<a href="mailto:yflores@emapai.gob.ec">yflores@emapai.gob.ec</a>		
TELÉFONO FIJO:	062-955-410	TELÉFONO MÓVIL:	091-848-921 0984-647-835
DATOS DE LA OBRA			
TÍTULO:	ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTAR EL ARCHIVO CENTRAL EN LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE IBARRA “EMAPA-I-“ PARA LA ENTREGA OPORTUNA DE LA INFORMACIÓN, PROPUESTA DE ARCHIVO COMPUTARIZADO		
AUTOR (ES):	Rosa Yolanda Flores Espinosa		
FECHA: AAAAMMDD	2013/12/23		
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:	DRA. CECILIA REA P.		

## 2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, Rosa Yolanda Flores Espinosa, con cédula de identidad Nro.1001091295, en calidad de autora y titular 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

La autora manifiesta 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 la titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 08 días del mes enero del 2014

**EL AUTOR:**



(Firma).....  
Nombre: Rosa Yolanda Flores Espinosa  
C.C.:1001091295

**ACEPTACIÓN:**

(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, Rosa Yolanda Flores Espinosa, con cédula de identidad Nro.1001091295 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: **ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA IMPLEMENTAR EL ARCHIVO CENTRAL EN LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE IBARRA “ EMAPA-I- “ PARA LA ENTREGA OPORTUNA DE LA INFORMACIÓN. PROPUESTA DE ARCHIVO COMPUTARIZADO. DURANTE AL AÑO LECTIVO 2012 – 2013.** 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 autora 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: **Rosa Yolanda Flores Espinosa**

Cédula: 1001091295

Ibarra, a los 8 días del mes de enero del 2014