****

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

**TEMA:**

“ESTUDIO DE PROCESOS Y SEGUIMIENTO A LA DOCUMENTACION QUE INGRESA AL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN PEDRO DE PIMAMPIRO DEL CANTÓN PIMAMPIRO AÑO 2012. GUÍA PROCEDIMENTAL**.**

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

**AUTORAS:**

Mera Bastidas Carmen Cecilia

Vásquez Frías Irma Azucena

**DIRECTOR:**

Dr. Julio Alarcón Rivadeneira

Ibarra, 2013

**ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR**

Luego de haber sido designado por el Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra, he aceptado con satisfacción participar como Director de la Tesis del siguiente tema: **“ESTUDIO DE PROCESOS Y SEGUIMIENTO A LA DOCUMENTACION QUE INGRESA AL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN PEDRO DE PIMAMPIRO DEL CANTÓN PIMAMPIRO AÑO 2012. GUÍA PROCEDIMENTAL”**, trabajo realizado por las señoritas egresadas: **CECILIA MERA E IRMA VÁSQUEZ,** previo a la obtención del título de Licenciadas en la Especialidad de Secretariado Ejecutivo Español.

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

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

Dr. Julio Alarcón Rivadeneira

**DIRECTOR DE TESIS**

# DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación está dedicado con todo nuestro cariño y aprecio imperecedero a los seres más importantes de nuestras vidas, nuestros padres, hijos y esposos, quienes estuvieron prestos a darnos apoyo moral, ayuda incondicional y su comprensión necesaria en todo momento cuando más lo necesitamos; con ello hemos compartido paso a paso, minuto a minuto ideas e inquietudes, han sido nuestro soporte fundamental para el desarrollo de nuestro proyecto de investigación y así poder cumplir nuestra meta profesional.

LAS AUTORAS

# AGRADECIMIENTO

Queremos expresar nuestros sinceros agradecimientos a todos quienes hacen la Universidad Técnica del Norte por darnos la oportunidad de buscar un cambio de superación y formación como profesionales.

A nuestros maestros quienes han sembrado la semilla del conocimiento y la sabiduría, que con tesón y esmero han cumplido su misión de educadores y formadores de nuevos profesionales, al servicio de la sociedad en este campo tan abnegado.

Al Director de Tesis Dr. julio César Alarcón un agradecimiento especial por su orientación y Guía Académica, que supo darnos las bases necesarias y así llegar a feliz término con nuestra meta trazada.

LAS AUTORAS

DECLARACIÓN II

ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR III

AGRADECIMIENTO IV

DEDICATORIA V

ÍNDÍCE VI

RESUMEN VIII

SUMMARY IX

INTRODUCCIÓN 1

CAPITULO I EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Antecedentes 3

1.2 planteamiento del Problema 5

1.3 Formulación del Problema 6

1.4 Delimitación 6

1.5 OBJETIVO

1.5.1 Objetivo general 7

1.5.2 Objetivos específicos 7

1.6 Justificación 8

CAPITULO II MARCO TEÓRICO

2.1 Fundamentación Teórica 11

2.1.1 Empresa 11

2.12 Tipos de Empresa 13

2.2 La secretaria Ejecutiva 15

2.3 Manual 16

2.4 Guía 17

2.6 Posicionamiento teórico personal 20

2.7 Glosario de términos 22

2.8 Matriz categorial 25

CAPITULO III MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de Investigación 27

3.2. Métodos 28

3.3. Técnicas e instrumentos 29

3.4. Población 29

3.5. Preguntas directrices 31

CAPITULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Procesos 31

CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones 44

5.2 Recomendaciones 45

CAPITULO VI LA PROPUESTA

6.1 Título 46

6.2 Justificación e importancia 46

6.3 Fundamentación 47

Objetivos de la Propuesta 51

Ubicación sectorial y física 52

Procesos, actividades y responsables: 55

Difusión 91

Impacto 91

Bibliografía 92

ANEXOS

Árbol de problemas 95

Matriz de coherencia 96

Formato de encuesta 97

**RESUMEN**

El presente trabajo de investigación se enfoca en la creación de una guía de Procesos y Seguimiento a la Documentación que ingresa al Gobierno Autónomo Descentralizado de Pimampiro como una forma de mejoramiento de las labores administrativas. Esta guía orienta sobre el adecuado proceso para el manejo de documentos mejorando notablemente la atención a los usuarios que diariamente requieren servicios en el Municipio. El problema se plantea, al evidenciarse el inadecuado manejo de los procedimientos y más que todo la falta de seguimiento a la documentación que influye notablemente en el desarrollo de las actividades administrativas y en la imagen institucional. Además, ocasiona muchas veces la pérdida de valiosa información y el retraso en la entrega de trámites procesados hacia los usuarios. Todas estas consideraciones motivaron el estudio de esta problemática, la misma que se delimito y se determinó a quién irá dirigida, se plantearon los objetivos, tanto el general como los específicos que son los componentes indispensables para orientar el trabajo de investigación. En el Marco teórico se detallan varios procesos y algunos sistemas de seguimiento que se utilizan, se explican las ventajas y beneficios de contar con un sistema de estas características. Se explica que la investigación es de carácter documental, descriptivo y propositiva y se indica cómo se utilizaron los métodos inductivo, deductivo y científico. Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario para la recopilación de datos. Los resultados que se alcanzaron reflejan la imperiosa necesidad de implementar una Guía de Procesos y Seguimiento a la Documentación que ingresa al Municipio. En concordancia con lo expuesto anteriormente, se desarrolló una propuesta para crear una guía que viabilice la atención a los usuarios que acuden a la institución. Finalmente se procedió a socializar este instrumento al personal administrativo y funcionarios de los diferentes departamentos municipales a través de un seminario taller de capacitación que permitió conocer como son los procesos y seguimientos a la documentación con esta nueva propuesta.

**SUMMARY**

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

# INTRODUCCIÓN

El trabajo de investigación que se propone como tesis de grado previo a la obtención del título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español tiene como título **“ESTUDIO DE PROCESOS Y SEGUIMIENTO A LA DOCUMENTACION QUE INGRESA AL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN PEDRO DE PIMAMPIRO DEL CANTON PIMAMPIRO AÑO 2012. GUIA PROCEDIMENTAL**”. En él se determina la situación real de los procesos y seguimiento a la documentación que ingresa a la municipalidad y procura encontrar la solución más acertada a los mismos, a la vez que, propone la aplicación de una guía de fácil utilización que permita el acceso a la información en forma inmediata, garantizando efectividad y eficiencia en la atención al usuario.

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

El informe final de la tesis está estructurado de la siguiente manera:

En primer capítulo se orienta el Problema a investigar, partiendo de los antecedentes históricos del Gobierno Autónomo Descentralizado de Pimampiro, se plantea el problema, se precisan los objetivos tanto el general como los específicos y finalmente se redacta la justificación.

En el segundo capítulo se encuentra el Marco Teórico que permite conocer las diferentes opiniones de autores reconocidos en materia de procedimientos y seguimientos de documentación. Consta también un glosario de términos y la matriz categorial.

El tercer capítulo describe el Marco Metodológico de la investigación, indicando el tipo de investigación, los métodos y técnicas a utilizar y la población a quienes se aplicará estos instrumentos.

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

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

En el capítulo sexto se plantea la propuesta que tiene como título: **GUÍA PARA EL PROCESO Y SEGUIMIENTO QUE SE APLICA A LA DOCUMENTACIÓN QUE INGRESA AL GOBIERNO DESCENTRALIZADO DE PIMAMPIRO,** con su respectivo impacto y difusión.

**CAPÍTULO I**

**EL PROBLEMA DE INVESTIGACION**

* 1. **Antecedentes**

Pimampiro fue elevado a la categoría de cantón, mediante Decreto Legislativo sancionado por el Presidente Jaime Roldós Aguilera el 21 de mayo de 1981, publicado en el Registro Oficial No. 02, del 26 de Mayo de 1981.

El acuerdo menciona varios aspectos, entre los que se puede anotar: Que la parroquia de Pimampiro, de la jurisdicción del cantón Ibarra, ha tenido un desarrollo acelerado en todos sus aspectos, especialmente en lo urbanístico, poblacional, agrícola y comercial. Que la nombrada parroquia tiene plena capacidad para administrarse por sí misma, a fin de lograr un desarrollo oportuno y adecuado, en armonía con las exigencias de la época actual; que luego de realizarse un detenido y exhaustivo estudio de diferentes factores, se ha llegado a la conclusión que es conveniente elevar a la categoría de cantón a la parroquia Pimampiro;  
Que la Comisión Especial de Límites Internos de la República y el Consejo Provincial de Imbabura han presentado informes favorables respecto a tal creación, por lo que desde aquella fecha se empezó a desarrollarse el Municipio del cantón Pimampiro con una asignación, en ese entonces, de diez millones de sucres (S/.10'000.000,00), con aplicación al Fondo Nacional de Participaciones.

El nombre de GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN PEDRO DE PIMAMPIRO fue discutido y aprobado en ordenanza el 19 y 26 de enero del 2011.

* + 1. **VISIÓN**

Convertirse en la institución eficiente y talentosa que promueva el desarrollo social y económico del cantón Pimampiro a través de la elaboración de proyectos de infraestructura y servicios básicos, con una buena cobertura y calidad. Además emprende la gestión de proyectos sociales y productivos que dinamicen el aparato productivo cantonal y generen riqueza para mejorar la vida de sus pobladores. La Municipalidad se convertirá en la entidad conductora y líder en la administración de sus recursos naturales y aprovechamiento sustentable, transformando a su población en guardiana de su ecosistema, que herede a las futuras generaciones un espacio físico limpio y saludable. Rescatar y desarrollar nuestra riqueza cultural, natural e histórica y convertirlos en motores de la unidad y desarrollo cantonal.

* + 1. **MISIÓN**

Pimampiro es un cantón  acogedor, orgulloso de su historia y su cultura, pluricultural y multiétnico con una población sana, educada y capacitada para emprender y generar trabajo con comunidades, barrios, instituciones y organizaciones fortalecidas y de activa participación en la gestión local.

Sus bosques y páramos bien conservados lo han convertido en centro del turismo de naturaleza, que se complementa con los polos turísticos regionales de esta zona del país, a través de una red de servicios que genera empleo y retiene a la población local. Su infraestructura disponible, optimiza el uso del agua. Es el eje de la producción agrícola diversificada y más limpia de la Cuenca del Río Mira.

**1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

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

El ingreso de documentación es uno de los pilares fundamentales a tomar en cuenta en el desarrollo eficaz y eficiente del Municipio y es aquí donde,

a través de un sondeo sobre la situación de la empresa se ha encontrado que la misma tiene algunas deficiencias en el área organizacional y funcional de los documentos, detectándose que no existe un control adecuado de la información lo que ocasiona tomar decisiones equivocadas en cuanto a la realización de algún proceso.

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

Es de suma importancia llevar a cabo la implementación de procesos y procedimientos en torno a la recepción y tramitación de la documentación que ingresa y la capacitación en el control y despacho para tener calidad en este servicio. Al no estar capacitados en esta área, el desempeño será bajo e irregular en las actividades laborales asignadas a cada área administrativa y por ende si no están claras las actividades que cada uno de los empleados debe desempeñar, se podría presentar una duplicación de funciones.

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

* 1. **FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cuáles son los procedimientos y seguimientos que se desarrollan para el ingreso y trámite de documentación en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Pedro de Pimampiro y cómo mejorar estos procesos?

**1.4. DELIMITACIÓN**

**1.4.1. Delimitación Espacial**

Esta investigación se realizó en el Gobierno Autónomo descentralizado Municipal de San Pedro de Pimampiro que está ubicado en el parque 24 de Mayo, en las calles Flores e Imbabura en el cantón Pimampiro, Provincia de Imbabura.

**1.4.2. DELIMITACIÓN TEMPORAL**

La presente investigación se desarrolló desde el mes de marzo hasta el mes de julio de año 2012.

**1.5. OBJETIVO**

**1.5.1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar los procedimientos y seguimiento que se da a la documentación que Ingresa en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Pedro de Pimampiro y cómo mejorar este servicio con un manual de procedimientos administrativos.

**1.5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

* Efectuar un diagnóstico interno en la institución para establecer oportunidades y amenazas en los procesos administrativos.
* Analizar los procedimientos y seguimiento a la documentación que ingresa a los diferentes departamentos municipales.
* Fundamentar teóricamente el modelo de procesos que se va a implementar.
* Realizar una Guía de Procesos y Seguimiento a los Documentos que ingresa a los diferentes departamentos que ingresa al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Pedro de Pimampiro del Cantón Pimampiro.
* Socializar la Guía

**1.6. JUSTIFICACIÓN**

En esta investigación se toma en cuenta cómo se desarrolla el proceso de ingreso de documentación a la institución, principalmente tomando en cuenta la opinión de la secretaria ejecutiva, para que así se pueda realizar la aplicación teórica y de los conceptos básicos de administración, informática, marco legal refiriéndonos principalmente al Registro Oficial No. 67 que resuelve el Instructivo de Organización Básica y Gestión de Archivos Administrativos y la gestión de la calidad, ya que de esta manera se tratará de mejorar y ver que se apliquen los nuevos procedimientos de ingreso de documentación conjuntamente con la Secretaria Ejecutiva, que afecta directamente al desarrollo empresarial y su rentabilidad. En este mundo desarrollado donde la calidad se encuentra en todos los procedimientos, ha tocado techo y su semejanza les hace difícilmente distinguibles, el elemento que puede marcar la diferencia y la competitividad se sustenta en un buen proceso, algo que sigue siendo determinante para el cliente y la institución.

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

Para llegar a alcanzar los objetivos propuestos en esta investigación se recurre a técnicas de indagación, como son la entrevista y la encuesta; consulta a expertos; instrumentos que ayudarán si el manual de procedimientos que posee la empresa es aceptable con respecto a las aspiraciones de la misma, por lo contrario se buscará una manera de establecer un manual de procedimientos que permitirá optimizar recursos y funciones de la empresa de una mejor manera.

Los resultados finales nos permitirán dar solución al problema planteado de estudio, mediante una investigación profunda acerca del área respectiva, específicamente el diseño e implantación de que el nuevo manual de procedimientos se adapte a las necesidades de la institución, y así mejore la situación actual de la organización. Se realizará a través de las principales herramientas orgánicas y los procesos administrativos conjuntamente con la funcionalidad de los departamentos y la respectiva metodología organizacional.

La importancia que tiene este estudio, para la efectividad operacional de la organización, es la evaluación en procedimientos de ingreso de documentación en los diferentes departamentos y áreas de trabajo y así lograr mejorar su rendimiento, cumpliendo con los requerimientos y expectativas, considerando que mejorar es una meta alcanzable para satisfacer las necesidades individuales y colectivas. Lo importante es siempre garantizar en inicio, de que los ejecutivos de toda Institución Pública tengan una actitud correcta, en base a un cambio de comportamiento adecuado e idóneo de parte de sus empleados.

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

**1.6.1. FACTIBILIDAD**

El actual estudio es posible la realización ya que se optimizará la entrega de eficiencia y eficacia con mejoramiento continuo de parte de las Secretarías Ejecutivas y afectando a todo su contorno laboral; haciendo crecer a la Institución y dando una buena entrega de información con procesos correctos, como también dando un aspecto e imagen lo que es muy importante para el desarrollo institucional; y así el proceso administrativo en la economía financiera de la organización se mantendrá estable y en crecimiento.

El diseño de la Guía de procesos proporciona responsablemente la exactitud de hacer operaciones y procesos correspondientes con rapidez y precisión de cada trabajador afanoso de la organización y así se podrá llegar a la meta de los objetivos administrativos públicos.

Los materiales a utilizar no son costosos y por ende la investigación es viable, como también el lugar de investigación es cercano y se tendrá ayuda de la misma.

Factible porque se cumplirá con la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública y su Reglamento General.

**CAPÍTULO II**

**MARCO TEÓRICO**

**2.1. Fundamentación teórica**

**2.1.1. Empresa**

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

**2.1.2. Importancia**

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

* **Aspecto Económico**

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

* **Aspecto Social**

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

* **Aspecto Político**

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

**2.1.3. Tipos de Empresa**

#### Según la procedencia de capital: se refiere a si el capital está en poder de los particulares, de organismos públicos o de ambos. En sentido se clasifican en:

Empresa Privada: La propiedad del capital está en manos privadas, es decir, si el capital está en manos de accionistas particulares (empresa familiar si es la familia, empresa auto gestionada si son los trabajadores, etc.). Estas estudian los niveles de utilidad, con el objetivo de obtener un lucro o rentabilidad, las cuales pueden ser individuales o sociedades.

Empresa Pública: Es el tipo de empresa en la que el capital le pertenece al Estado, que puede ser Nacional, Provincial o Municipal. Entidades que tienen por objetivo dar servicio y llevan a cabo una actividad de subsistir (Capital Total>Ingresos Totales; Capital Total=Ingresos Totales). Pueden ser Cooperativas o Asociaciones Civiles. Empresa Mixta: Es el tipo de empresa en la que la propiedad del capital es compartida entre el Estado y los particulares. Estas empresas son aquellas que se encuentran conformadas por la combinación de rentabilidad y servicios. Toda empresa debe adoptar métodos para el punto de equilibrio.

**Empresa Pública**

Calderón Francisco A. (2002) define: a una empresa pública Organismos descentralizados dependientes del Estado dedicados a la producción de bienes y servicios para la venta en el mercado y cuyas operaciones económicas y financieras se encuentran incluidas en el Presupuesto de Egresos o sólo las relativas a las transferencias de recursos que reciben para apoyar su funcionamiento, su propósito fundamental no es el lucro sino la obtención de objetivos sociales o económicos.

Son entidades dedicadas al buen funcionamiento social del algún sector, dando servicio y cobrando tributos.

**Objetivo**

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

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

* [Eficiencia](http://es.wikipedia.org/wiki/Eficiencia) económica.
* [Rentabilidad](http://es.wikipedia.org/wiki/Rentabilidad).
* Efectos sobre la distribución de la renta.
* Efectos [macroeconómicos](http://es.wikipedia.org/wiki/Macroeconom%C3%ADa).

**2.2. La Secretaria Ejecutiva**

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

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

**Importancia**

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

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

**Funciones**

* Transcribir los diferentes documentos relacionados con la dependencia.
* Mantener en orden el archivo de la oficina.
* Recibir, radicar y despachar oportunamente la correspondencia y demás documentos relacionados con la oficina y controlar el recibo correcto por parte del destinatario.
* Atender las llamadas telefónicas y al público o funcionarios que se presentan a la oficina.
* Redactar la correspondencia que le indique el Secretario.
* Controlar la existencia de útiles y papelería para la oficina.
* Proyectar y preparar los convenios de carácter institucional.
* Tramitar todas las cuentas pertinentes a la dependencia.
* Colabora en la elaboración y programación del presupuesto de egresos e ingresos.

Apoyar la implementación del sistema de Control Interno dentro de su dependencia, fomentando la cultura del autocontrol y participando en los programas y eventos que coordine la unidad de control in terno.

**2.3. MANUAL**

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

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

Los manuales son una especie de libros en donde se encontró aportes para la organización como: antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, funciones, etc., de manera sistemáticamente ordenada que nos ayudan a desarrollar de una mejor manera los trabajos en cada una de los departamentos de manera eficaz y eficiente.

Este manual debe ser ligero y de fácil manejo.

**2.4. GUIA**

w.w.w. definiciones afirma que: “una guía es algo que orienta o dirige algo hacia un [objetivo](http://deconceptos.com/ciencias-naturales/objetivo). Puede usarse en múltiples contextos.”

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

**DEFINICION DE PROCESO**

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

**DEFINICION DE PROCEDIMIENTOS**

Módulos homogéneos que especifican y detallan un proceso, los cuales conforman un conjunto ordenado de operaciones o actividades determinadas secuencialmente en relación con los responsables de la ejecución, que deben cumplir políticas y normas establecidas señalando la duración y el flujo de documentos.

Por ejemplo: procedimiento para pago de nómina, cobro de cuentas por servicios prestados, compra y suministro de materiales y otros.

**OBJETIVOS Y POLITICAS DE LOS PROCEDIMIENTOS**

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

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

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

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

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

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

La correcta disposición de los controles validos, de tal forma que se estimulen la responsabilidad y desarrollo de las cualidades de los empleados y el pleno reconocimiento de su ejercicio evitando la necesidad de controles superfluos así como la extensión de los necesarios.

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

**2.5. CALIDAD**

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

**OBJETIVO DE LA CALIDAD**

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

**PRINCIPIOS NORMA ISO 9001 PARA LA GESTION DE LA CALIDAD**

* Enfoque en el cliente
* Liderazgo
* Participación del personal
* Enfoque basado en procesos
* Enfoque de sistema para la gestión
* Mejora continua
* Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones
* Relaciones mutuamente beneficiosos para el proveedor.

**2.6. POSICIONAMIENTO TEÓRICO PERSONAL**

Conocimientos Web nos afirma que “una guía es algo que orienta o dirige algo hacia un [objetivo](http://deconceptos.com/ciencias-naturales/objetivo). Puede usarse en múltiples contextos.”

La teoría para la investigación que hemos planteado es el estudio del procedimiento para ingreso de documentación mediante una guía aplicada por la secretaria profesional, que tendrá un funcionamiento eficaz y eficiente en cada uno de los departamentos que funcionen en base a las secretarías ejecutivas. Se podrá encontrar varias falencias. Con el apoyo de la teoría de la calidad en los procesos de cada uno de las diferentes áreas de trabajo implantados en la institución para así tomar acciones positivas y enfocadas a las necesidades del cliente y la organización, satisfaciendo las mismas de una manera rápida y precisa.

Se realizará un diagnóstico interno de los procedimientos, para así encontrar equivocaciones en funciones y procesos que rigen en la actualidad y que para mejorarlos o cambiarlos se planteara nuevos métodos y estrategias que ayuden a reestructurar el modelo existente; esto permitirá que la institución pública tenga un claro desempeño de actividades encaminados en el mejoramiento continuo.

Se propone la Guía para mejorar los procesos, lo cual se va a realizar mediante estos manuales que constituyen una de las herramientas con que cuentan las instituciones para facilitar el desarrollo eficiente de sus funciones administrativas y operativas. Son fundamentalmente, un instrumento de comunicación, que nos habla sobre el establecimiento obligatorio de procedimientos que permitan estandarizar los procesos de organización de documentos desde su ingreso hasta su custodia; este cuenta con la estructura de organización básica y gestión de archivos administrativos para así cumplir con lo dispuesto en la Ley Orgánica y Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

**2.7. GLOSARIO DE TÉRMINOS**

**Acción**. f. Ejercicio de la posibilidad de hacer. Resultado de hacer. Efecto que causa un agente sobre algo. La acción de la erosión sobre las piedras. En el orador, e[ cantante y et actor, conjunto de actitudes, movimientos y gestos que acompañan la elocución o el canto. En las obras narrativas, dramáticas y cinematográficas, sucesión de acontecimientos y peripecias que constituyen su argumento.

**Actitud**. f. Postura del cuerpo humano, especialmente cuando es determinada por los movimientos del ánimo, o expresa algo con eficacia. Actitud graciosa, imponente. Las actitudes de un orador, de un actor.

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

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

**Aptitud.-** Capacidad para operar competentemente en una determinada actividad. Cualidad que hace que un objeto sea apto, adecuado o acomodado para cierto fin. Capacidad y disposición para el buen desempeño o ejercicio de un negocio, de una industria, de un arte, etc.

**Atención.**- Acción de atender. Cortesía, urbanidad, demostración de Respeto u obsequio. Entre ganaderos, contrato de compra o venta de lanas, sin determinación de precio, sino remitiéndose al que otros hicieren. Negocios, obligaciones.

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

**Capacidad.** Propiedad de una cosa de contener otras dentro de ciertos límites. Aptitud, talento, cualidad que dispone a alguien para el buen ejercicio de algo.

**Capacitación.-** Acción y efecto de capacitar. Capacitar. tr. Hacer a alguien apto, habilitarlo para algo.

**Característico.-** Perteneciente o relativo al carácter. Dicho de una cualidad: Que da carácter o sirve para distinguir a alguien o algo de sus semejantes.

**Cliente.-** Persona que utiliza con asiduidad los servicios de un profesional o empresa. Parroquiano (ll persona que acostumbra a ir a una misma tienda). Persona que está bajo la protección o tutela de otra.

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

**Confiabilidad.-** Cualidad de confiable. Fiabilidad (ll probabilidad de buen funcionamiento de algo).

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

**Desempeñar.-** Sacar lo que estaba en poder de otro en garantía de un préstamo, pagando la cantidad acordada

**Destreza.-** Habilidad, arte, primor o propiedad con que se hace algo. De sus. Esgrima.

**Éxito.-** Resultado feliz de un negocio, actuación, etc. Buena aceptación que tiene alguien o algo. Fin o terminación de un negocio s asunto.

**Expectativa.** f. Esperanza de realizar o conseguir algo. Posibilidad razonable de que algo suceda. Posibilidad de conseguir un derecho, una herencia, un empleo u otra cosa, al ocurrir un suceso que se prevé.

**Gestión.** f. Acción y efecto de gestionar. Acción y efecto de administrar negocios. Contrato que se origina por el cuidado de intereses ajenos sin mandato de su dueño.

**Habilidad.** f. Capacidad y disposición para algo. Gracia y destreza en ejecutar algo que sirve de adorno a la persona, como bailar, montar a caballo, etc. Cada una de las cosas que una persona ejecuta con gracia y destreza.

**Herramienta.** f. Instrumento, por trabajan los artesanos. Conjunto puñal, navaja, faca. Lo común de hierro o acero, con que de estos instrumentos.

**Honestidad.** f. Cualidad de honesto. Prebélica impedimento canónico dirimente, derivado de matrimonio no válido o de concubinato público y notorio, que se equipara a la afinidad, pero solo comprende los dos primeros grados de la línea recta.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CATEGORÍA** | **CONCEPTUALIZACIÓN** | **DIMENSIÓN** | **INDICADORES** |
| Proceso de ingreso | Conjunto de fases sucesivas para lograr o concluir un proceso determinado | Documentación el GAD. Municipal de Pimampiro | * Tramitación * Procedimiento * Estrategias * Organizativas |
| Seguimiento | Observación o acción de seguir un trámite o proceso | Documentación el GAD. Municipal de Pimampiro | * Sistema de seguimiento * Claridad de proceso * Ubicación * Aplicación de Guía * Capacitación |

**2.4. MATRIZ CATEGORIAL**

**CAPÍTULO III**

**3.- MARCO METODOLOGÍCO**

**3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

3.1.1. Investigación Descriptiva

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

**3.2. MÉTODOS**

**3.2.1. Método Deductivo**

Este método se utilizó como un conocimiento lógico racional que ayudó al investigador en el proceso de Planteamiento del Problema y en el diseño del marco teórico, toda vez que en ambas partes de la investigación se parte de principios generales para llegar a hechos particulares.

**3.2.2 Método Inductivo**

En el proceso de investigación que se desarrolló fue importante el método inductivo, que se lo aplicó como una forma para realizar conocimientos y obtener información primaria acerca del problema a investigar. Constituyó un elemento metodológico de gran importancia que nos ayudó a desarrollar la recopilación de información (hechos particulares) para establecer conclusiones y recomendaciones (principios generales).

**3.2.3. Método Científico**

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

**3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

En el proceso de investigación se aplicó la técnica de la encuesta, la que consideramos la más adecuada para este proceso de investigación. Se aplicó a las secretarias y funcionarios que tienen a su cargo la tramitación de documentos en la municipalidad.

La encuesta se la hizo en base al instrumento llamado cuestionario con preguntas cerradas y con varias alternativas que tuvo como finalidad conocer como se realizaba la tramitación y seguimiento a la documentación que ingresa al Gobierno Autónomo Descentralizado de Pimampiro.

**3.4 POBLACIÓN**

Para la investigación del ingreso y seguimiento de la documentación a la Municipalidad participó el siguiente universo:

Cuadro de Población

|  |  |
| --- | --- |
| **ESTRATOS** | **FUNCIONARIOS** |
| DIRECCIONES | 6 |
| JEFATURAS | 8 |
| SECRETARIAS | 8 |
| FUNCIONARIOS | 75 |
| **TOTAL** | 97 |

**Fuente:** Departamento de personal GADP

**Realizado por:** Investigadoras

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

**PREGUNTAS DIRECTRICES**

¿Cuáles son las oportunidades y amenazas en los procesos administrativos del Municipio?

No están claros los procesos y procedimientos para la tramitación que se da en la municipalidad.

¿Cuáles son los procesos y seguimiento que se da a la documentación en los diferentes departamentos municipales?

Por no contar con una guía de procesos y seguimiento a la documentación encontramos muchas falencias como es la duplicidad de funciones y la pérdida de tiempo y de recursos.

¿Cuáles son los componentes que debe tener una guía de procedimientos?

Cumplir con las exigencias de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, para facilitar los procedimientos administrativos.

¿El conocimiento de la guía permitirá mejorar el servicio administrativo documental?

El dominio y aplicación de procesos y seguimiento de la documentación y mejorar el servicio administrativo documental del Gobierno Autónomo Descentralizado de Pimampiro.

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

**4.1 PROCESOS**

Luego de haber realizado las encuestas a los funcionarios de los diferentes estratos de la Municipalidad se logró obtener la información que la realización de este proyecto requería.

En este capítulo se tiene como objetivo analizar las respuestas que se obtuvieron en forma cualitativa y porcentual utilizando gráficos y cuadros que detallan las frecuencias obtenidas y el porcentaje que representan. Para la realización de este cuadro se tabuló la información transformando las frecuencias en porcentajes mediante la aplicación de la regla de tres.

Los porcentajes obtenidos de esta operación matemática se ingresan al programa Microsoft Excel que tiene aplicación para la estadística descriptiva para el diseño de graficas en barras, pastel u otras.

La observación de los gráficos estadísticos permite realizar el análisis e interpretación de estos resultados, los mismos que se presentan a continuación.

1. **¿Cree qué la tramitación de documentos en la Municipalidad es?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Indicador** | **Frecuencia** | **%** |
| Muy Adecuado | 2 | 2% |
| Adecuado | 35 | 36% |
| Poco adecuado | 48 | 49% |
| Inadecuado | 12 | 12% |
| Total | 97 | 100% |

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Como se puede apreciar en las respuestas a esta pregunta existe la gran mayoría de encuestados que se ubican en que es poco adecuado el proceso de tramitación en la Municipalidad lo que ha traído como consecuencias la demora, pérdida de tiempo del usuario y muchas veces la confusión en los trámites.

1. **¿Cómo considera el proceso de ingreso de documentación al archivo?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Indicador** | **Frecuencia** | **%** |
| Muy Adecuado | 32 | 33% |
| Adecuado | 34 | 35% |
| Poco adecuado | 22 | 23% |
| Inadecuado | 9 | 9% |
| Total | 97 | 100% |

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

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

1. **¿Utiliza estrategias organizativas para el manejo del archivo?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Indicador** | **Frecuencia** | **%** |
| Siempre | 12 | 12% |
| Casi siempre | 36 | 37% |
| Rara vez | 48 | 49% |
| Nunca | 1 | 1% |
| Total | 97 | 100% |

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

La tendencia en las contestaciones a esta pregunta demuestra claramente que existe desconocimiento de estrategias para archivar. Pocos son los encargados que dominan conocimientos de archivo. De estas dos afirmaciones se puede apreciar que quienes conocen sobre archivo sus funciones, les resulta más fácil de realizar y con mejores resultados en su gestión.

1. **¿Se encuentra bien organizado el archivo?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Indicador** | **Frecuencia** | **%** |
| Muy Adecuado | 10 | 10% |
| Adecuado | 23 | 24% |
| Poco adecuado | 42 | 43% |
| Inadecuado | 22 | 23% |
| Total | 97 | 100% |

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Esta pregunta es consecuencia de la anterior, por tanto las respuestas son coincidentes. La organización de un archivo es una labor eminentemente técnica que requiere dominio de métodos, estrategias y actividades propias para esta organización adecuada.

1. **¿Es fácil el acceso a la información del archivo?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Indicador** | **Frecuencia** | **%** |
| Siempre | 23 | 24% |
| Casi siempre | 31 | 32% |
| Rara vez | 37 | 38% |
| Nunca | 6 | 6% |
| Total | 97 | 100% |

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Las respuestas a esta pregunta nos permiten establecer que no existe un adecuado acceso a la información lo que produce, como consecuencia lógica, la demora en todos los trámites que se realizan en la Municipalidad. Esta pérdida de tiempo siempre se traduce en desperdicio de recursos y por tanto en pérdidas económicas.

1. **¿Cree que está protegida la información en el archivo?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Indicador** | **Frecuencia** | **%** |
| Siempre | 36 | 37% |
| Casi siempre | 47 | 48% |
| Rara vez | 10 | 10% |
| Nunca | 4 | 4% |
| Total | 97 | 100% |

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Los encuestados en relación a la protección de la información opinan que se encuentra en situación aceptable, pero siendo esta actividad una de las más fundamentales del archivo debe realizarse en forma óptima pues la pérdida de algún documento puede tener consecuencias graves para el buen desempeño en la gestión institucional.

1. **¿Existe un sistema de seguimiento para la tramitación de documentos en la municipalidad?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Indicador** | **Frecuencia** | **%** |
| Muy bueno | 6 | 6% |
| Bueno | 17 | 18% |
| Regular | 30 | 31% |
| Deficiente | 44 | 45% |
| Total | 97 | 100% |

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Los resultados obtenidos en esta pregunta, demuestran claramente la ausencia de un modelo de gestión que oriente adecuadamente los procesos de seguimiento a los trámites que se realizan en la Municipalidad. La correcta ubicación de un trámite ahorra tiempo y esfuerzo, mejorando la imagen institucional frente a los usuarios.

1. **¿Están determinados con claridad los procesos y procedimientos para la tramitación de documentos?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Indicador** | **Frecuencia** | **%** |
| Siempre | 8 | 8% |
| Casi siempre | 16 | 16% |
| Rara vez | 45 | 46% |
| Nunca | 28 | 29% |
| Total | 97 | 100% |

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Las respuestas obtenidas dejan ver claramente que la mayor deficiencia en el manejo de documentos es la carencia de procesos claros que orienten adecuadamente las actividades a cumplir. Cuando no están claros los procedimientos se provoca duplicidad de actividades o desinformación de los actores de esta actividad o función.

1. **¿Se puede ubicar rápidamente la situación en que se encuentra un trámite?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Indicador** | **Frecuencia** | **%** |
| Siempre | 10 | 10% |
| Casi siempre | 28 | 29% |
| Rara vez | 40 | 41% |
| Nunca | 19 | 20% |
| Total | 97 | 100% |

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Las contestaciones a esta pregunta indican que no se puede ubicar con eficiencia la situación en la que se encuentra un trámite lo que produce que la atención al usuario sea lenta y fastidiosa para él. La buena atención estimula a que los clientes realicen sus actividades con agrado y satisfacción.

**10. ¿Cree necesario que se aplique una guía de seguimiento a la tramitación de la documentación?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Indicador** | **Frecuencia** | **%** |
| Muy Necesaria | 68 | 70% |
| Necesaria | 27 | 28% |
| Poco Necesaria | 2 | 2% |
| Innecesaria | 0 | 0% |
| Total | 97 | 100% |

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Los resultados que se han obtenido a este cuestionamiento sobre disponer de una guía de procedimientos que norme el archivo y el seguimiento a la tramitación de documentos es una necesidad urgente de la Municipalidad porque con ello se estaría ayudando enormemente al buen proceso de comunicación organizacional.

**11. ¿La aplicación de esta guía mejorará la atención al usuario de la municipalidad?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Indicador** | **Frecuencia** | **%** |
| Muy Necesaria | 85 | 90% |
| Necesaria | 9 | 10% |
| Poco Necesaria | 0 | 0% |
| Innecesaria | 0 | 0% |
| Total | 94 | 100% |

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

En las respuestas a esta pregunta existe casi unanimidad en solicitar que se implemente la guía para que cada funcionario tenga clara su responsabilidad en el manejo de la documentación e información para que pueda satisfacer todos los requerimientos de los usuarios municipales.

**12. ¿Le gustaría capacitarse en archivo y seguimiento de trámites a la documentación que ingresa a la municipalidad?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Indicador** | **Frecuencia** | **%** |
| Siempre | 70 | 72% |
| Casi siempre | 27 | 28% |
| Rara vez | 0 | 0% |
| Nunca | 0 | 0% |
| Total | 97 | 100% |

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Las respuestas a esta pregunta tienen relación con la anterior pues todos manifiestan su deseo por mejorar, actualizándose y capacitándose en el manejo de esta guía que sin lugar a dudas mejorará los procesos y seguimiento que se da a la documentación que ingresa al Gobierno Autónomo Descentralizado de Pimampiro.

**CAPITULO V**

**5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

**5.1 CONCLUSIONES**

Una vez concluido el análisis e interpretación de los resultados proporcionados por los funcionarios y secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado de Pimampiro, se llegan a las siguientes conclusiones:

* La Municipalidad cuenta con un servicio de archivo que tiene una elevada demanda de usuarios que solicitan variados servicios lo que dificulta un servicio eficiente y de calidad. Los funcionarios y las secretarias están consientes de estas falencias y por eso se hallan dispuestos a que con un sistema de procesos se pueda mejorar el servicio.
* Los funcionarios también afirman que existe la necesidad de proteger y preservar la información documental que reposa en el archivo, a fin de evitar posibles pérdidas y destrucción de documentos que tendrían nefastos resultados.
* La aplicación de las encuestas, indicó que no existe un sistema de seguimiento a la tramitación que se realiza en base a documentos, lo que ocasiona pérdida de tiempo y demora en la ejecución de esta actividad. La ubicación inmediata del lugar donde se encuentra el trámite permite un mejor servicio al usuario.
* No se encuentran determinados con claridad los procesos y procedimientos para el archivo y seguimiento a los trámites que se realizan en la Municipalidad. La elaboración de este trabajo investigativo apunta a mejorar esta situación encontrada.
* Tanto los funcionarios como las secretarias afirman en unidad de criterio que es importante y necesario que se cuente con una guía de procesos para el archivo y seguimiento a la información que ingresa a la Municipalidad.

**5.2 RECOMENDACIONES**

* A las Autoridades del Gobierno Autónomo Descentralizado de Pimampiro, se les recomienda considerar la importancia de contar con una Guía Para el Archivo y seguimiento de la documentación que ingresa a la Municipalidad para que exista un protocolo de procedimientos que agilite las funciones de los servidores hacia el interior de la Institución y hacia los usuarios.
* Al personal de funcionarios y secretarias, participar en cursos, talleres y seminarios de actualización y capacitación en el manejo de archivo y poniendo énfasis en el seguimiento a la documentación en una Institución Municipal.
* A todo el personal de la Municipalidad, mejorar la atención al usuario observando las normas y las técnicas actuales para la atención de calidad y calidez del cliente porque con ello se mejorará la imagen institucional en su proyección hacia la comunidad.
* Finalmente, se recomienda la aplicación de la Guía de Procesos Para el Archivo y seguimiento a la documentación que ingresa a la Municipalidad que es el fruto de este trabajo investigativo.

**CAPÍTULO VI**

1. **LA PROPUESTA**
   1. **TÍTULO:**

**GUÍA PARA EL PROCESO Y SEGUIMIENTO QUE SE APLICA A LA DOCUMENTACIÓN QUE INGRESA AL GOBIERNO DESCENTRALIZADO DE PIMAMPIRO.**

* 1. **JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA:**

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

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

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

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

* 1. **FUNDAMENTACIÓN:**

La Guía de Procesos y Seguimiento a la Documentación debe dar solución a los habitantes del cantón Pimampiro en lo referente a las diferentes necesidades que se presentan. Quienes deben acudir hasta la Institución y realizar una serie de trámites, ven que los mismos no tienen el efecto deseado, que es, agilidad y prontitud en la tramitación, por lo que la idea de la elaboración del manual es una imperiosa necesidad.

**6.3.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA GUÍA:**

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

**MODELO POR PROCESOS**

**Cualidades y características.**

**Concepto**

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

**¿POR QUÉ GESTIONAR LOS PROCESOS?**

* Mejora continua de las actividades desarrolladas.
* Reduce la variabilidad innecesaria.
* Elimina las ineficiencias asociadas a la repetitividad de las actividades.
* Optimiza el empleo de los recursos.

**BENEFICIOS PARA LA ORGANIZACIÓN:**

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

**BENEFICIOS PARA LOS USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS:**

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

**PARA MEJORAR LOS PROCESOS SE REQUIERE:**

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

**¿CÓMO EMPEZAR?**

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

**PRINCIPALES RECOMENDACIONES:**

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

**PARA LA MEJORA:**

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

**MEJORA DE PROCESOS**

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

**Objetivo General:**

Mejorar los procesos y seguimiento en la documentación que ingresa al Gobierno Autónomo Descentralizado de Pimampiro.

**Objetivos Específicos:**

* Cumplir con los procedimientos y técnicas secuenciales que permitan realizar un seguimiento sobre la documentación que ingresa a cada Unidad Departamental.
* Socializar el Manual de Procesos y Seguimiento para que los Funcionarios y Secretarias, se identifiquen con los intereses de la institución y desde su puesto de trabajo contribuya al desarrollo de la comunidad.
  1. **IMPORTANCIA DE LA GUÍA:**

Los guías pretenden siempre orientar actividades institucionales, entre los más importantes tenemos.

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

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

* 1. **FACTIBILIDAD:**

Este manual se basa fundamentalmente en los procesos y seguimiento, que se debe dar a la documentación que ingresa a la Municipalidad. Es el resultado de una investigación que determinó los procedimientos más adecuados para agilitar la tramitación que mejorará la imagen institucional y la atención de calidad que se debe propiciar al usuario.

Se facilitó, también la realización de esta manual, porque existe la suficiente bibliografía que orientó el trabajo de seguimiento en los trámites burocráticos en el Municipio.

Finalmente hay que agradecer la colaboración que brindaron los diferentes Departamentos a través de sus funcionarios y de las secretarias para la realización de esta guía o manual.

* 1. **PROCESOS, ACTIVIDADES Y RESPONSABLES:**

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

* 1. **PROCEDIMIENTOS GENERALES PARA EL INGRESO Y EGRESO DE DOCUMENTACIÓN:**

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

Se tiene estipulado plazos y términos de ejecución por cada petición inspecciones a realizar, presupuestos que establecer y dependiendo del requerimiento se otorga disponibilidad presupuestaria para la contratación de obra o en su defecto de acuerdo a la normativa vigente emitir informes de factibilidad técnica.

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

**TRAMITACIÓN:**

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

**LA ORGANIZACIÓN SE VE BENEFICIADA:**

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

**OPERATIVIDAD:**

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

El Trámite Documentario permite la consulta rápida y efectiva del lugar en que se encuentra o la persona que tiene un documento, del tiempo que un documento se encuentra en proceso en forma global o por cada uno de sus pasos, del estado en que se encuentra (en espera, cerrado, archivado, eliminado, rechazado, etc.).

**PROCESOS DE TRAMITACION MUNICIPALES**

**PROCESO No. 1 MAQUINARIA (Alquiler).**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **REQUISITOS** | **PROCESOS** | **OBSERVACIONES** |
| * Solicitud dirigida al señor Alcalde. * Tasa por servicios administrativos. | 1**.** Ingreso en la Oficina de Recepción y Archivo.  2. Sumilla del Director de Obras Públicas.  3.Presencia indispensable del interesado. | Este trámite es atendido de acuerdo a la disponibilidad de la maquinaria, por lo tanto el tiempo establecido para su atención no se puede definir. |

**PROCESO No. 2 ARREGLO DE ÁREAS VERDES.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **REQUISITOS** | **PROCESOS** | **OBSERVACIONES** |
| * Solicitud dirigida al señor Alcalde. * Tasa por servicios administrativos   Nota.- Fuera del área urbana, se requiere transporte y la atención del operador. | 1. Ingreso recepción y archivo. 2. Disposición del Director de Obras Públicas. 3. Sumilla del Alcalde, o Jefe de la Unidad correspondiente. 4. Presencia indispensable del interesado. | Este trámite es atendido de acuerdo a la disponibilidad del personal de jardinería en dos días. |

**PROCESO No. 3 APROBACIÓN DE PLANOS RASANTES.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **REQUISITOS** | **PROCESOS** | **OBSERVACIONES** |
| * Solicitud dirigida al Director OO. PP. * Tres copias de planos estructural y arquitectónico. * Plano de lotización aprobado. * Certificado de no adeudar al Municipio. * Tasa por servicios administrativos. | 1. Ingreso en la Oficina del Director de Obras Públicas. 2. Informe | El tiempo estimado para realizar este trámite es de 7 días que en muchas de las veces no se cumple, ya que técnico designado, debe realizar trabajos en la Unidad de Fiscalización. |

**PROCESO No. 4 RECEPCIÓN DE URBANIZACIONES.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **REQUISITOS** | **PROCESOS** | **OBSERVACIONES** |
| * Solicitud Director OO.PP. * Entrega del Anteproyecto con requisitos con título de propiedad, certificado de redes de agua alcantarillado, teléfono, energía eléctrica.  1. Tasa por servicios administrativos | 1. Ingreso de Director de OO.PP. 2. Inspección presencia de interesados. 3. Informe negativo o afirmativo. En caso de ser negativo al interesado con una comunicación. 4. Aprobada la recepción pasa con informe. 5. Es aprobado en la OO.PP. y Planificación, pasa a conocimiento del Concejo Municipal en dos instancias. 6. Entrega de resolución. | Este trámite debería ser atendido en 30 días laborales.  Adicional a esto, se considera la demora por cuanto debe haber sesiones tanto las Comisiones en pleno. |

**PROCESO No. 5 ELABORACIÓN DE PRESUPUESTOS Y/O MATERIALES.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **REQUISITOS** | **PROCESOS** | **OBSERVACIONES** |
| * Solicitud | 1. Ingreso en la Oficina de Recepción y Archivo. 2. Disposición del profesional, presencia indispensable del interesado. 3. Inspección del director. 4. Elaboración del Informe o Presupuesto para conocimiento del Director. | El trámite de elaboración de presupuesto sí se demora diez días.  En caso de que sea viable la consecución de este presupuesto, se procede a la elaboración de bases de contratación de un profesional. |

**PROCESO No. 6 ELABORACIÓN DE BASES DEL CONTRATO.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **REQUISITOS** | **PROCESOS** | **OBSERVACIONES** |
| * Autorización el señor Alcalde. | Si un presupuesto es afirmativo para la ejecución de la obra es necesario.   1. Disposición del Alcalde. 2. Elaboración de bases de Contrato. 3. Despacho: Alcaldía, para designación del profesional que realizará la obra. 4. Elaboración del Contrato en Asesoría Jurídica. 5. Distribución del Contrato por parte de Secretaría General. 6. En obras públicas, se elabora el pedido para pago de anticipo. 7. Este pedido es firmado por el señor Alcalde. 8. Presupuesto ubica la disponibilidad económica. 9. Contabilidad realiza la transaccional contable. 10. Dirección Financiera, disponible transferencia. 11. Tesorería proceda al pago. | El trámite de elaboración de bases y contratación tiene un tiempo de diez días.  Para proceder al pago del anticipo, se establece que se lo realice en quince días. |

**PROCESO No. 7 ELABORACIÓN DE BASES DEL CONTRATO.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **REQUISITOS** | **PROCESOS** | **OBSERVACIONES** |
| * Solicitud dirigida al señor Alcalde. * Copia del Contrato. * 5 juegos de planillas (de obra y de reajuste). * Memorias de cálculo. * Libro de obra cuando son planillas de liquidación. * Documentación que deberá ser entregada en carpeta. | 1. Ingreso en la Oficina Recepción y Archivo. 2. Presencia del interesado para coordinar con el Fiscalizador de la Obra. 3. Informe Técnico. 4. Revisión y aprobación del Jefe de la Unidad. 5. Elaboración de órdenes de pago. 6. Aprobación y legalización de planillas por el Director. 7. Las planillas y pedido son firmados por el señor Alcalde. 8. Presupuesto ubica disponibilidad económica. 9. Contabilidad realiza la transacción contable y espera que contratista adjunte factura. 10. Dirección Financiera, dispone transferencia. 11. Tesorería procede al pago. | Este trámite tiene el tiempo establecido en cinco días, para el Despacho de la Dirección de Obras Públicas. |

**PROCESO No. 8 RECEPCIÓN PROVISIONAL DE OBRAS.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **REQUISITOS** | **PROCESOS** | **OBSERVACIONES** |
| * Solicitud dirigida al señor Alcalde * Tasa por Servicios Administrativos | 1. Ingreso en Oficina de Recepción y Archivo. 2. Inspección por parte del Fiscalizador de la obra. 3. Aprobación o negación mediante comunicación. | Este trámite debe ser contestado en un máximo de quince días, para evitar procesos judiciales. |

**PROCESO No. 9 RECEPCIÓN DEFINITIVA DE OBRAS.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **REQUISITOS** | **PROCESOS** | **OBSERVACIONES** |
| * Solicitud dirigida al señor Alcalde. * Copia acta Recepción Provisional. * Formularios de recepción definitiva (firmados). | 1. Ingreso en la Oficina de Recepción y Archivo. 2. Inspección por parte del Fiscalizador de la obra. 3. Aprobación o negación mediante comunicación. En caso de ser favorable seguirá el proceso, para despacho de expediente al Archivo Institucional. | Este trámite debe ser contestado por medio de un Informe con un máximo de quince días, igualmente para evitar procesos judiciales. |

**PROCESO No. 10 PERMUTAS.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **REQUISITOS** | **PROCESOS** | **OBSERVACIONES** |
| * Solicitud dirigida al señor Alcalde. * Croquis de ubicación. * Copia de cédula de ciudadanía. * Certificado de no adeudar al Municipio. * Copia de escrituras. * Certificado de gravámenes. * Pago de impuesto predial actualizado. * Certificado del Plan Regulador. * Avalúo de la propiedad. * Tasa por servicios administrativos. | 1. Ingreso de todos los requisitos en la oficina de Atención al Cliente. 2. Presencia del interesado para Inspección. 3. Informe de Planificación Factibilidad de permuta. 4. Informe de Avalúos. 5. Informe Jurídico. 6. Una vez que se tiene estos informes para a la Secretaria de Comisiones, para su Estudio. 7. Aprobado por la Comisión pertinente pasa a Sesión del Concejo, donde se aprueba en dos sesiones. 8. Entrega de resolución del Concejo. | No tiene tiempo definido. |

**PROCESO No. 11 NORMAS PARA EL USO DE SUELO.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **REQUISITOS** | **PROCESOS** | **OBSERVACIONES** |
| * Solicitud dirigida al Director de OO.PP. * Croquis de ubicación * Certificado de no adeudar al Municipio * Tasa por servicios administrativos. | 1. Ingresar la documentación en la Oficina. 2. Este trámite se lo documentación en la entrega en Oficina de OO.PP. 3. Acercarse a la Dirección para la inspección. 4. Se procede con informes respectivos para la Dirección de Medio Ambiente cuando le competa para que prosiga el trámite. | Este trámite se lo entrega en un día. |

**PROCESO No. 12 INFORMES DE REGLAMENTACIÓN URBANA PARA EDIFICAR AFECTACIONES.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **REQUISITOS** | **PROCESOS** | **OBSERVACIONES** |
| * Formulario de Reglamentación Urbana. * Certificado de no adeudar al Municipio. * Copia de escrituras. * Tasa por servicios administrativos | 1. Comprar formularios en ventanilla de Tesorería del I. Municipio y llenar. 2. Rentas y Avalúos 3. Ingresar la documentación en la Oficina Dirección de OO.PP. 4. Entrega del resultado en Archivo Institucional del Departamento de OO.PP. | Este trámite se lo entrega en un día. |

**PROCESO No.13 INFORMES DE REGLAMENTACIÓN URBANA PARA CERRAMIENTOS.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **REQUISITOS** | **PROCESOS** | **OBSERVACIONES** |
| * Formulario de Reglamentación Urbana. * Copia de escritura * Certificado de no adeudar al Municipio. * Tasa por servicios administrativos. | 1. Comprar formularios en ventanilla de Tesorería del I. Municipio y Llenar. 2. Ingresar documentación en la Dirección de OO.PP. 3. Entrega al interesado del informe en el Archivo Institucional de la Dirección de OO.PP. | Este trámite se lo entrega en dos días laborables. |

**PROCESO No. 14 PROYECTOS DE URBANIZACIÓN**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **REQUISITOS** | **PROCESOS** | **OBSERVACIONES** |
| * Ante proyecto aprobado por la Dirección de Planificación. * Proyecto definitivo aprobado. * Certificado de no adeudar al Municipio. | 1. Ingreso de la documentación en la oficina de OO.PP. 2. Informe Técnico. 3. Entrega de Resolución en el Archivo oficina de OO.PP. | Este trámite se lo entrega en quince días laborables. |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **REQUISITOS** | **PROCESOS** | **OBSERVACIONES** |
| 1. Ser residente por más de 10 años. 2. Solicitud de legalización dirigida al Alcalde. 3. Documentos que acrediten la posesión del bien inmueble (Informe conjunto emitido por la Dirección de Obras Públicas y la Jefatura de Rentas, Avalúos y Catastros; 4. Informe de la Dirección de Obras Públicas donde conste que el bien, inmueble no sea utilizado en el futuro para satisfacer una necesidad concreta del municipio. 5. Informe de la Dirección Financiera señalando que el bien inmueble no reporta provecho alguno a la hacienda municipal o si el provecho es inferior al que   podría obtenerse con otro destino;   1. Declaración juramentada de la no existencia de escritura sobre el bien y la forma de adquisición. 2. Certificado de no adeudar al municipio. 3. Comprobante de pago del impuesto predial vigente. 4. Certificado de Avalúo del Municipio. 5. Carta de pago del servicio de agua potable en la EMAPA-I. 6. Certificado del Registrador de la Propiedad sobre el predio solicitado; y, de que no tiene otro bien inmueble en el cantón Pimampiro; 7. Copia de cédula de ciudadanía; 8. Copia del certificado de votación; y, 9. Tres publicaciones en los medios de comunicación de mayor circulación de la ciudad cada tres días hábiles, señalando las características, descripción y localización del predio para proceder a su legalización. | 1. Ingreso en oficina de Recepción y Archivo. 2. Informe de Rentas y Avalúos. 3. Informe de Obras Públicas. 4. Informe Jurídico de Factibilidad. 5. Aprobación del Concejo Municipal. 6. Resolución. | Este trámite se lo entrega en quince días laborables. |

**PROCESO No. 16 ADJUDICACIONES**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **REQUISITOS** | **PROCESOS** | **OBSERVACIONES** |
| * Solicitud dirigida al señor Alcalde Croquis de ubicación. * Copia de escritura. * Certificado de no adeudar al Municipio * Certificado de gravámenes. * Personería Jurídica. * Tasa por servicios administrativos | 1. Ingreso en oficina de atención al cliente.  Informe de Planificación.   1. Informe de Avalúos 2. Informe de Finanzas. 3. Informe de Obras Públicas 4. Informe Jurídico de Factibilidad 5. Aprobación por la Comisión pertinente. 6. Aprobación del Concejo Municipal. 7. Resolución | Este trámite se lo entrega en quince días laborables. |

**PROCESO No. 17 COMODATOS Y DONACIONES**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **REQUISITOS** | **PROCESOS** | **OBSERVACIONES** |
| * Solicitud dirigida al señor Alcalde. * Croquis de ubicación. * Personería Jurídica de la Organización solicitante. * Copia de cédula de ciudadanía del representante. * Copia del Acuerdo Ministerial. * Certificado del Gremio al cual pertenece, indicando él peticionario es el Presidente del Gremio. * Tasa por Servicios Administrativos. | 1. Ingreso en oficina de Atención al cliente. 2. Informe de Planificación. 3. Informe de Avalúos 4. Informe Jurídico de factibilidad. 5. Aprobación por la Comisión pertinente. 6. Aprobación del Concejo Municipal. 7. Resolución. | Este trámite se lo entrega en quince días laborables. |

**PROCESO No. 18 INSCRIPCIÓN O REINSCRIPCIÓN DE PROFESIONALES**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **REQUISITOS** | **PROCESOS** | **OBSERVACIONES** |
| * Copia del título y carné profesional. * Certificado de estar habilitado concedido por el CENECYT * Dos fotografías tamaño carné * Tasa por servicios administrativos. | 1. Presentar toda la documentación en la Oficina de Atención. 2. Retiro del documento en Archivo Institucional. 3. Pagar tasa de inscripción en RR.HH, Inscripción en Rentas y Avalúos. | Este trámite se lo entrega inmediatamente. |

**PROCESO No.19 FRACCIONAMIENTOS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **REQUISITOS** | **PROCESOS** | **OBSERVACIONES** |
| * Solicitud Director de OO.PP. * Copia de la escritura. * Certificado de no adeudar al Municipio del dueño de la propiedad. * 2 copias en láminas INEN A3, que contengan levantamiento total del predio con área y medidas perimetrales, directrices, viales y tarjeta completa. * 2 copias en láminas INEN A3, que contengan lotes con área y medidas perimetrales de cada uno, cuadro de áreas y tarjeta completa. | 1. Ingreso en la Oficina del Director de Obras Públicas. 2. Solicitud dirigida al señor Alcalde, firmada por el propietario en la que se señale además la ubicación del predio a fraccionarse. 3. Tres copias del plano de fraccionamiento dibujado a escala, señalando áreas y linderos de cada lote, y firmado por el propietario y el profesional. 4. Inspección. 5. Autorización. 6. Entrega de aprobación o rechazo de la oficina de archivo institucional. | Este trámite se lo entrega en un día laboral. |

**PROCESO No. 20 EXPROPIACIONES**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **REQUISITOS** | **PROCESOS** | **OBSERVACIONES** |
| * Solicitud dirigida al señor Alcalde croquis de ubicación. * Tasa de servicios administrativos. * Copia de escrituras. * Certificado de gravámenes. * Pago de Impuesto Predial actualizado * Certificado de no adeudar al Municipio | 1. Ingresar documentación en la Oficina de OO.PP. 2. Se procede con informes respectivos para que las diferentes Jefaturas y diferentes Direcciones continúen con el trámite de conformidad con el COTAD y la LSNP. 3. Resolución de la declaración de utilidad pública fines (expropiación). | Este trámite se lo entrega en quince días laborables. |

**PROCESO No. 21 ACTUALIZACIÓN DE PLANOS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **REQUISITOS** | **PROCESOS** | **OBSERVACIONES** |
| * Actualización de planos * Solicitud dirigida al Director de OO.PP. * Certificación de no adeudar al Municipio. * Informe FPA actualizado. * Copia de planos aprobados y de los que desea aprobar. * Informe de reglamentación urbana actualizado. | 1. Ingreso en la Oficina del Director de Obras Públicas. 2. Revisión y aprobación de planos. 3. Entrega de planos aprobados en la oficina de atención al cliente. | Se establece un plazo de ocho días para su entrega. |

**PROCESO No. 22 APROBACIÓN DE PLANOS DE CONSTRUCCIÓN**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **REQUISITOS** | **PROCESOS** | **OBSERVACIONES** |
| * Informe de Reglamentación Urbana. * Copia de escrituras y/o Certificado del Registro de la Propiedad. * Comprobante de pago del impuesto y Certificación de no adeudar al Municipio. * Hoja de estadística del INEC. * Dos copias de los planos arquitectónicos y planos estructurales. | 1. Ingreso en la Oficina de la Dirección de OO.PP. 2. Revisión de planos. 3. Aprobación de planos por parte de Técnico. 4. Aprobación de planos por parte del Jefe de Administración Urbana. 5. Entrega de planos aprobados en el Archivo Institucional. 6. En caso de haber observaciones, se devuelve con oficio, y luego debe ser reingresado por Archivo Institucional para su reactivación. | 8 días de plazo, dependiendo del flujo de documentación.  Indicar la inscripción profesional de la Municipalidad en los planos y formularios.  En los planos arquitectónicos se incluirán el cuadro de áreas de construcción indicando su uso y porcentaje del COS y CUS |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **REQUISITOS** | **PROCESOS** | **OBSERVACIONES** |
| * Solicitud dirigida al señor Alcalde. * Informe de reglamentación urbana. * Certificado de no adeudar al Municipio. * Rural no realiza el Municipio. * Tasa por servicios administrativos. | 1. Ingreso a la Oficina de Recepción y Archivo. 2. Inspección del Topógrafo. 3. Informe Técnico. 4. Informe Avalúos. 5. Informe Obras. 6. Públicas. 7. Minuta elaborado por Procuraduría. 8. Conocimiento de la Comisión. 9. Conocimiento del Concejo. 10. Resolución para elaboración de escrituras. | No hay tiempo definido. |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **REQUISITOS** | **PROCESOS** | **OBSERVACIONES** |
| * Solicitud dirigida al señor Alcalde * Copia de plano aprobado. | 1. Ingreso en la Oficina de OO.PP. 2. Inspección. 3. Informe. 4. Entrega en Archivo Institucional. | Es necesaria la presencia de los interesados 8 días. |

**PROCESO No. 25 CONFLICTOS INDIVIDUALES.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **REQUISITOS** | **PROCESOS** | **OBSERVACIONES** |
| * Denuncia. * Testigos. * Presencia del interesado. | 1. Inspección. 2. Citación. 3. Audiencia y juzgamiento. 4. Acta compromiso. | Esto se lo realiza en un plazo de 48 a 72 horas. |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **REQUISITOS** | **PROCESOS** | **OBSERVACIONES** |
| * Formulario pre impreso de denuncia. * Tasa por Servicios Administrativos. | 1. Inspección. 2. Notificación del plazo concedido | Esto se lo realiza en 24 horas.  En caso de no cumplir con el plazo se procede con la multa. |

**PROCESO No. 27 SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN FONDO DE GARANTÍA.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **REQUISITOS** | **PROCESOS** | **OBSERVACIONES** |
| * Solicitud el Director de OO.PP. * Comprobante de depósito de garantía en original y dos copias. En caso de pérdida del comprobante pedir certificación en el Colegio de Arquitectos de Imbabura. * Tasas por servicios administrativos. | * Para el permiso de habitabilidad, se realiza.  1. Inspección. 2. Autorización. 3. Informe de OO.PP., solicitando la devolución del Fondo de Garantía. 4. Dirección Financiera autoriza. 5. Tesorería revisa y pasa a ventanilla para la devolución del dinero. | Esto se lo realiza en un mes. |

**PROCESO No. 28 AUTORIZACIÓN PARA VENTAS DE TERRENOS OTORGADOS POR EL MUNICIPIO EN COMPRAVENTA.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **REQUISITOS** | **PROCESOS** | **OBSERVACIONES** |
| * Fotocopia de la escritura. * Última carta de impuesto predial o certificado de no adeudar al IMI * Copia de la cédula de ciudadanía y votación. * Croquis de terreno. * Certificado del Registro de la Propiedad. | 1. Ingreso a la oficina de recepción y archivo. 2. Informe de Avalúo. 3. Informe OO.PP. 4. Avalúo Rural. 5. Obras Públicas. 6. Plan Regulador si es urbano. | Será entregado ese mismo día. |

**PROCESO No. 29 PARA CALIFICARSE COMO PROVEEDORES DE LA MUNICIPALIDAD DE PIMAMPIRO (COMO PERSONAS NATURALES).**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **REQUISITOS** | **PROCESOS** | **OBSERVACIONES** |
| * En una hoja hacer constar los siguientes datos: Nombres y apellidos completos, dirección domiciliaria, teléfono, fax. * Copia de la cédula de ciudadanía y papeleta de votación. * Copia de registro único de Contribuyentes RUC. * Certificado vigente otorgado por la Contraloría del Estado. * Certificado de representación y/o distribución autorizada. * Certificado del Colegio Profesional. * Certificado de la Cámara de Comercio Certificado de la Superintendencia de Bancos y seguros de no ser deudor castigados y calificados con F. * Los que están registrados en el Sistema. * Tener RUC. * Selección por calidad y precio. * Tasa por servicios Administrativos. | 1. Ingreso en la oficina de atención al cliente. 2. Se entrega la documentación directamente en la oficina de asesoría jurídica. 3. Revisión y emisión de certificación 4. Retiro en el archivo institucional. | Esta calificación se la realiza cada año, especialmente en los primeros meses del año. |

**PROCESO No. 30 PARA CALIFICARSE COMO PROVEEDORES DE LA MUNICIPALIDAD (COMO PERSONAS JURÍDICAS)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **REQUISITOS** | **PROCESOS** | **OBSERVACIONES** |
| * Documento donde manifieste la existencia legal y cumplimiento de obligaciones emitido por la Superintendencia de Compañías. * Nombramiento del representante legal. * Estado de la situación financiera cortado a diciembre de cada año. * Copia de la cédula de ciudadanía y papeleta de votación del representante legal. * Copia de registro único de Contribuyentes RUC. * Certificado vigente otorgado por la Contraloría del Estado. * Certificado de la Superintendencia de Bancos y seguros de no ser deudor castigados y calificados con F. * Tasa por concepto de calificación de los proveedores. * Tasa por servicios administrativos | 1. Ingreso en la oficina de atención al cliente. 2. Se entrega la documentación directamente en la oficina de asesoría jurídica. 3. Revisión y emisión de certificación. 4. archivo institucional. | Esta calificación se la realiza cada año, especialmente en los primeros meses del año. |

**PROCESO No. 31 ACTUALIZACIÓN CATASTRAL POR TRANSPARENCIA DE DOMINIO.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **REQUISITOS** | **PROCESOS** | **OBSERVACIONES** |
| * Escritura. * Pago por Transferencia. | 1. Ingreso en el Sistema. | Inmediato. |

**PROCESO No. 32 RECLAMOS SOBRE TRIBUTOS DEL PREDIO.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **REQUISITOS** | **PROCESOS** | **OBSERVACIONES** |
| * Solicitud de reclamo pre impresa, dirigido al señor Alcalde. * Recibimos la disposición y se procede. | 1. Ingreso en la Oficina de Atención. 2. Inspección. 3. Resolución. | Será entregado en cinco días. |

**PROCESO No. 33 DEDUCCIONES EN EL IMPUESTO POR DEUDAS HIPOTECARIAS.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **REQUISITOS** | **PROCESOS** | **OBSERVACIONES** |
| * Copia de la escritura de constitución de la hipoteca. * Certificado actualizado conferido por la institución que le concedió el préstamo. | 1. Ingreso en la Oficina Atención al Cliente. 2. Revisión de documentación, 3. Aprobación se procede a rebaja de impuesto 4. De ser negativo se procede a la devolución con una comunicación, que deberá retirar del Archivo Institucional. | * En 8 días es atendida esta petición. * Para ser acreedor a esta deducción de impuesto se considera que la hipoteca sea para adecuación, construcción o compra de la vivienda. |

**PROCESO No. 34 RECLAMOS TRIBUTARIOS.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **REQUISITOS** | **PROCESOS** | **OBSERVACIONES** |
| * Solicitud dirigida al señor Alcalde. * Copia de la cédula de ciudadanía y alcabalas, plusvalía, patentes, impuesto predial rural, contribución especial de mejoras entre otros. * Tasa por servicios administrativos. | * 1. Ingreso a la Oficina de Recepción y Archivo.   2. Informe de Rentas, avalúos y catastros.   3. Autorización o negación de la Dirección Financiera.   4. Emisión de título de créditos.   5. Resolución. | Será entregado en ocho días. |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **REQUISITOS** | **PROCESOS** | **OBSERVACIONES** |
| * Solicitud dirigida al señor Alcalde. * Tasa por servicios administrativos * En los casos de duplicidad adjuntar copia del título. * Para la devolución, presentar el original del título del crédito. * Para la devolución de alcabalas, presentar un oficio dirigido al señor Alcalde, pidiendo se emita una nota de crédito. | 1. Ingreso a la oficina de Secretaría. 2. Informe de la oficina pertinente. 3. Devoluciones del impuesto predial, contribución de mejoras, rebajas, duplicidad de título. 4. Al ser afirmativo, el informe pasa a la Dirección Financiera, para la autorización de devolución, y luego a Tesorería para el pago. 5. De haber un informe negativo, se extiende una comunicación, para ser entregada a la persona que solicita. | El plazo de duración de este trámite es de ocho días. |

**PROCESO No. 36 EXONERACIÓN DE IMPUESTOS A LOS ESPECTÁCULOS PÚBLICOS (ARTISTAS NACIONALES).**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **REQUISITOS** | **PROCESOS** | **OBSERVACIONES** |
| * Solicitud dirigida al señor Alcalde. * Copia de la cédula de ciudadanía. * Copia de cédula de ciudadanía de los artistas. * Nota: En la solicitud debe constar: Nombres y apellidos del compareciente, indicando el nombre de la institución o empresa a cual representa. * Número de RUC. * Dirección domiciliaria permanente, para notificaciones. * Mención de la base legal que conceda a la exoneración. | 1. Ingreso a la oficina de Recepción y Archivo. 2. Informe de Rentas. 3. Pasa a Dirección Financiera. 4. Resolución y Notificación. | Se debe realizar el trámite el por lo menos ocho días antes de empezar el espectáculo. |

**PROCESO No. 37 PRÉSTAMO DE LA BANDA MUNICIPAL Y OTROS.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **REQUISITOS** | **PROCESOS** | **OBSERVACIONES** |
| * Solicitud dirigida al señor Alcalde. * Tasa por servicios Municipales | 1. Ingreso a la oficina de Recepción y Archivo. 2. Verificación de disponibilidad. 3. Autorización del Director. 4. Entrega de resultados en Recepción y Archivo. | El tiempo de duración de este trámite es de inmediato. |

**PROCESO N. 38 LEGALIZACIÓN DE PUESTOS DE MERCADO.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **REQUISITOS** | **PROCESOS** | **OBSERVACIONES** |
| 1. Copia de cédula a color y comprobante de votación. 2. Oficio dirigido al señor Comisario, solicitado del Mercado. 3. Certificado de salud, conferido por Subcentro de Salud. 4. Certificado de Comisaría Municipal. 5. Certificado de no adeudar al Municipio. 6. Permiso de funcionamiento del Cuerpo de Bomberos. 7. Certificado de honorabilidad conferido por el señor Alcalde. | 1. Ingreso a la oficina de Secretaría de Comisario. 2. Verificación del Contrato anterior. 3. Autorización del señor Alcalde. | Se determina un mes para la legalización de un puesto. |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **REQUISITOS** | **PROCESOS** | **OBSERVACIONES** |
| * Solicitud dirigida al señor Comisario | 1. Ingreso a la Oficina de Secretaría de Comisario. 2. Informe del Departamento de Obras Públicas. | Este trámite tiene un plazo de ocho días aproximadamente. |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **REQUISITOS** | **PROCESOS** | **OBSERVACIONES** |
| * Copia de cédula a color, comprobante de votación. * Oficio dirigido al señor Comisario, solicitando puesto del Mercado. * Certificado de salud, conferido por Subcentro de Salud. * Certificado de buena conducta de la Comisaría Municipal. * Certificado de no adeudar al Municipio. * Permiso de funcionamiento del Cuerpo de Bomberos. * Certificado de honorabilidad, conferido por el señor Alcalde. | 1. Ingreso a la Oficina de Secretaría de Comisario. 2. Renovación del Contrato. 3. Legalización en Asesoría Jurídica y Alcaldía. | La duración de este trámite es de quince a treinta. días |

**PROCESO No. 41 SOLICITUD DE PUESTOS DE MERCADOS.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **REQUISITOS** | **PROCESOS** | **OBSERVACIONES** |
| * Solicitud dirigida al señor Comisario. * Copia de cédula de ciudadanía y papeleta de votación a color. * Certificado de Salud, conferido por el Subsecretario de Salud. * Certificado de buena conducta de la Comisaría Municipal. * Certificado de no adeudar al Municipio. * Permiso de funcionamiento del Cuerpo de Bomberos. * Certificado de Honorabilidad, conferido por el señor Alcalde. * Una foto (para nuevos usuarios). * Tasa por servicios administrativos. | 1. Entrega en la oficina de Secretaría de Comisaría. 2. Mediante memorando, se entregará la solicitud y un Certificado de buena conducta de Comisaría al señor Alcalde. 3. Secretaría de Comisaría. 4. Se procede a la elaboración del Contrato (Jurídico, Alcaldía).   Si hay varios interesados se procede a un sorteo de adjudicación. | La duración de este trámite es de treinta días (un mes). |

* 1. **DIFUSIÓN:**

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

* 1. **IMPACTO:**

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

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

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

Constituye un instrumento de orientación y capacitación para los funcionarios y empleados de la Municipalidad pimampireña, así como también a la ciudadanía en general.

Las autoras.

**6.10 BIBLIOGRAFÍA**

AGUILAR, Alfonso. “Liderazgo, valores y cultura organizacional”. Macgraw- hill 2002, México.

ANDER EGG, E. “Técnicas- de investigación social”. México: El Ateneo (1997).

BERRY, T.;“Cómo gerencial la transformación hacia la calidad total”. editorial mc grawhill de management. Caracas (1992).

CASTRILLON, Andrés;”Gerencia estratégica”. Universidad de los Andes. Ambato. Ecuador.

CHIAVENATO, Adalberto. “Administración del recurso humano” Editorial Buenos Aires, quinta edición (2000)

DIAZ, Carlos, “Administración y procesos documentales”, Impreso en Perú, 2002.

JARRIN, Pedro Pablo; “Guía práctica de investigación científica”, tercera edición, Quito-Ecuador. (2000)

MÉNDEZ, Carlos;”Guía para elaborar diseños de investigación de ciencias administrativas”. (2000).

MONTEROS Edgar, “Como administrar con éxito una empresa**”**, primera edición, editorial universitaria, Ibarra, (2005) .

POSSO, Miguel.”Metodología para el trabajo de grado”, Ibarra - Ecuador \_ 2004

WTHER, William;“Administración de personal y recursos humanos” Quinta edición, México D.F., 2000

**LINKONGRAFÍA**

[www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com)

[www.definiciones.com](http://www.definiciones.com)

www.pimampiro.gob.ec

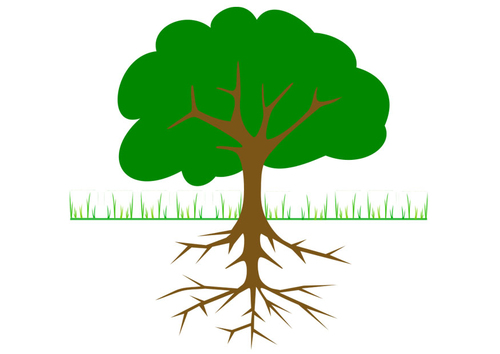
[www.secretariadelagestionpublica.gov.com](http://www.secretariadelagestionpublica.gov.com)

www. Productividadyeficiencia.htm



Anexo 1

Árbol de problemas



EFECTOS

DUPLICACION DE FUNCIONES

DESICIONES EQUIVOCADAS

ERRORES EN ACTIVIDADES DIARIAS

ARCHIVO MAL LLEVADO

ENTREGA INCORRECTA DE INFORMACION

DESEMPEÑO

**IMPLEMENTACION DE UNA GUIA DE PROCEDIMIENTO PARA INGRESO DE DOCUMENTACION AL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN PEDRO DE PIMAMPIRO DE EL CANTON PIMAMPIRO.**

FALTA CONOCER ACTIVIDADES LABORALES

FALTA CONTROL DE INFORMACION

CAUSAS

FALTA CONOCER RESPONSABILIDADES DE FUNCIONARIOS

POCO INTERES EN RECEPCION Y ENTREGA DE DOCUMENTOS

FALTA CONOCIMIENTO DE POLITICAS Y OPERACIONES

CAPACITACION

Anexo 2

MATRIZ DE COHERENCIA

|  |  |
| --- | --- |
| TEMA:  “Estudio de procesos y seguimiento a la documentación que ingresa al gobierno autónomo descentralizado municipal de san Pedro de Pimampiro del Cantón Pimampiro año 2012. Guía procedimental**”** | OBJETIVO GENERAL:  Determinar cuáles son los procedimientos y seguimiento que se da a la Documentación que Ingresa en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Pedro de Pimampiro y cómo mejorar este servicio con un manual de procedimientos. |
| INTERROGANTES DE INVESTIGACIÓN:  ¿Cuáles son las condiciones administrativas en las que se encuentra el Municipio?  ¿Cuáles son los procesos y seguimiento que se da a la documentación en los diferentes departamentos municipales?  ¿Cuáles son los componentes que debe tener una guía de procedimientos?  ¿El conocimiento de la guía permitirá mejorar el servicio administrativo documental? | OBJETIVOS ESPECIFICOS:  Efectuar un diagnostico interno en la institución para establecer oportunidades y amenazas en los procesos administrativos.  Analizar procedimientos y seguimiento a la documentación que ingresa a los diferentes departamentos municipales.  Realizar una guía de procesos y seguimiento a los documentos que ingresan al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Pedro de Pimampiro del Cantón Pimampiro.  Socializar la guía. |

ANEXO 3

ENCUESTA

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCA Y TECNOLOGÍA

Encuesta dirigida a los funcionarios y secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado de Pimampiro.

OBJETIVO.- Realizar un análisis sobre la situación del archivo y el seguimiento que se da a la documentación que ingresa a la Municipalidad.

Estimado Funcionario o Secretaria:

Le agradeceremos que conteste las siguientes preguntas de acuerdo a su nivel de conocimiento y con sinceridad. La información recopilada a través del cuestionario será utilizada exclusivamente para los fines de la presente investigación.

1. ¿Cree qué la tramitación de documentos en la Municipalidad es?

Muy adecuada Adecuada Poco adecuada Inadecuada

( ) ( ) ( ) ( )

1. ¿Cómo considera el proceso de ingreso de documentación al archivo?

Muy adecuada Adecuada Poco adecuada Inadecuada

( ) ( ) ( ) ( )

1. ¿Utiliza estrategias organizativas para el manejo del archivo?

Siempre Casi siempre Rara vez Nunca

( ) ( ) ( ) ( )

**4.** ¿Se encuentra bien organizado el archivo?

Siempre Casi siempre Rara vez Nunca

( ) ( ) ( ) ( )

**5.** ¿Es fácil el acceso a la información del archivo?

Siempre Casi siempre Rara vez Nunca

( ) ( ) ( ) ( )

**6.** ¿Cree que está protegida la información en el archivo?

Siempre Casi siempre Rara vez Nunca

( ) ( ) ( ) ( )

1. ¿Existe un sistema de seguimiento para la tramitación de documentos en la municipalidad?

Siempre Casi siempre Rara vez Nunca

( ) ( ) ( ) ( )

**8.** ¿Están determinados con claridad los procesos y procedimientos para la tramitación de documentos?

Siempre Casi siempre Rara vez Nunca

( ) ( ) ( ) ( )

**9.** ¿Se puede ubicar rápidamente la situación en que se encuentra un trámite?

Siempre Casi siempre Rara vez Nunca

( ) ( ) ( ) ( )

**10.** ¿Cree necesario que se aplique una guía de seguimiento a la tramitación de la documentación?

Siempre Casi siempre Rara vez Nunca

( ) ( ) ( ) ( )

1. ¿La aplicación de esta guía mejorara la atención al usuario de la municipalidad?

Siempre Casi siempre Rara vez Nunca

( ) ( ) ( ) ( )

**12.** ¿Le gustaría capacitarse en archivo y seguimiento de trámites a la documentación que ingresa a la municipalidad?

Siempre Casi siempre Rara vez Nunca

( ) ( ) ( ) ( )

**GRACIAS SU COLABORACION**



