



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

TEMA:

“ANÁLISIS DEL PROCESO DE TRAMITACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA DOCUMENTACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LAS JUNTAS PARROQUIALES DE PEDRO MONCAYO DURANTE EL AÑO 2012. PROPUESTA DE CREACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS”.

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

AUTORAS:

CEVALLOS ESPINOSA MARÍA FERNANDA
CÓNDOR CHICAIZA DEYSI GEOVANNA

DIRECTOR:

MSC. PAÚL ANDRADE

Ibarra, 2014

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 titulada **“ANÁLISIS DEL PROCESO DE TRAMITACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA DOCUMENTACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LAS JUNTAS PARROQUIALES DE PEDRO MONCAYO DURANTE EL AÑO 2012. PROPUESTA DE CREACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**; de las señoritas egresadas: María Fernanda Cevallos Espinosa y Deisy Geovanna Cóndor Chicaiza, previo a la obtención del Título de Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en Español

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

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



Msc. Paúl Andrade
DIRECTOR DE TESIS

DEDICATORIA

Dedicamos este trabajo a nuestras familias, gracias por haber fomentado en nosotras el deseo de superación y el anhelo de triunfo en la vida. Mil palabras no bastarían para agradecerles su apoyo, su comprensión y sus consejos en los momentos difíciles. A todos, esperamos no defraudarles y contar siempre con su valioso apoyo, sincero e incondicional, motivo para seguir adelante a través del camino de la formación profesional.

María Fernanda Cevallos Espinosa

Deysi Geovanna Cóndor Chicaiza

AGRADECIMIENTO

Mediante este trabajo de grado expresamos nuestra gratitud a la Universidad Técnica del Norte, a sus distinguidas autoridades; a la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología, a sus catedráticos, quienes supieron depositar en nosotras su sabiduría y conducirnos al éxito.

Un reconocimiento especial al Msc. Julio Alarcón por su experiencia y tiempo compartido y por impulsar el desarrollo de nuestra formación profesional.

A todas las personas y autoridades de las juntas parroquiales del cantón Pedro Moncayo, quienes hicieron posible gracias a su invaluable cooperación, realizar ésta investigación.

María Fernanda Cevallos Espinosa
Deysi Geovanna Cóndor Chicaiza

ÍNDICE GENERAL

ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE GENERAL.....	v
RESUMEN EJECUTIVO.....	viii
EXECUTIVE SUMMARY.....	ix
INTRODUCCIÓN.....	X
CAPÍTULO I.....	1
1 EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.1. ANTECEDENTES.....	1
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.4.1. UNIDADES DE OBSERVACIÓN.-.....	3
1.4.2. DELIMITACIÓN TEMPORAL.....	4
1.4.3. DELIMITACIÓN ESPACIAL.....	4
1.5. OBJETIVOS.....	4
1.5.1. OBJETIVO GENERAL.....	4
1.5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
1.6. JUSTIFICACIÓN.....	5
1.7. FACTIBILIDAD.....	6
CAPÍTULO II.....	7
2 MARCO TEÓRICO.....	7
2.1. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	7
2.1.1 PLANES DE DESARROLLO Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL.....	7
2.1.3 CANTÓN PEDRO MONCAYO.- UBICACIÓN GEOGRÁFICA.....	9
2.1.4 RESEÑA HISTÓRICA.....	10
2.1.5 POBLACIÓN.....	11
2.1.6 DIVISIÓN ADMINISTRATIVA.....	12

2.1.7	PARROQUIA LA ESPERANZA	12
2.1.8	PARROQUIA TOCACHI	13
2.1.9	PARROQUIA MALCHINGUI.....	15
2.1.10	PARROQUIA TUPIGACHI.....	16
2.2.	FUNDAMENTACIÓN EN EL MODELO DE GESTIÓN	17
2.2.2	LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y EL PAPEL DE LA ARCHIVÍSTICA.....	21
2.2.3	EL ARCHIVO	23
2.2.4	LA CORRESPONDENCIA.....	24
2.2.5	SERVICIO AL CLIENTE	26
2.2.6	RECURSOS HUMANOS	28
2.2.7	FORMACIÓN DE LA SECRETARIA.....	36
2.2.8	CÓDIGO DEONTOLÓGICO DE LAS SECRETARIAS	38
2.2	DOCUMENTACIÓN INTERNA Y EXTERNA.....	43
2.4	POSICIONAMIENTO TEÓRICO PERSONAL.....	52
2.5	GLOSARIO DE TÉRMINOS	53
2.6	INTERROGANTES DE LA INVESTIGACIÓN	57
	CAPÍTULO III.....	59
3	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	59
3.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	59
3.2	MÉTODOS.....	60
3.3	TÉCNICAS.....	61
3.4	POBLACIÓN	62
	CAPÍTULO IV.....	64
4	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	64
4.1	PROCESO	64
4.2	RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS A FUNCIONARIOS DE LAS JUNTAS PARROQUIALES.....	65
4.3	RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS A LOS USUARIOS DE LAS JUNTAS PARROQUIALES.....	75
	CAPÍTULO V.....	86
5	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	86

5.1	Conclusiones.....	86
5.2	RECOMENDACIONES	87
	CAPÍTULO VI.....	88
6	LA PROPUESTA	88
6.1	Título de la propuesta	88
6.2	Justificación	88
6.3	Fundamentación	89
6.4	Objetivo General	90
6.5	Objetivos Específicos.....	90
6.6	Importancia	90
6.7	Ubicación	91
6.8	Factibilidad.....	91
6.9	Manual de procedimientos	92
6.9.1	Concepto	92
6.9.2	Utilidad.....	92
6.9.3	Estructura de la propuesta.....	93
6.9.3.1	Descripción de sus componentes	93
6.9.3.2	Introducción	94
6.9.3.3	MARCO CONTEXTUAL	97
6.9.3.4	Políticas y lineamientos generales de la secretaria	124
6.9.3.5	Codificación utilizada en los procedimientos	125
6.9.3.5.1	Documentos	125
	Recursos:.....	155
6.10	Impacto	156

RESUMEN

La presente investigación muestra cómo las Juntas Parroquiales de Pedro Moncayo han pasado por cambios significativos en su entorno, así como también conocer a fondo todo el procedimiento en la tramitación de documentos ingresados y crear un modelo de procedimientos que permita llevar organizadamente las diferentes documentaciones que se van generando en este proceso administrativo; para de esta manera canalizar estos procesos de forma adecuada y técnica en las Juntas Parroquiales de nuestro Cantón. Un modelo de referencia para la organización y gestión permite establecer un enfoque y un marco de referencia estructurado para organización, así como también determinar las líneas de mejora continua hacia las cuales deben orientarse los esfuerzos de la organización. Otro aspecto importante que afecta a las Juntas Parroquiales del cantón, es la poca comunicación con los barrios que la conforman, por tal razón, el estudio y la investigación que se realizó en este proyecto ha sido de gran ayuda, ya que mediante los resultados obtenidos de este trabajo se logró captar las necesidades e inconformidades más representativas de los pobladores de cada una de las Parroquias para tener una percepción más clara de la realidad y visión encaminada a las necesidades evidentes de la gente y con esto tomar decisiones que favorezcan a la colectividad. Por tal razón resulta indispensable la creación de un modelo de gestión que permita un desenvolvimiento oportuno y eficaz de los trabajadores de las Juntas parroquiales del Cantón Pedro Moncayo, ayudando al desarrollo continuo de sus habitantes. Esta implementación tiene consigo un manual orgánico funcional, que ayudará a identificar y definir las actividades y responsabilidades que conlleva cada uno de los puestos de trabajo en las Juntas Parroquiales de cantón, lo cual conlleva una optimización de las actividades y de los recursos antes mencionados. Este modelo de gestión trae consigo la identificación de cada uno de los cargos que se establecen en las Junta Parroquiales y que tiene por objetivo el levantamiento de perfiles para cada uno de los puestos, dentro de los cuales se especifica el nivel de instrucción que la persona debe tener, los conocimientos, el nivel de seguridad y por ende de riesgo, las principales responsabilidades y actividades a ejercer, facilitando con esto la comprensión del trabajador y estableciendo un objetivo para cada puesto de trabajo.

SUMMARY

This research shows how parish councils of Pedro Moncayo have gone through significant changes in their environment, as well as get to know the whole procedure in the processing of documents entered and create a model of an organized procedures which bear the different documentation that they are generated in this administrative process, to thereby properly channel these processes and technical way vestries of our county. A reference model for the organization and management allows for an approach and a framework for structured organization, as well as shaping the continuous improvement which should be directed towards the efforts of the organization. Another important aspect that affects the Parochial Pedro Moncayo is little communication with the neighborhoods that form, for this reason the study and the research conducted in this project has been a great help , because by the results of this work is able to capture the needs and most representative of the people of disagreements each of the parishes to have a clearer perception of reality and vision aimed at the obvious needs of the people and thereby make decisions that benefit the community. For this reason it is essential to the creation of a management model that allows timely and efficient conduct of the employees of the Parochial Canton Pedro Moncayo, helping the continued development of its inhabitants. This implementation has with an organic functional manual that will help identify and define the activities and responsibilities of each of the jobs in the Parochial Canton Pedro Moncayo which involves optimization of activities and resources above. This management model entails the identification of each of the charges set forth in the Parish Board of Pedro Moncayo and aims lifting profiles for each of the posts, in which the level of instruction specifies that the person must have the knowledge, the level of security risk and therefore, the main responsibilities and activities to exercise, facilitating the understanding of this work and setting a target for each job

INTRODUCCIÓN

La administración pública tiene bajo su responsabilidad el cuidado, manejo y utilización de los bienes del sector público en procura del beneficio y del bien común de todos los ecuatorianos, dentro del marco de la Constitución y las leyes; es decir, están orientadas a prestar un servicio público y su base legal se sustenta en la eficiencia y calidad para prestar estos servicios y satisfacer las demandas de la comunidad. Para la implementación de esta propuesta se realizó una investigación la cual está dividida en capítulos y que se detallan así:

En el **Capítulo I:** se desarrolla los antecedentes y el planteamiento del problema para poder explicar cómo y dónde se originó, la formulación del tema, la delimitación temporal y espacial, los objetivos y finalmente la justificación.

En el **Capítulo II:** se hace mención al marco teórico con fundamentaciones teóricas y personales relacionadas con el problema a investigarse, a la vez se incluye un glosario de términos desconocidos con su respectivo significado y las principales interrogantes con su respectiva matriz categorial.

En el **Capítulo III:** se expone la metodología en general que se usó durante toda la etapa investigativa acorde a métodos, técnicas e instrumentos, poblaciones y muestras y al final consta un esquema de la propuesta a realizarse.

En el **Capítulo IV:** se describe el análisis e interpretación de los resultados obtenidos una vez que se aplicó la encuesta a las personas que fueron sujetos de investigación.

En el **Capítulo V**: se presenta las conclusiones a las que se llegó luego de analizar cada una de las respuestas obtenidas a las preguntas al personal administrativo de las Juntas Parroquiales que fueron encuestados y posteriormente se establecen ciertas recomendaciones sugeridas para el mejoramiento de la calidad y estilo de redacción.

En el **Capítulo VI**: se hace mención de la propuesta alternativa con su respectivo título, la justificación de su desarrollo y la importancia de la misma que contribuirá con la solución del problema encontrado. Así también se describe la fundamentación en la que está cimentada la propuesta, los objetivos que se quieren lograr con su aplicación, la factibilidad con la que cuenta, la ubicación sectorial y física de los lugares, el desarrollo completo de la propuesta planteada, el impacto social que generará y finalmente la manera cómo se efectuará la difusión.

CAPÍTULO I

1 EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. ANTECEDENTES

“En el marco de la descentralización del Estado y procesos de desarrollo local en estos últimos 4 años, emergen con gran fuerza los gobiernos seccionales autónomos, los mismos que enfrentan varios retos como el de cumplir con su función de liderazgo local, cuidando de no convertirse en entidades burocráticas, distantes, ausentes del pueblo. Deben estar dispuestas a ser flexibles en su organización y en sus reglas. Otro de los retos de los gobiernos locales es ser capaces de movilizar las potencialidades y recursos existentes en el territorio y fuera de él” (Lazo, 2006).

Bajo estas conceptualizaciones legales dispuestas en el marco constitucional de la República del Ecuador, nace la necesidad de incorporar el presente proyecto de investigación encaminado a fortalecer el sistema organizacional de las Juntas Parroquiales del Cantón Pedro Moncayo, democratizando y respetando la cultura de sus habitantes, buscando lineamientos comunes que garanticen la calidad del servicio a la comunidad de manera organizada y participativa.

Este problema es aún más notorio en la administración actual, puesto que el ejecutivo de la entidad centraliza las actividades y no comunica a los demás involucrados (mandantes, miembros de las Juntas

Parroquiales). Todo esto trae como consecuencia el estancamiento del desarrollo de cada una de las Parroquias y una mala imagen tanto de la entidad como de la administración actual, es decir, se evidencia la falta de comunicación entre los miembros de las Juntas Parroquiales para la aprobación de los trámites y requerimientos solicitados por los moradores, así como también agilidad para conseguir una pronta solución, debido a que los miembros de las Juntas Parroquiales pertenecientes al Cantón Pedro Moncayo, no realizan un trabajo en conjunto.

Es evidente además que estas Juntas Parroquiales no disponen de recursos necesarios que permitan establecer e implementar un sistema de control que permita una mejor atención, ya sea para el ingreso de trámites, o para dar seguimiento a aquellos trámites que han sido solicitados previamente por sus moradores, estos aspectos permitirán evitar la inconformidad y malestar de los mismos.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Se ha evidenciado que en las Juntas Parroquiales de Pedro Moncayo el proceso de tramitación no mantiene control al momento de ingresar un trámite para ser atendido, ya que el personal de secretaría no lleva un registro ordenado, lo que produce demora en el desarrollo de actividades inherentes a su función, así como también no existe comunicación entre los miembros de las Juntas Parroquiales para la aprobación de los trámites y requerimientos solicitados por los moradores, lo que dificulta la agilidad para conseguir una pronta solución a sus planteamientos.

La falta de recursos, control, seguimiento, el tiempo que demora en los procesos de tramitación y el desconocimiento por parte de quienes están

al frente de las Juntas Parroquiales, ha generado una situación de inconformidad en los habitantes de estas comunidades.

Si bien es cierto, las Juntas Parroquiales son organismos autónomos y sus miembros designados por votación popular, por medio de esta investigación se puede plasmar, el poco interés de la comunidad hacia la Junta Parroquial respecto a sus actividades de funcionamiento y al cumplimiento de sus metas; esta situación ha traído consigo una cierta diferencia entre las Parroquias del cantón Pedro Moncayo y sus personeros, justamente por el nivel de desconfianza que éstas han ido generando a lo largo de sus administraciones, al no ver reflejadas sus aspiraciones como habitantes.

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es el proceso de tramitación y seguimiento de la documentación interna y externa de las Juntas Parroquiales de Pedro Moncayo, durante el año 2012 y cómo mejorarlo a través de un modelo de procedimientos?

1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

1.4.1. Unidades de observación.-

Funcionarios de las Juntas Parroquiales del Cantón y usuarios de la Parroquia Tocachi Barrio Centro en estudio.

1.4.2. Delimitación Temporal

Las fechas establecidas para el presente estudio comprenden desde marzo hasta diciembre de 2013.

1.4.3. Delimitación espacial

Este proyecto se lo desarrolló en las Juntas Parroquiales de Malchinguí, Tocachi, La Esperanza, Tupigachi del Cantón Pedro Moncayo, que se encuentra a 51 km hacia el norte de la ciudad de Quito, y está atravesado por el by-pass Guayllabamba – Tabacundo - Ibarra, derivación de la carretera panamericana.

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. Objetivo General

Establecer cuál es el proceso de tramitación y seguimiento de la documentación interna y externa de las Juntas Parroquiales del Cantón Pedro Moncayo mediante el análisis de datos para mejorar los procedimientos de atención a los usuarios.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar cómo es la tramitación y seguimiento actual que se da a la documentación de las Juntas Parroquiales de Pedro Moncayo.
- Conocer las causas y efectos de la tramitación y seguimiento en la opinión de los funcionarios y usuarios de las Juntas Parroquiales

- Elaborar el Manual de Procedimientos de forma técnica, para la tramitación en las Juntas Parroquiales y utilizando herramientas computacionales para brindar beneficios en la atención a la comunidad.
- Validar la propuesta, con el criterio de expertos, para socializarla con los interesados.

1.6. JUSTIFICACIÓN

Mediante este estudio se proporcionará información que ayudará a conocer las múltiples deficiencias que existen en las Juntas Parroquiales de Malchinguí, Tocachi, La Esperanza, Tupigachi del Cantón Pedro Moncayo, proponiendo diferentes alternativas que permitan mejorar los procesos administrativos y de gestión, los mismos que se ven claramente evidenciados cuando un proceso seguido para una actividad, difiere de otro desarrollado con el mismo fin y nace la discrepancia tanto con pobladores como con los demás miembros de las Juntas, al sentirse de cierta forma afectados por estos procesos.

A través de esta investigación nacen nuevos enfoques, que permitirán realizar futuras investigaciones, partiendo de un sustento teórico real, y así mejorarlos continuamente en beneficio de la colectividad de nuestros pueblos y compartir la cultura del buen vivir planteada en la Constitución del Estado Ecuatoriano.

Frente a estos aspectos relevantes que atañen a los habitantes de estas parroquias motivo de investigación, resulta necesaria la implementación del presente manual de procedimientos y funciones que

permita a su vez enmarcar y corregir los diferentes aspectos y procesos que influyen en la comunidad, que de alguna u otra manera afecta a sus integrantes y por ende al crecimiento y desarrollo económico, cultural y social de las Parroquias y del país.

El creciente desarrollo de las Juntas Parroquiales de Pedro Moncayo se fundamenta en una organización adecuada y viable que permita impulsar sus actividades en beneficio de la sociedad, ya que las Parroquias contarán con una mejor y más eficiente organización, creando con esto el mejoramiento de estilos de vida, infraestructura y factores que intervienen en ella; proporcionando por consiguiente un mejor lugar para vivir y visitar, y por ende el incremento de su economía y la del país.

La importancia de implementar este proyecto investigativo, es la de mejorar la situación organizacional a través de la información oportuna y con el sustento de cómo se debe proceder en cada ocasión y actividad que se presente, conocer a quién le compete realizar dichas actividades concretas, el perfil que se debe alcanzar y cumplir dentro del puesto de trabajo, bajo una visión clara de cómo está organizada la institución y hacia dónde se pretende llegar a corto, mediano o largo plazo, con miras al desarrollo de sus pueblos y de sus habitantes.

1.7. FACTIBILIDAD

La factibilidad que se encontró en la elaboración de este trabajo fue: bibliográfica porque existe suficiente información sobre el tema en las bibliotecas, libros e internet. Logística porque el lugar de investigación está cerca del lugar de residencia de las investigadoras y finalmente se contó con el apoyo de los funcionarios de las Juntas Parroquiales del Cantón Pedro Moncayo.

CAPÍTULO II

2 MARCO TEÓRICO

2.1. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

2.1.1 Planes de Desarrollo y Ordenamiento Territorial

Los Planes de Desarrollo y Ordenamiento Territorial son los instrumentos de planificación previstos por la Constitución, y los Códigos Orgánicos de Organización Territorial, Autonomías y Descentralización y el de Planificación y Finanzas Públicas -COOTAD y COPFP- (en vigencia desde octubre del 2010), que permiten a los Gobiernos Autónomos Descentralizados -GADS-, desarrollar la gestión concertada de su territorio, orientada al desarrollo armónico e integral.

En orden, el artículo 41 del COPFP: “Los planes de desarrollo son las directrices principales de los GAD respecto de las decisiones estratégicas de desarrollo en el territorio. Estos tendrán una visión de largo plazo, y serán implementados a través del ejercicio de sus competencias asignadas por la Constitución de la República y las Leyes, así como de aquellas que se les transfieran como resultado del proceso de descentralización”.

El artículo 43 del COPFP: “Los Planes de Ordenamiento Territorial son los instrumentos de la planificación del desarrollo que tienen por objeto el ordenar, compatibilizar y armonizar las decisiones estratégicas de

desarrollo respecto de los asentamientos humanos, las actividades económico-productivas y el manejo de los recursos naturales en función de las cualidades territoriales, a través de la definición de lineamientos para la materialización del modelo territorial de largo plazo, establecido por el nivel de gobierno respectivo”.

Por lo anterior, es indispensable que los dos Planes guarden absoluta concordancia entre sí. En ese sentido, las directrices de desarrollo que son el sustento de los planes respectivos, determinan y orientan los contenidos y políticas del ordenamiento territorial y de la gestión del territorio. Pero de igual manera las capacidades y potencialidades del territorio definen las posibilidades del desarrollo integral social, económico y ambiental que debe alcanzarse para el logro del Buen Vivir.

Esta relación personal que deben guardar los planes de un mismo territorio se extiende también a la que deben guardar con aquellos que se generen para los ámbitos de jurisdicción de otros gobiernos. (SENPLADES, 2011).

2.1.2 Contexto nacional, regional y provincial

El Plan Nacional del Buen Vivir 2009-2013 se posiciona como el instrumento orientador de la planificación, la inversión pública y el endeudamiento, y cumple el papel de coordinador de las competencias y de la acción estatal de los distintos niveles de gobierno. En lo relacionado al ordenamiento territorial, la Constitución ordena su ejecución en forma obligatoria a todos los niveles de Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD), y la planificación, como garantía de su formulación.

De la misma manera, es necesario ubicar a la planificación territorial en el marco del Sistema Nacional Descentralizado de Planificación Participativa (SNDPP). Este Sistema está integrado por organismos y dependencias de la Función Ejecutiva, entidades de los gobiernos autónomos descentralizados, los Consejos Nacionales para la Igualdad y otras instancias de planificación. Todos ellos interactúan en el establecimiento de las prioridades del desarrollo territorial, la producción y el acceso a la información para la toma de decisiones, la asignación de recursos, la gestión de las políticas públicas y la evaluación de resultados en cada uno de los niveles de organización territorial del país.(SENPLADES, 2011.)

2.1.3 Cantón Pedro Moncayo.- Ubicación Geográfica

Según la página web www.pedromoncayo.gob.ec, el Cantón Pedro Moncayo es uno de los ocho cantones que conforman la Provincia de Pichincha (Quito, Cayambe, Mejía, Pedro Moncayo, San Miguel de los Bancos, Pedro Vicente Maldonado, Puerto Quito y Rumiñahui), y es uno de los 218 cantones del país. Se encuentra aproximadamente a 50 km de la ciudad de Quito, y está atravesado por la carretera Panamericana Norte.

Se encuentra ubicado dentro de la Hoya de Guayllabamba, asentada en la vertiente sur del nudo de Mojanda, al nororiente de la Provincia de Pichincha.

Forma parte de la cuenca hidrográfica del río Esmeraldas, conformada por los ríos Guayllabamba, San Pedro, Pita, Pisque y Blanco, que desembocan en el Pacífico.

La altitud va desde 1730 m.s.n.m; los centros poblados están ubicados en las laderas medias del volcán Mojanda entre las cotas de los 2848 m.s.n.m. a los 2952 m.s.n.m.

Fue creado el 26 de septiembre de 1911, está conformado por las Parroquias de: Tabacundo cabecera cantonal, Tocachi, Malchinguí, La Esperanza y Tupigachi. (MONCAYO, 2013).



Ilustración 1: **Mapa del Cantón Pedro Moncayo**
Fuente: (MONCAYO, 2013)

2.1.4 Reseña Histórica

El Cantón Pedro Moncayo, se crea por Decreto Legislativo el 26 de

septiembre de 1.911, bautizado con el nombre de un Ilustre ibarreño. Tabacundo constituye la cabecera cantonal de dicho cantón, y el punto central de comercio, además forman parte del cantón las parroquias de Malchinguí, Tocachi, La Esperanza, Tupigachi. Sus coterráneos son un pueblo de agricultores, cultivan trigo, cebada, lenteja, papas, maíz, etc.

A partir de la década de los 80 la producción agropecuaria se incrementa con las plantaciones de flores e invernaderos, así unas 434 hectáreas están destinadas a plantaciones florícolas, su producción aporta en un 25% a la producción nacional y se cultivan rosas en un 90%. La mayoría de su producción se la exporta principalmente a los mercados de Estados Unidos, Rusia y Europa.

2.1.5 Población

El cantón Pedro Moncayo, según el censo de población y vivienda del año 2001, que constituye el 1.1% de la población de la provincia de Pichincha, y el 0.2% de la población nacional.

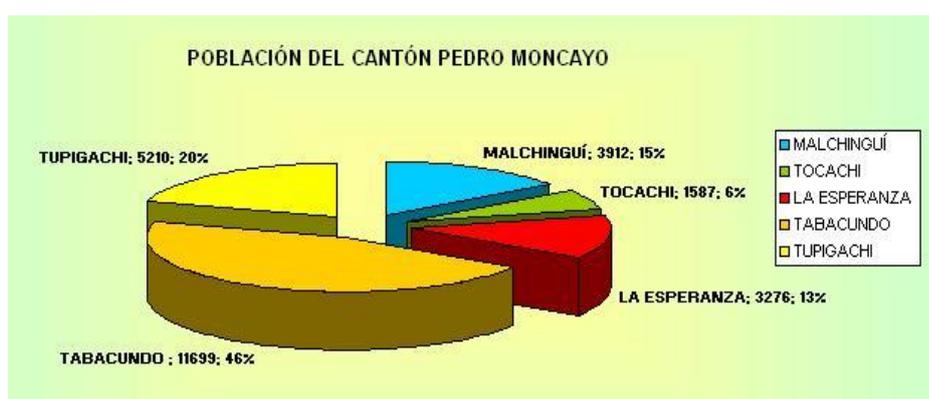


Gráfico 1: Población del cantón Pedro Moncayo

Fuente: SISSE 2001

2.1.6 División Administrativa

Pedro Moncayo está conformado por cinco parroquias, una urbana y cuatro rurales: Tabacundo, La Esperanza, Malchinguí, , Tocachi y Tupigachi, la cabecera cantonal, principal centro económico, única parroquia urbana y de mayor asentamiento humano es Tabacundo.

Resulta importante destacar los aspectos más relevantes de las parroquias rurales motivo de estudio, a fin de tener una idea clara acerca de sus orígenes, delimitaciones geográficas, población, acuerdos de creación entre otras características.

2.1.7 Parroquia la Esperanza

- **Ubicación**

Ubicada al nororiente de la ciudad de Quito. Es uno de las cinco parroquias que conforman el cantón Pedro Moncayo, en la provincia de Pichincha.

- **Límites**

El límite norte de la parroquia La Esperanza, se inicia en la Laguna Grande de Mojanda o Caricocha, desde este punto continúa en dirección sur por la cresta de la Loma Mojanda hasta la quebrada Honda o Monteros, por ésta hacia el sur hasta la confluencia de esta quebrada en el río Pisque. Este último río constituye el límite sur de la parroquia, mientras el límite oriental de la Esperanza, parte desde el Pisque y con dirección norte por el curso de la Quebrada Seca, hasta el cruce de la carretera La Esperanza – Tocachi, sigue esta vía hacia el oeste hasta el

cruce de la carretera con la quebrada de Chimburlo, toma esta quebrada y con dirección norte hasta el inicio de la quebrada , el límite toma entonces la cresta del cerro Silla Loma hasta finalizar en la cumbre del Cerro Negro, punto inicial de esta descripción.

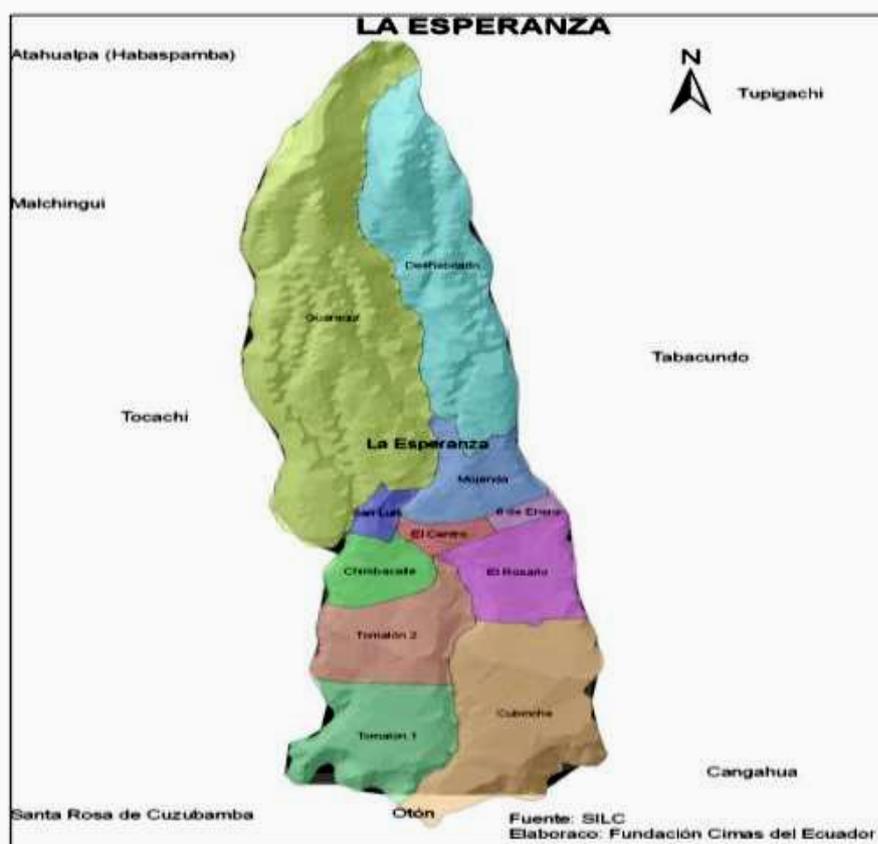


Ilustración 2: Mapa de la Parroquia la Esperanza
Fuente: GADPP – DGPLA

2.1.8 Parroquia Tocachi

- **Ubicación**

La parroquia de Tocachi se encuentra ubicada en la parte intermedia del cantón Pedro Moncayo y al nororiente de la provincia de Pichincha, a 48 Km de la ciudad de Quito. El tiempo estimado que toma llegar de Tocachi a Quito y viceversa, es de una hora en transporte público por la panamericana norte.

- **Límites**

Norte: Provincia de Imbabura - cantón Otavalo

Sur: Rio Pisque – parroquia Otón – cantón Cayambe

Este: Parroquia La Esperanza

Oeste: Parroquia Malchinguí

Los límites específicos inician en: “La Laguna Grande de Mojanda o Caricocha, el límite se dirige hacia el sur hasta la cumbre del Cerro Negro a 4300 metros sobre el nivel del mar, continua por la cresta del cerro Silla Loma hasta encontrar los orígenes de la Quebrada Seca siguiendo por la quebrada Yuntas o Quebrada de Guaraqui, hasta su desembocadura en el río Pisque.

Por el Pisque aguas abajo con dirección oeste hasta el puente de la carretera panamericana norte, en el tramo Guayllabamba – Tabacundo, desde este punto y tomando la quebrada Tajamar, continua hacia el norte; a la altura de la comunidad de Tanda, está quebrada toma el nombre de Quebrada de Iruto, hacia el norte hasta el sector de Urco hacienda donde deja la quebrada y continua por la cresta de las lomas de Sacha Potrero y el sector de Sachapata, sigue hacia el noreste hasta la cumbre del cerro Colangal (4134 m.s.n.m.) y desde ese sitio hasta la laguna Grande de Mojanda (3714 m.s.n.m.)”. (Tocachi, 2012).

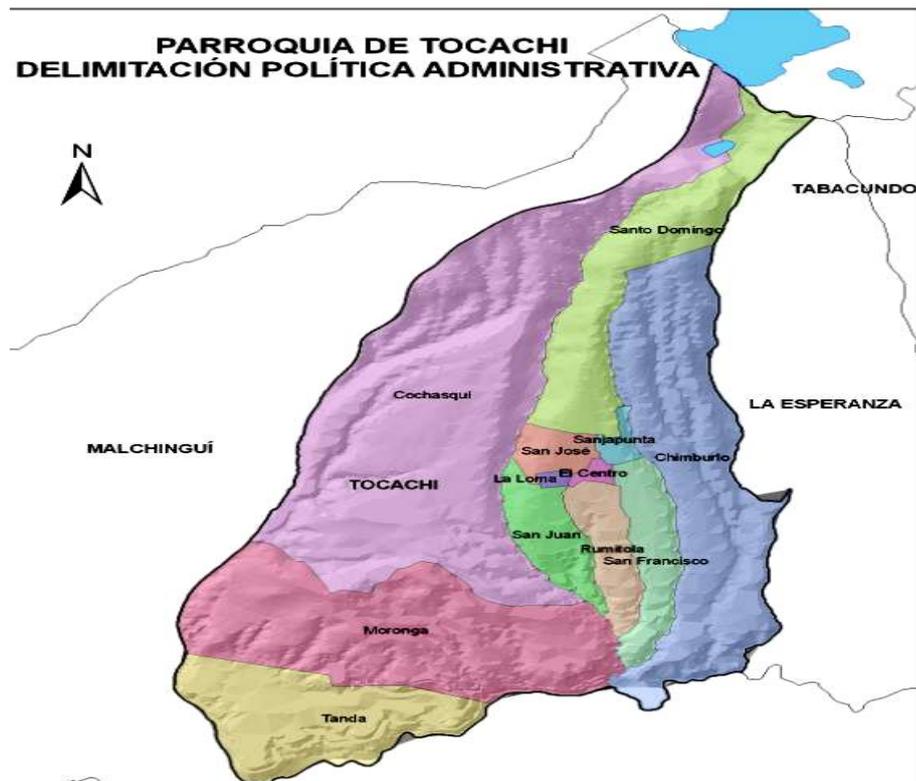


Ilustración 3: Mapa de la parroquia de Tocachi
Fuente: GADPP – DGPL

2.1.9 Parroquia Malchingui

- **Ubicación**

La parroquia de Malchinguí, se encuentra ubicada en el extremo oeste del cantón Pedro Moncayo. Desde Quito se puede llegar utilizando servicios de transporte público y está a unos 45 minutos desde la Estación Norte de Transferencia Municipal de la Ofelia.

La parroquia se encuentra en la latitud 0.00 grados, 0.40 minutos, 0.07 segundos Norte y en longitud 76 grados, 20 minutos y 14 segundos.

- **Límites**

Norte: Lagunas de Mojanda,

Sur: Río Pisque que limita con la Parroquia de Guayllabamba,

Este: Parroquia de Tocachi y

Oeste: Parroquia de Puéllaro

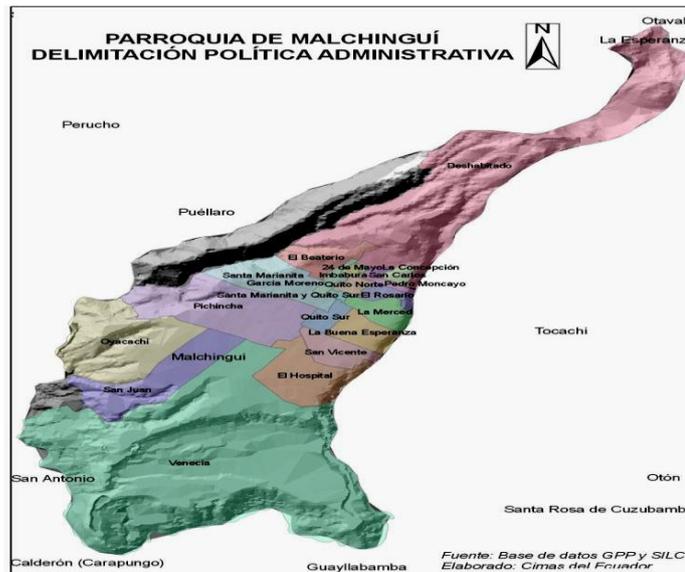


Ilustración 4: Mapa de la Parroquia de Malchinguí

Fuente: GADPP – DGPLA

2.1.10 Parroquia Tupigachi

- **Altitud**

Las comunidades y el centro poblado se ubican desde los 2800 m.s.n.m. hasta los 3800 m.s.n.m. la zona de los páramos está aproximadamente hasta los 4300 m.s.n.m.

- **Superficie**

Tupigachi tiene una superficie de 41,74 Km.2 en total. 52,40 hectáreas corresponden al centro poblado que tiene un trazado distinto al típico de damero que caracteriza a otras zonas urbanas del país. Se trata de un

trama radial concéntrico, que parte del parque central y la iglesia, calles principales que parten radialmente desde el centro hacia la periferia, calles secundarias que forman polígonos concéntricos revela preocupación por la planificación urbana, sin embargo todavía no existe una consolidación de construcciones en estos espacios, aún existe manzanas enteras sin edificación alguna”. (Tupigachi, 2012).

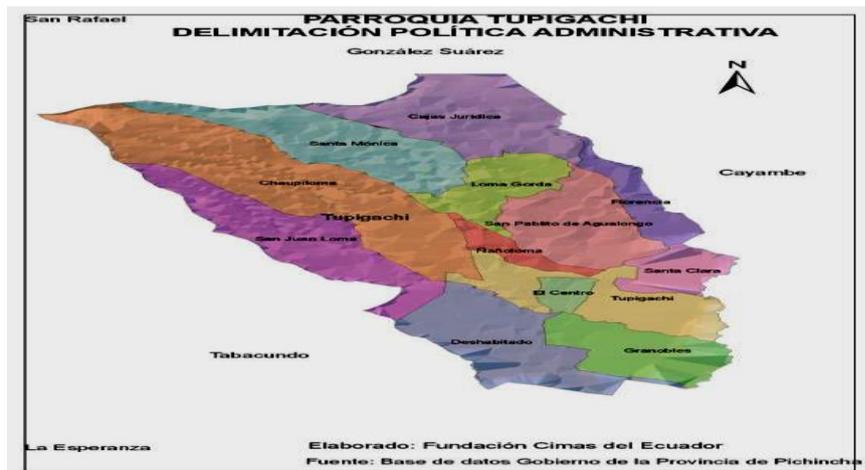


Ilustración5: ASENTAMIENTOS HUMANOS Parroquia Tupigachi
Fuente: SILC

2.2. FUNDAMENTACIÓN EN EL MODELO DE GESTIÓN

La investigación se basó en el modelo de gestión. “Con el enfoque al proceso de la gestión se reconoce que la causa de la mayor parte de los problemas reside en procesos ineficientes o con funcionamiento que no está suficientemente controlado; otro grupo de causas reside en estilos de dirección y en habilidades personales y directivas claramente mejorables”. (Velasco, 2010).

Bajo esta concepción del autor, el presente trabajo de investigación se guiará por el modelo de gestión de procesos que es un esquema o marco

de referencia para la administración de una entidad. Los modelos de gestión pueden ser aplicados tanto en las empresas y negocios privados como en la administración pública.

La tendencia actual de la sociedad occidental tanto en el sector privado como en el público es la adopción de modelos de gestión que sirvan de referente y guía en los procesos permanentes de mejora de los productos y servicios que ofrecen. Un modelo es una descripción simplificada de una realidad que se trata de comprender, analizar y, en su caso, modificar.

Un modelo de referencia para la organización y gestión de una empresa permite establecer un enfoque y un marco de referencia objetivo, riguroso y estructurado para el diagnóstico de la organización, así como determinar las líneas de mejora continua hacia las cuales deben orientarse los esfuerzos de la organización.

Es, por tanto, un referente estratégico que identifica las áreas sobre las que hay que actuar y evaluar para alcanzar la excelencia dentro de una organización.

En las organizaciones modernas, el ingreso, creación y envío de documentos es una tarea de ejecución diaria. La administración del flujo de estos documentos y la ubicación de los mismos se ha convertido en una tarea titánica. Esta situación lleva a que se dupliquen esfuerzos y se malgasten recursos generando muchas veces los mismos documentos o que la imagen de la organización se deteriore al no responder a los requerimientos con diligencia y oportunidad. (Loza, 2010).

2.2.1 Tramitación

Resulta importante recalcar aspectos relacionados al trámite documentario que viene a ser una aplicación que permita a las organizaciones tener el control de la ubicación física y estatus, actual y pasado de la documentación que llega, fluye y se genera dentro de ellas; y en base a estos datos mostrar estadísticas que permitan analizar pasos repetitivos o que no agreguen valor y los cuellos de botella para mejorar los flujos de los documentos dentro de la organización.

Dentro de este aspecto se destacan algunos de los beneficios de las organizaciones que cuentan con un adecuado modelo de gestión así tenemos que:

- “Se podrá 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 electrónico”. (Loza, 2010).
- “Disminuir el uso de papel, reduciendo drásticamente los gastos por este concepto”. (Loza, 2010).
- “Ubicar rápidamente un documento ya sea que se encuentre éste en trámite o con su proceso concluido y ya almacenado, ahorrando tiempo de búsquedas al no tener que sumergirse en voluminosos archivos físicos para ubicar un determinado documento”. (Loza, 2010).
- “Estandarización de la documentación emitida (cartas, memos, oficios, resoluciones, convenios, etc.)”. (Loza, 2010).

Este proceso de gestión está relacionada con una nueva forma de trabajo, es así que, Luis David Santamaría Loza manifiesta además que: “El trámite Documentario registra todos los documentos que ingresan o se generan en una organización, creando para éstos y otros que se vayan añadiendo durante su trámite, una carpeta virtual por medio de la cual es fácilmente identificable la persona, el puesto de trabajo y el momento en que dicha carpeta fue procesada”. (Loza, 2010).

Esto implica implementar en los diferentes departamentos con herramientas informáticas y recursos ofimáticos que permitan llevar organizada la información en base a parámetros organizacionales que garanticen el almacenamiento de la información y así poder brindar una atención oportuna y con calidad de servicio. Este proceso 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.), de si existen otros documentos que están relacionados e incluso hasta consultas externas de los interesados por medio de páginas Web y con las seguridades que la organización decida. El Trámite Documentario se entrelaza con otras aplicaciones ya existentes en la organización, para mantener consistencia y uniformidad en la información.

En las parroquias en estudio se ha visualizado que es importante tener en cuenta los aspectos relacionados a los procesos de tramitación, es así que los diferentes trámites siempre deben estar apoyados por una buena gestión administrativa, en vista de que éste se convierte en un proceso, de diligencia, solicitud o entrega de información que las personas hacen frente a una dependencia, bien sea para cumplir obligaciones o para obtener beneficios o servicios. Por lo general los trámites producen

documentos que permitirán en algunos casos adelantar procesos comunitarios o administrativos de manera sencilla y eficiente.

2.2.2 La gestión de la información y el papel de la archivística.

El desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC's), en la actualidad juegan un papel importante en el proceso organizacional de las instituciones, por cuanto las herramientas y recursos informáticos permitirán llevar organizadamente la información y para poder desarrollar una determinada actividad o para mantener una estructura organizacional y también por la facilidad de difusión y de acceso: prensa, correo electrónico, internet, entre otros.

“La Teleadministración: en el ámbito de las relaciones con las administraciones públicas, las TIC permitirán un contacto más continuo y fluido entre los diferentes organismos y el ciudadano, de forma que éste podrá agilizar numerosos trámites, necesarios en la actualidad y mejorar su valoración”. (JAEN, 2006).

Toda organización, sea cual sea su tamaño, su finalidad o su actividad, tiene necesidad de una serie de recursos para poder funcionar adecuadamente y desarrollarse. En este sentido se puede afirmar que la información constituye un producto o un elemento tan vital para esta organización como los recursos humanos, materiales y financieros. Naturalmente, como todo recurso, la información debe ser gestionada eficazmente con la finalidad de ofertar servicios oportunos y de calidad.

“Como herramienta de gestión archivística tiene como objetivo fundamental dotar a los archivos de especificaciones elementales para la elaboración de descripciones archivísticas compatibles a nivel nacional e internacional, estas descripciones podrán aplicarse con independencia del tipo documental o soporte físico de los documentos de archivo”. (Pérez, 2011).

Las normas de descripción son un principio de comunicación entre los gestores de documentos y los usuarios, y su desarrollo conllevará una mejor comprensión, tanto de los instrumentos de descripción como de la propia naturaleza de los documentos y el contenido de los mismos.

Además, hay que tener en cuenta que la normalización va a favorecer el desarrollo de los archivos y logrará una mayor agilidad en el intercambio de información entre los archiveros y los demás profesionales de la información.

Pero al mismo tiempo, el ejercicio de estas gestiones genera documentos, genera información, que como ya hemos dicho antes, para la continuidad en el ejercicio de sus competencias debe ser conservada y gestionada eficazmente. Este es el origen de los archivos: la conservación de la propia producción documental para el auto documentación, y también su valor primario. Esta producción documental, o mejor dicho producción de información, puede ser oral o plasmada sobre cualquier soporte material. Naturalmente la existencia de los archivos se debe a la constatación material de aquella información utilizando un sistema claro, la escritura. Por esta razón no podemos hablar de archivos hasta que los negocios, las actividades, el ejercicio de ciertas funciones se plasmen por escrito y se conserven de manera estructurada u orgánica. En la

actualidad, con los sistemas informáticos, que permiten acumular, gestionar, manipular, acceder, difundir, etc., un gran volumen de información en poco espacio y en poco tiempo, podemos decir que hemos asistido a una auténtica revolución informativa; pero a lo largo de la historia ha habido otras revoluciones, que puede ser que ahora no nos parezcan, acostumbrados como estamos desde hace siglos a utilizar ciertos recursos, pero que en su momento construyeron un gran cambio, una revolución en el campo documental, como fueron la invención del papel y su utilización como soporte de escritura.

2.2.3 El Archivo

Según el diccionario de terminología archivística, se define a la misma como “la disciplina que trata de los aspectos teóricos y prácticos (tipología, fundamentación, planificación, etc.) de los archivos y tratamiento archivístico de sus fondos documentales”. (Montiel, 2010).

En este contexto, a la Archivística se la considera como la disciplina que tiene como finalidad gestionar y conservar esta vertiente de la acumulación documental que son los archivos. La Archivística es la disciplina que trata de la organización, del funcionamiento y del estudio de los archivos. Desde muy antiguo se ha sentido la necesidad, tanto por parte de las personas privadas como por parte del Estado, y por todos los niveles de la Administración, de conservar los documentos, que hacen referencia a la administración y a las relaciones jurídicas, en un lugar determinado y bien ordenado. Naturalmente este proceso se ha consolidado y ha alcanzado grandes dimensiones con la difusión y generalización del uso de la escritura y por la progresiva organización de la administración y su burocratización. Para conocer el funcionamiento y organización de un archivo, la Archivística estudia su origen y su

formación. También trata sobre la utilización y la reglamentación jurídica que afecta y regula la existencia de los archivos.

De estas definiciones podemos extraer los puntos esenciales de la Archivística:

- 1.Cuál es el objeto de estudio de los archivos: ordenarlos según su naturaleza, a través de su historia, que nos reflejará cómo era en el pasado la institución generadora de fondo, qué modificaciones ha sufrido, cuáles han sido sus atribuciones y competencias, de dónde se derivará el método de la Archivística.
2. La finalidad de la ordenación y conservación: tiene una doble vertiente, la más primaria de carácter administrativo, práctico, y la segunda de carácter histórico o cultural.
3. Los medios técnicos y legales que garantizan la conservación y aseguran su mantenimiento, acceso, uso y difusión.

2.2.4 La correspondencia

Resulta indispensable en este proceso hacer referencia sobre la conceptualización y el objetivo de la correspondencia, que se relaciona directamente con los conocimientos y prácticas necesarias para desarrollar la habilidad de escribir bien los tipos de documentos, sobre todo cuando se trata de los documentos más comunes.

La correspondencia es la piedra angular de las comunicaciones, su efectividad dependerá de la velocidad de la transmisión y atención que se le dé a la misma por intermedio de las diferentes vías de comunicación como: cartas, oficios, emails, fax, entre otros. En todas las organizaciones es importante que la correspondencia y demás documentos se conviertan en un verdadero soporte y puedan ser utilizados como fuente de consulta y respaldo de los diferentes procesos de manera oportuna y organizada.

“La correspondencia que va a ser colocada en los archivos no debe dejarse acumular sobre escritorios por largos períodos de tiempo. Debe ser archivada tan pronto como sea posible, una vez completada la transacción a que se refiere el documento”. (Pascual, 2006).

El control de los documentos es tan importante como el diseño y el sistema elegido de archivo. La organización de préstamos de nuestro archivo tiene que permitirnos controlar en todo momento nuestra correspondencia y archivos a fin de conocer si los servicios contribuyen o no a mantener el buen funcionamiento y atención oportuna de calidad.

Para llevar este proceso debidamente organizado se requiere contar con una metodología o criterios metodológicos basados en la lógica, rigor y sencillez. Es decir que se ajusten a nuestras necesidades u orden lógico con respecto a cada archivo, en relación al rigor se hace referencia a las propiedades y precisión de los mismos para que podamos encontrar los documentos de forma inequívoca y rápida, y por último la sencillez con la que se lleve este proceso puede resultar la más adecuada y oportuna ya que evita la utilización de ciertas normas y principios técnicos establecidos para su control.

Para que la correspondencia y el archivo permitan a todos sus usuarios guardar y recuperar los documentos de forma oportuna e inmediata es necesario seguir ciertos lineamientos necesarios en este proceso, así tenemos:

Llevar un índice con una lista de todas las carpetas en los archivos, facilitando de esta manera localizar el documento de cualquiera de los departamentos, conocer qué y dónde se encuentra la documentación, evitar duplicaciones, mostrar una estructura lógica organizacional de nuestra documentación y sobre todo facilitará la transferencia y eliminación de documentación y archivos. Puede regirse por parámetros de índices alfabéticos o índices numéricos.

2.2.5 Servicio al cliente

“Servicio al cliente no es una decisión optativa sino un elemento imprescindible para la existencia de una empresa u organización y constituye el centro de interés fundamental y la clave de su éxito o fracaso. El servicio al cliente es algo que podemos mejorar si queremos hacerlo”. (Couso, 2005).

El servicio al cliente está formado por todas las características, actos o información que tratan que el cliente o usuario de un servicio perciba un constante producto potencial y proactivo que se anticipe al cliente, frente al servicio reactivo, que soluciona problemas en vez de producirlos, debiéndose éste definirse para cada sector u organización debido a la subjetividad del cliente que se hace difícil de generalizarle.

Brindar un buen servicio no significa nada si el usuario no lo percibe, para ello es necesario tomar en cuenta los siguientes aspectos importantes en la relación directa con el usuario o cliente.

El respeto a las personas, cortesía, atención rápida, confiabilidad, personal bien informado, simpatía, expresión corporal y oral adecuada, ofrecer información y ayuda, una sonrisa al momento de conversar con esa persona.

El prestar atención al cliente es sobre todo pensar en él, esto nos permitirá poner en práctica en nuestro trabajo como puede ser: dentro de una empresa, institución o negocio propio; tener mayor lealtad de los consumidores, clientes, y usuarios, incremento de ventas, mejor imagen y reputación de la empresa en la cual usted está laborando, menor gasto en publicidad, menos quejas y reclamos, mejor clima de trabajo interno, menos cambio en el personal y más personas nuevas captadas a través de las referencias de los clientes o usuarios que se fueron satisfechos.

La comunicación juega un papel clave en el éxito del servicio que se está dando al cliente, no siempre es fácil que un cliente nos diga qué es lo que realmente le interesa o necesita, por lo que debemos tratar de comenzar la comunicación haciéndole algunas preguntas puntuales como:

- Buenas tardes señor, ¿Le puedo ayudarle en algo?

En la atención al cliente no debemos olvidarnos que otra de las cosas de gran importancia en el servicio al cliente es la puntualidad, ya que es

una parte vital dentro de la imagen de la empresa, es algo sencillo de alcanzar y hacerlo, se construye una imagen de responsabilidad y profesionalismo, nuestra imagen y la confianza que tienen nuestros compañeros y empleados van tomadas de la mano por lo que debemos procurar mantenerlas en un excelente nivel.

La organización debe comprender que la práctica de una buena comunicación saca a la organización del plano de las intenciones y la pone en la dimensión de las realizaciones. Para ello, debe dotarse de la capacidad de articular y conducir el trabajo en equipo y de coordinar los esfuerzos para desarrollar un proyecto compartido. Así el concepto de efectividad de los logros debe contemplar, desde el punto de vista de los planes o proyectos de la organización, el alcance y la calidad de la comunicación organizacional.

2.2.6 Recursos humanos

“Toma años reclutar, capacitar y desarrollar el personal necesario para la conformación de grupos de trabajos competitivos, es por ello que las organizaciones han comenzado a considerar al recurso humano su capital más importante, y la correcta administración del mismo como una de sus tareas más decisivas. Sin embargo la administración de este recurso no es una tarea muy sencilla, cada persona es un fenómeno sujeto a la influencia de muchas variables y entre ellas las diferencias en cuanto a aptitudes y patrones de comportamientos son muy diversos. Si las organizaciones se componen de personas, el estudio de las mismas constituye el elemento básico para estudiar a las organizaciones, y particularmente la Administración de Recursos Humanos; es por eso la importancia del Desarrollo Organizacional”. (Quintanar, 2008).

Coincidimos con la propuesta del autor, por cuanto el recurso humano se convierte en un recurso hasta cierto punto no renovable y es el capital más importante de todas las organizaciones, difícilmente por las condiciones estructurales y organizacionales en la mayoría de los casos podrán ser remplazados sin tener que volver a retomar procesos de capacitación e inversión económica y pérdida de tiempo hasta llegar a una adaptación dentro de la organización o institución, esto se ha convertido en un círculo vicioso que de alguna manera ha generado retraso en las mismas.

Dentro del recurso humano, es necesario abordar los perfiles de las personas encargadas de brindar atención al cliente, así tenemos:

- **Recepcionista**

Un Recepcionista es un profesional que atiende a los clientes o usuarios de una empresa, institución o edificio en una zona particular conocida como recepción. Proporciona todo tipo de información y asistencia, por lo que por lo general, posee conocimientos sobre alguna de las ciencias secretariales. Dependiendo de su especialidad, las tareas que pueden llegar a realizar varían significativamente.

Siendo la atención al cliente su principal cometido, cuenta con una serie de funciones y responsabilidades que varían dependiendo del tipo de establecimiento. Principalmente proporciona información precisa, así como tramitar cualquier solicitud de servicio de un cliente, bien de forma presente, por teléfono, correo electrónico o fax.

- **La secretaria (o)**

El secretariado es una función esencial en cualquier tipo de actividad empresarial u organización, tanto en el mundo de los negocios como en la industria o en las diferentes profesiones. La secretaria contribuye al eficaz funcionamiento de una empresa mediante su trabajo discreto, ordenado y metódico. En la terminología tradicional, se denomina secretaria a la persona que escribe la correspondencia, extiende las actas de las reuniones, resuelve los asuntos de trámite y custodia los documentos de una oficina.

“El personal de secretariado es multifuncional, esta frase que resulta tan atractiva realmente implica que realiza muchas funciones y de características muy diversas, a ello hay que añadir que cada vez que se producen cambios en la tecnología, las funciones de secretaría evolucionan. Ello conlleva que la formación ha de ser continuada”. (LONDOÑO, 2005).

Pero en los últimos tiempos el concepto de secretaria ha cambiado notablemente: ahora ha pasado a ser la asistente perfecta de su jefe, hasta el punto de ser capaz incluso de asumir responsabilidades de éste con credibilidad. La creciente complejidad de la vida empresarial, ha tenido como consecuencia que la secretaria se encargue preferentemente de asistir a su superior de manera más directa. Será ella quien elabore los informes, memorandos o dossiers; en definitiva, quien facilite el trabajo a su jefe con la máxima eficacia. Por lo tanto, también debe conocer, en líneas generales, las características generales de éste, para colaborar con él con cierto conocimiento de la materia. El trabajo administrativo que deba realizar cada secretaria puede ser muy diferente entre una y otra, en

relación al campo de actividad de la empresa en que se encuentre laborando, ya que cada sector tiene sus propias características.

Sin embargo en términos generales toda secretaria y asistente administrativa debe poseer el siguiente perfil:

- Personalidad equilibrada y proactiva.
- Autoestima positiva.
- Capacidad de adaptación a los cambios.
- Habilidades comunicativas y escucha activa.
- Capacidad de crear, innovar e implementar.
- Criterio propio para actuar oportunamente y distinguir prioridades.
- Disposición para trabajar en equipo.
- Capacidad de observación, concentración y amplitud de memoria.
- Tacto y prudencia para manejar situaciones diversas.
- Espíritu de superación.
- Flexibilidad.
- Sentido del humor.
- Resistencia física y nerviosa.
- Agudeza visual.

Así mismo para poder alcanzar la máxima eficacia en su trabajo y desempeñar sus funciones de forma correcta, la secretaria ha de dominar a la perfección una serie de conocimientos técnicos apropiados para el cargo que desarrollará, tales como son:

- Técnicas de archivo.
- Técnicas de oficina.
- Digitación o mecanografía.
- Uso apropiado del teléfono.

- Manejo y organización de la agenda.
 - Redacción de correspondencia general, comercial y administrativa.
 - Manejo adecuado de documentos.
 - Conocimiento y dominio del idioma del país.
-
- **Cualidades personales de la secretaria moderna**

“El profesional de secretariado es multifuncional, esta frase que resulta tan atractiva realmente implica que realizamos muchas funciones y de características muy diversas, a ello hay que añadir que cada vez que se producen cambios en la tecnología, las funciones de secretaría evolucionan. Ello conlleva que la formación a ser continuada”. (LONDOÑO, Habilidades de Gestión para la Secretaria Eficaz, 2007, pág. 31).

Toda secretaria eficiente debe poseer cualidades personales, que conjuntamente con las destrezas y conocimientos le permitirán desarrollar su trabajo de la manera más óptima y además le ayudarán a trabajar con otras personas como miembros de un equipo. Dentro de las cualidades personales más importantes que una secretaria debe poseer son las siguientes:

Discreción

Es vital para toda secretaria, puesto que ocupa un cargo de confianza y tiene acceso a material considerado reservado, deberá tener los documentos alejados de miradas indiscretas, además de mantener la prudencia respecto a la información que conoce.

Adaptabilidad

Se requiere que toda secretaria tenga la capacidad para poder adaptarse a los cambios de ambiente, de funciones y de normas dentro de su trabajo. Esto significa que debe tener disposición favorable ante cambios bruscos en su rutina de trabajo.

Iniciativa y capacidad de trabajo

Se entiende por iniciativa a la capacidad que tiene toda persona para emprender una acción, sin la necesidad de que otras se lo indiquen.

Una secretaria con iniciativa debe anticiparse a las necesidades de su jefe con precaución y criterio.

Puntualidad

Es una manifestación de seriedad y formalidad. Toda secretaria debe ser puntal en el cumplimiento de su horario de trabajo como en el desarrollo de las labores encomendadas.

Responsabilidad

Implica que la secretaria debe ser capaz de realizar su trabajo de manera óptima sin necesidad de supervisión.

Limpieza y orden

Una secretaria siempre debe ser ordenada, tener su oficina, archivos, armarios y estanterías en orden y limpios.

Paciencia

La secretaria debe mantener la tranquilidad en todo momento, incluso cuando las cosas no marchen como lo espera.

Cooperación

El trabajo administrativo constantemente requiere de trabajo en equipo, por lo tanto la secretaria debe ser capaz de trabajar y de cooperar con los demás compañeros de trabajo.

Buen criterio

Poseer un buen juicio significa tener la habilidad de recopilar información sobre un tema, estudiarlo cuidadosamente y decidir la acción que sea más apropiada, en beneficio a los intereses de la empresa.

Buena voluntad

Toda organización requiere en algunas oportunidades de un esfuerzo adicional de sus colaboradores, para ello la secretaria debe tener la voluntad de ofrecer sus servicios cuando se lo requieran y calidad.

Dedicación

Durante el tiempo que la secretaria permanezca en la oficina debe mostrar dedicación en su trabajo, sin emplear su tiempo en actividades que no se relacionen con sus quehaceres habituales.

Pulcritud

Todo trabajo encomendado a la secretaria debe realizarse con esmero y su presentación debe ser impecable.

Previsión

Significa saber anticiparse a las necesidades que pudieran suscitarse en la organización.

Sinceridad

La relación jefe – secretaria tiene que sustentarse en la confianza. Por lo tanto la secretaria debe transmitir información correcta y verdadera a su jefe cuando éste la solicite.

Buena educación

Es indispensable demostrarla en el trato con el jefe, compañeros de trabajo, personal de la empresa, clientes y visitas.

2.2.7 Formación de la secretaria

Cada vez es mayor el número de secretarias que requiere el ámbito empresarial, puesto que una secretaria es de vital importancia en todos los sectores de desarrollo. Pero así como existen grandes ofertas de trabajo para las secretarias, también se espera de ellas un alto nivel competitivo, lo cual se logra con la formación profesional de éstas. Aparte de los estudios que haya cursado, una secretaria debe tener una sólida preparación, extensa cultura general, uso correcto del lenguaje escrito y oral con una expresión fluida y clara y además de una muy buena educación, que le facilitará su desenvolvimiento en cualquier nivel en el ámbito empresarial, la secretaria debe conocer sobre ciertas materias que le permitirán desempeñar sus funciones con la debida eficacia profesional.

Mecanografía

El dominio de la mecanografía es básico para toda secretaria, puesto que en la realización de sus labores diarias tendrá que mecanografiar diversos documentos con pulcritud, a una velocidad adecuada y sin errores ni faltas ortográficas.

Herramientas Ofimáticas

El avance vertiginoso de la informática, hace que la computadora sea la herramienta básica en el trabajo de oficina, por lo tanto toda secretaria debe saber hacer uso de los programas de procesamiento de textos, hojas de cálculo, elaboración de presentaciones, diseño, entre otros.

Ortografía y gramática

Los conocimientos gramaticales son imprescindibles a nivel de redacción, se espera que toda secretaria sepa expresarse correctamente por escrito con claridad y precisión.

Así mismo, debe estar capacitada para redactar distintas clases de documentos administrativos y comerciales.

Caligrafía

Una buena caligrafía, es decir una letra legible en la escritura de palabras y números, evitará confusiones y errores.

Archivo

Es también importante que la secretaria tenga conocimientos sobre los sistemas de organización de archivos, para que pueda almacenar la información adecuadamente y así poder localizarla rápidamente.

Idiomas extranjeros

Es imprescindible el conocimiento de inglés tanto a nivel escrito como hablado, puesto que cada día se incrementan las relaciones internacionales.

Matemática financiera

El trabajo administrativo requiere el conocimiento de la matemática financiera, que consiste en el cálculo de operaciones sencillas como los porcentajes, intereses, tasas, etc.

Contabilidad

Es importante conocer los elementos básicos de la Contabilidad, para poder interpretar la estructura y transacciones financieras de un negocio.

2.2.8 Código deontológico de las secretarías

- **Principios de carácter general**

Dignidad

La secretaria debe abstenerse de todo comportamiento que suponga infracción o descrédito y desenvolverse en el ejercicio de su profesión con honor y dignidad.

Integridad

Debe actuar con honradez, lealtad y buena fe.

Secreto profesional

Debe observar estrictamente el principio de confidencialidad en los hechos y noticias que conozca por razones del ejercicio de su profesión. Además de un deber, observar el secreto profesional es un derecho que ampara el ejercicio de la profesión de secretaria, sin olvidar que existen leyes que lo protegen.

El derecho y la obligación del secreto profesional comprenden:

- Las confidencias e información personal de su superior, a que pudiera tener acceso en el ámbito de su ejercicio profesional.
- Los hechos de conocimientos restringidos que afecten a sus superiores, compañeros o miembros cualesquiera del colectivo en el que la secretaria desempeñe su labor. Por ejemplo: dossiers personales, profesionales o médicos.
- La información cuyo contenido tenga un valor específico para un lector no autorizado; o cualquier otra información que figure clasificada como confidencial, restringida o con una distribución de personas específicas.
- La secretaria evitará duplicar información confidencial y mantenerla fuera de los archivos oficiales sin conocimientos de su superior.
- El secreto profesional no debe entrar en conflicto con la lealtad a la entidad para la que trabaja la secretaria, que debe responder a la confianza que su superior deposita en ella al confiarle y compartir información confidencial. Por ello, debe comunicar a su superior información que a él mismo o a la entidad para la que trabaja pudiera

ocasionar perjuicio o beneficio. Los límites de esta divulgación van marcados por el sentido de lealtad y la integridad que conforman el perfil personal de la secretaria.

- **Relaciones con sus compañeros**

La secretaria debe abstenerse de cualquier competencia desleal en relación con sus compañeros. La discreción es un elemento específico en las relaciones externas de la secretaria y el fundamento primario de su capacidad para salvaguardar el secreto profesional. La secretaria debe ser consciente que la discreción es algo de una importancia fundamental. Lo que para otros miembros del colectivo puedan resultar faltas leves de respeto o convivencia (comentarios de menosprecio a compañeros, comentarios hirientes, jocosos, o tonos de burla; o dudar públicamente de la calidad técnica de un superior), para la secretaria es algo vinculado a su comportamiento profesional. Es obligación de toda secretaria prestar su colaboración a todos sus colegas, cuando sea necesaria su intervención para que no se produzcan atrasos en el trabajo y no perjudique el normal funcionamiento de la entidad donde presta sus servicios.

- **Relaciones con la empresa**

La secretaria debe estar siempre dispuesta a prestar apoyo y cooperación a su empresa y ha de conocer, así mismo, los objetivos y la política interna de la misma.

La secretaria no aceptará remuneración profesional que no sea por su salario, incentivos y bonos que su empresa destine a tal efecto. Le está

prohibido aceptar gratificaciones económicas u otras compensaciones que estén directamente relacionadas con la transmisión de información.

La secretaria tiene el deber de contribuir a la celeridad del trabajo, no debiendo aceptar sugerencias ni coacciones para eludir su cumplimiento.

- **En relación con su profesión**

La secretaria debe cultivar sus aptitudes y actualizar sus conocimientos, a fin que su trabajo se ejecute al más alto nivel de rendimiento. Demostrará permanentemente afán de superación y proactividad, tanto en lo personal como en su contribución a la empresa. La secretaria debe abstenerse de realizar cualquier práctica que pueda perjudicar la reputación de su profesión. Ninguna secretaria debe valerse de su influencia sobre sus superiores, ni apelar a vinculaciones de amistad o recomendaciones para obtener ascensos no merecidos y, como consecuencia mayor remuneración de la que le corresponde en el trabajo que desempeña, impidiendo el ascenso de otras personas que por su experiencia, y conocimientos y años de servicio lo tiene más merecido.

Conseguir que personas que no están preparadas para el ejercicio del secretariado ejecuten las tareas propias de esta profesión. Ha de ser consciente de que representa un colectivo al que tiene la obligación de defender y enaltecer. Ha de conseguir que se respete el Código Deontológico de su profesión.

En este sentido, es apropiado que sea instrumento de difusión del mismo, tanto para afirmar los valores contenidos en el código como para ampararse en él.

En este contexto profesional se obtienen beneficios para las empresas como para las organizaciones públicas o privadas, dentro de estas se detallan a continuación algunos de ellos.

- Se disminuye el tiempo promedio en el trámite y la atención de documentos, ya que se elimina la repetición, olvidos y pérdidas de los mismos, todas las Juntas deberían contar con un correo electrónico que genere avisos y recordatorios.
- Se disminuye gastos en el uso de papel ya que se realiza un solo trabajo.
- Al saber la ubicación de los documentos o su trámite ahorra tiempo de búsqueda y genera una buena atención.

El campo laboral debe involucrarse o insertarse dentro de un programa de Tramite Documentario, el cual registre mediante una carpeta virtual que identifique el lugar y tiempo que dicho procedimiento fue ingresado, éste simula a un escritorio virtual con bandeja de entrada y salida que envía avisos de cómo se encuentra cada documento e impide que se duplique y tiene la facilidad de saber si ha sido aprobado y qué tiempo durará su tramitación, haciendo uso de las tecnologías de la información y la comunicación se mejoraría notablemente estos procesos como lo exige la normas de calidad y atención al cliente, así como también las leyes

reglamentos de enmarcado en el buen vivir plasmados en la Constitución Ecuatoriana.

2.3 Documentación Interna y Externa

2.3.1 Documentación Interna

Es aquella que usted imprime para su propio departamento o para otros departamentos. Se puede imprimir un documento interno simple (como por ejemplo uno que usted generalmente visualiza y/o cambia) o muchos documentos internos. Usted querrá imprimir documentos internos individuales, por ejemplo, si se ha realizado algún traslado (como los realizados durante el cierre). La opción de impresión de documentos múltiples es útil cuando se quiere imprimir un determinado número de documentos internos (usted determina qué documentos se imprimen. Documentos que se sirva la empresa en su ámbito interno. Convocatorias, actas, autorizaciones, avisos, anuncios, boletines, revistas, memorias, nota interior, solicitud.

- **Convocatoria**

En una primera acepción es un documento por el cual se cita de forma oficial a un grupo de personas para tratar en un lugar determinado los temas que figuran en la propia convocatoria, y en una segunda, es la publicación o difusión de notas informativas de interés general que hacen las empresas. Se pueden dar en la propia empresa o tener proyección hacia el exterior.

- **Actas**

Es un documento por el que se da fe de los hechos o de lo sucedido en las reuniones, así como de los acuerdos tomados en las mismas y que previamente han sido convocadas con carácter oficial. El secretario da fe de este documento mediante su firma, y la de los restantes miembros que conforman el órgano rector que convoca la reunión. Las actas quedan reflejadas o escritas en el Libro de Actas.

- **Partes en que se divide un acta**

Inicio: que a su vez consta de tres bloques: Citando la localidad donde se celebra la reunión, la fecha, hora y nombre de la empresa. Relacionan los asistentes y ausentes (si los hay); indicando su cargo en la empresa que representan. Se comienza por el mayor cargo y se va decreciendo. Esta relación figura en el margen izquierdo del folio, separada por una línea si hace a mano. Si por el contrario, se hace por medio informático, forma parte del cuerpo del acta. Figura el “Orden del día”, que es la relación ordenada de los temas que se van a tratar o deliberar. Estos temas se colocan en orden de mayor a menor importancia.

- **La Intranet**

Consiste en implantar las tecnologías de Internet (páginas web, transferencia de ficheros, etc.) pero de forma que puedan acceder únicamente los empleados de la organización. Por lo tanto los empleados acceden a las páginas web, documentos internos de la empresa y el resto de recursos mediante nombres de usuario y passwords.

Al igual que en Internet, la pieza clave de la Intranet es el World Wide Web (www), pero de forma que las páginas web y los documentos de uso interno de la empresa estén accesibles solo a los miembros de la organización, quienes, en consecuencia utilizan los navegadores para acceder a los datos y documentos internos de la empresa.

En las Intranet también se utilizan el resto de herramientas de Internet: listas de distribución, boletines de noticias, correo electrónico transferencia de ficheros, acceso remoto, charlas interactivas, videoconferencia... igualmente accediendo mediante un nombre de usuario y un password.

- **Memorando**

Un memorando o memorándum es un documento o de otro tipo de comunicación que ayuda a la memoria mediante el registro de eventos u observaciones sobre un tema, como se puede utilizar en un negocio de oficina.

- **Oficio**

Se designa con el término de oficio a aquel documento, generalmente utilizado por embajadas, ministerios, municipios, colegios y oficinas de gobierno entre otros y que tiene como finalidad la comunicación de disposiciones, órdenes, informes, consultas y por otro lado, para llevar a cabo gestiones vinculadas con acuerdos, invitaciones, de felicitación, colaboración y agradecimiento, entre las más recurrentes.

Es decir, como se desprende de la definición, un oficio resulta ser uno de los medios más formales de comunicación a instancias del sector público.

- **Existen dos tipos de oficio: el múltiple y el de transcripción.**

- **El múltiple**

Es aquel documento que se usa cuando un mismo tema o asunto va dirigido a más de un destinatario y es por esto que las instituciones o dependencias que lo envían dejan en blanco un espacio para que se incluya el número del mismo y el destinatario al cual va dirigido. Así mismo, estos datos servirán a la hora de agilizar el proceso de documentación.

Generalmente, en el oficio múltiple se comunican órdenes, instrucciones, recomendaciones, sugerencias y otras informaciones a diferentes oficinas y despachos de manera simultánea, siendo dirigido a subordinados o entre jefes que mantienen idénticos niveles de jerarquías.

Dos cosas a tener en cuenta en este tipo de oficio es que el número de oficio será el mismo para todos los ejemplares que se distribuirán y debe figurar sí o sí en el mismo la palabra distribución.

- **De transcripción**

Tal como nos lo anticipa su denominación, es el oficio que se ocupa de transcribir tal cual el contenido del oficio original.

Todo los párrafos deben ir transcritos tal cual en el original y utilizando el entrecomillado. A través de este tipo de documento, generalmente, se difunden resoluciones, circulares, directivas u otras informaciones relativas al oficio original. Al igual que en el caso anterior, los destinatarios de este tipo de oficios son los subordinados o autoridades que se encuentran en un mismo nivel jerárquico.

- **Partes que componen un oficio.**

El membrete, nombre de año, lugar y fecha desde donde se lo escribe, numeración correspondiente, destinatario, el asunto, escribiéndose la palabra asunto en mayúsculas e indicando un pequeño resumen del contenido del mismo, la referencia, el cuerpo del texto en el cual se dará a conocer el motivo de la comunicación, una despedida cordial, la firma y pos firma, iniciales, anexo y distribución.

Por otra parte y en un contexto religioso, se denomina popularmente como oficio al conjunto de oraciones oficiales del rito latino de la iglesia Católica fuera de la misa y articuladas en torno a las horas canónicas.

- **Cartas**

Se denomina carta a un medio escrito de comunicación. Generalmente este escrito circula en un sobre cerrado. Las características del texto contenido en la carta pueden variar según las intenciones del emisor. Así, es posible encontrarse con estilos distintos. Así, el estilo puede ser informal, para relacionarse con los afectos, o formal, para el tratamiento de asuntos comerciales, públicos u oficiales.

- **Partes que compone las cartas.**

El encabezamiento, que establece el nombre y la dirección del lugar de destino; el saludo, que es una fórmula que abre el discurso; la exposición, que trata los temas que motivaron la misiva; el saludo final, que cierra el discurso con una formalidad; y finalmente, la firma del emisor.

- **Un Fax**

Es un sistema de transmisión de datos, escritos o gráficos por vía telefónica.

Se llama fax o facsímil a un dispositivo tecnológico muy popular en las últimas décadas del siglo XX que permitía transmitir documentos, textos y otros datos a través de una línea telefónica generando una telecopia.

El fax funciona de manera sencilla. Se trata de tres piezas integradas y combinadas en un solo aparato: un escáner, que se encarga de registrar los datos, textos e imágenes presentes en el documento original; un módem, que permite la conexión vía telefónica con otro aparato de similares características; y la impresora, que al recibir un nuevo documento lo imprime de forma rápida y económica en un papel, produciendo una copia de los datos transmitidos.

2.3.2 Documentos externos

Son todos los documentos que salen fuera de las empresas, para determinados casos.

- **Anuncios**

Este documento ha sido tratado dentro de las comunicaciones internas, pero a veces, la empresa, debido a su actividad, necesita publicar ciertas noticias que interesen a sectores empresariales concretos o a determinados segmentos de población, sean clientes suyos o no: pues bien, para ello emplea los anuncios.

Los motivos de su publicación pueden ser diversos. En algunos casos existe obligatoriedad, como ocurre con la Administración Pública para las subastas y concursos de obras y servicios. También obliga a las empresas privadas para comunicar el cambio en los tipos de interés de determinados depósitos de las entidades de crédito, por sentencia judicial, por una fusión, por una oferta pública de adquisición OPA, por una absorción o por la modificación de denominación u objeto social. Otras veces por mera voluntariedad de la empresa emisora. Los medios donde se insertan dichos comunicados son los diarios nacionales, regionales y provinciales y los boletines oficiales.

- **Las partes de un aviso**

- Logotipo de la empresa, fundación, organismo... (Si lo tuviese). - La razón social. - La palabra AVISO o ANUNCIO (por regla general). - Motivo o contenido que lo origina. - Localidad y fecha de expedición. - Antefirma y firmado (por regla general, y no figura la rúbrica).

No existe un modelo normalizado para los anuncios en las comunicaciones externas. El sentido común y la estética son quienes guían la distribución de las partes antes mencionadas. Por otra parte, se

da la peculiaridad de que un anuncio puede provocar para su ampliación publicitaria la inserción de otro en los medios de comunicación.

- **Carta circular**

La carta circular se utiliza principalmente para cubrir dos grandes campos de comunicación en las empresas. El primero hace referencia al tipo de carta comercial que utilizan las organizaciones para anunciar algún evento a otras empresas o personas (clientes, proveedores, abonados, asociados...). Los motivos más usuales por los que se emite este tipo de circulares son para comunicar cambios de domicilio social, apertura de oficinas, lanzamiento al mercado de nuevos productos, como carta de acompañamiento o presentación en encuestas, eventos, inauguraciones, etcétera.

El segundo gran campo obedece a las instrucciones, procedimientos, órdenes o información específica que sobre algún asunto envía la organización a sus empleados o socios, para su conocimiento y efecto. También a que las instituciones públicas deseen transmitir información a sus subordinados o administrados: inauguración de actos culturales, organización de actividades o eventos. Estas circulares, para facilitar la organización interna de la empresa que las emite, suelen ir numeradas correlativamente. La tirada (el número de copias) acostumbra a ser elevada, lo que exige medios de reproducción adecuados. Dependiendo del motivo que origina la circular y del destinatario, se utiliza un papel de mayor o menor calidad.

Respecto a la redacción y distribución de las partes que la conforman, es perfectamente válido lo que se estudia sobre la carta comercial, para el segundo tipo de circulares, su presentación es más sobria.

- **CORREO ELECTRÓNICO**

Correo electrónico, o en inglés e-mail (electronic mail), es un servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes rápidamente (también denominados mensajes electrónicos o cartas electrónicas) mediante sistemas de comunicación electrónicos. Principalmente se usa este nombre para denominar al sistema que provee este servicio en Internet, mediante el protocolo SMTP, aunque por extensión también puede verse aplicado a sistemas análogos que usen otras tecnologías. Por medio de mensajes de correo electrónico se puede enviar, no solamente texto, sino todo tipo de documentos digitales. Su eficiencia, conveniencia y bajo coste (con frecuencia nulo) están logrando que el correo electrónico desplace al correo ordinario para muchos usos habituales. Una dirección de correo electrónico es un conjunto de palabras que identifican a una persona que puede enviar y recibir correo. Cada dirección es única y pertenece siempre a la misma persona. Un ejemplo es persona@servicio.com, que se lee persona arroba servicio punto com. El signo @ (llamado arroba) siempre está en cada dirección de correo, y la divide en dos partes: el nombre de usuario (a la izquierda de la arroba; en este caso, persona), y el dominio en el que está (lo de la derecha de la arroba; en este caso, servicio.com). La arroba también se puede leer "en", ya que persona@servicio.com identifica al usuario persona que está en el servidor servicio.com (indica una relación de pertenencia). Una dirección de correo se reconoce fácilmente porque siempre tiene la @, donde la @ significa "pertenece a..."; en cambio, una dirección de página web no. Por ejemplo, mientras que <http://www.servicio.com/> puede ser una página web en donde hay

información (como en un libro), persona@servicio.com es la dirección de un correo: un buzón a donde se puede escribir. Lo que hay a la derecha de la arroba es precisamente el nombre del proveedor que da el correo, y por tanto es algo que el usuario no puede cambiar. Por otro lado, lo que hay a la izquierda depende normalmente de la elección del usuario, y es un identificador cualquiera, que puede tener letras, números, y algunos signos. Es aconsejable elegir en lo posible una dirección fácil de memorizar para así facilitar la transmisión correcta de ésta a quien desee escribir un correo al propietario, puesto que es necesario transmitirla de forma exacta, letra por letra. Un solo error hará que no lleguen los mensajes al destino. Es indiferente que las letras que integran la dirección estén escritas en mayúscula o minúscula. Por ejemplo, persona@servicio.com es igual a Persona@Servicio.Com.

2.4 POSICIONAMIENTO TEÓRICO PERSONAL

El presente trabajo de investigación se enmarca en un modelo de gestión administrativa para lograr una optimización en la ejecución de los procesos, aumentando la cantidad y eficacia en la gestión de los servicios. La incorporación de un modelo de gestión al procedimiento administrativo permite una reducción en el tiempo empleado en los trámites y consultas, así como, una mayor calidad en el servicio prestado, que es recibido por el usuario.

Considerando los beneficios anteriores, presentaremos una propuesta con un Modelo de Gestión Administrativa diseñada para los departamentos de secretaría de las Juntas Parroquiales del Cantón Pedro Moncayo. Es importante resaltar que en los últimos años muchas empresas e instituciones privadas y estatales, han incorporado nuevos sistemas de gestión que permiten la automatización en la ejecución de los

procesos con el fin de aumentar la cantidad y eficacia en la gestión de los servicios que realiza. Estos sistemas denominados flujo de trabajo son sistemas informáticos que permiten la integración de los distintos procesos, así como el control automático de los elementos que participan en los mismos, desde personas y ordenadores hasta información y documentación. La aplicación de estos nuevos sistemas de gestión a los procesos administrativos permite agilizar la circulación tanto de información como de documentos, obteniéndose una mayor eficacia en el servicio prestado. Pero es importante considerar, que la automatización es fácilmente aplicable en instituciones que cuentan con una estructura organizativa funcional y procedimientos administrativos definidos y efectivamente aplicados, así como también, capacidad financiera que les permita invertir en la tecnología requerida.

Según, Velasco: “Un modelo de gestión administrativa” y Luis David Santamaría Loza: “Tramitación y seguimiento de la documentación”.

2.5 GLOSARIO DE TÉRMINOS

Administración.- Empleo de administrador. Casa u oficina donde el administrador y sus dependientes ejercen su empleo.

Agilidad.- Una de las cuatro dotes de los cuerpos gloriosos, que consiste en la facultad de trasladarse de un lugar a otro instantáneamente, por grande que sea la distancia.

Agudeza.- Perspicacia o viveza de ingenio, dicho agudo, ligereza, velocidad.

Apelar.- Recurrir al juez o tribunal superior o alguien que revoque, enmiende o anule la sentencia que se supone injustamente dada por el inferior.

Archivo.- Conjunto orgánico de documentos que una persona, sociedad, institución, etc. produce en el ejercicio de sus funciones o actividades.

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

Correspondencia.- Acción de corresponder. Relación de conformidad, trato recíproco.

Deterioro.- Acción y efecto de deteriorar o deteriorarse.

Dignidad.- Gravedad y decoro de las personas en la manera de comportarse.

Dinámico.- Parte de la mecánica que trata de las leyes del movimiento en relación con las fuerzas que lo producen. Persona notable por su energía y actividad.

Documento.- Escrito en el que constan datos fidedignos o susceptibles de ser empleados como tales para probar algo.

Existencia.- Por oposición a esencia, realidad concreta de un ente cualquiera. En el léxico del existencialismo.

Expedientes.- Conjunto de todos los papeles correspondientes a un asunto o negocio.

Flexibilidad.- Cualidad de flexible. Que tiene disposición para doblarse fácilmente.

Flujo.- Movimiento de los fluidos. Ascenso de la marea. Abundancia, gran concurrencia. Sin movimiento, vaivén, evacuación, derrame.

Indagar.- Averiguar, inquirir una cosa discurriendo o con preguntas.

Innovar.- Mudar o alterar algo, introduciendo novedades, volver algo a su anterior estado.

Jerarquía.- Orden en los diversos coros. Grados o diversas categorías.

Junta.- Reunión de varias personas para conferenciar o tratar de un asunto. Cada una de las conferencias o sesiones que celebran. Conjunto de los individuos nombrados para dirigir los asuntos de una colectividad.

Malgastar.- Disipar, gastar mal o perder el dinero, tiempo, salud.

Mecanografiar.- Escribir a máquina.

Miembros.- Individuos que forman parte de un conjunto, comunidad o cuerpo moral.

Morador.- Que habita o está de asiento en un lugar.

Obra.- Cosa hecha o producida por un agente.

Organización.- Conjunto de personas con los medios adecuados que funcionan para alcanzar un fin determinado.

Parroquia.- En los municipios rurales, demarcación administrativa local, aunque carente de reconocimiento legal expreso.

Perfil.- Conjunto de rasgos peculiares que caracterizan a alguien o algo.

Proyecto.- Designio o pensamiento de ejecutar algo.

Pulcritud.- Cualidad de pulcro, delicado, esmerado en la conducta y el habla.

Queja.- Expresión de dolor, pena o pensamiento.

Salvaguardar.- Defender, amparar, proteger.

Servicio.- Organización y personal destinados a cuidar intereses o satisfacer necesidades del público o de alguna entidad oficial o privada.

Superación.- Acción y efecto de superar. Ser superior a alguien. Vencer obstáculos o dificultades.

Tarea.- Cualquier obra o trabajo.

Territorio.- Porción de la superficie terrestre, una nación, región, provincia, etc.

Trámite.- Paso de una parte a otra, o de una cosa a otra. Cada uno de los estados y diligencias que hay que recorrer en un negocio hasta su conclusión.

Transacción.- Acción y efecto de transigir.

Usuario.- Que usa ordinariamente una cosa.

Vínculo.- Unión o atadura de una persona o cosa con otra.

Virtudes.- Actividad o fuerza de las cosas para producir o causar sus efectos.

2.6 Interrogantes de la investigación

¿Cuál es la situación actual del proceso de tramitación y seguimiento a la documentación en cada una de las Juntas Parroquiales del Cantón Pedro Moncayo?

El proceso de tramitación y seguimiento de la documentación en las Juntas Parroquiales del Cantón Pedro Moncayo se lo ha venido realizando de forma irregular por cuanto las personas encargadas de este proceso carecen de conocimientos técnicos que les permita desempeñarse profesionalmente de manera oportuna a fin de garantizar la satisfacción de sus usuarios.

¿Cuáles son las causas y efectos de la falta de proceso para la tramitación en cada una de las Juntas Parroquiales?

De acuerdo con los estudios realizados las principales causas resulta por la falta de organización administrativa y toma de decisiones en los procesos de tramitación, lo que a su vez genera efectos de inconformidad en los usuarios, afectando además al mejoramiento permanente de los estilos de vida e infraestructura en cada una de las parroquias; factores que intervienen directamente en el incremento de su economía y la del país.

¿La aplicación de un manual de procesos mejorará la situación de la tramitación y seguimiento de documentos en las Juntas parroquiales?

La aplicación de un manual de procesos relacionados a la tramitación y seguimiento de documentos ingresados nos permitirá crear un modelo de procedimientos que permita llevar organizadamente las diferentes documentaciones que se van generando en este proceso administrativo; para de esta manera canalizar estos procesos de forma adecuada y técnica en las Juntas parroquiales de nuestro cantón. Un modelo de referencia para la organización y gestión que nos permita establecer un enfoque y un marco de referencia estructurado para la organización, así como también determinar las líneas de mejora continua hacia las cuales deben orientarse los esfuerzos de la organización.

¿El conocimiento y dominio de técnicas de trámite y seguimiento mejorará el servicio al usuario de las juntas parroquiales?

Resulta indispensable en la actualidad que quienes están al frente de un proceso administrativo tengan conocimiento y dominio de técnicas de tramitación y seguimiento de la documentación, por cuanto directamente se verá plasmado en la mejora del servicio a los usuarios de las Juntas parroquiales, y por ende en la creación de una cultura de atención de calidad y calidez apegadas a las normas constitucionales para el buen vivir.

CAPÍTULO III

3 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación fue de carácter cualitativo porque percibe los hechos reales y presenta resultados en cualidades. Los tipos de investigación empleados fueron:

3.1.1 Investigación Descriptiva

La investigación descriptiva, en primera instancia permitió recoger la información, la cual se tabuló y representó en cuadros estadísticos. En segunda instancia se estableció un diagnóstico de la situación actual y se caracterizó el problema.

3.1.2 Investigación de Campo

Se hizo uso de la investigación de campo para la recolección de los datos en las Juntas parroquiales del cantón Pedro Moncayo, es decir, se desarrolló en el lugar de los hechos.

3.1.3 Investigación Bibliográfica

La investigación bibliográfica al constituirse en un proceso de recolección, selección, clasificación, evaluación y análisis del material impreso o en la web, facilitó una amplia búsqueda de información en documentos, investigaciones anteriores, libros, revistas, para indagar sobre temas relacionados con esta investigación.

3.1.4 Investigación Propositiva

Luego de analizar la información se pudo encontrar aspectos comunes que permitieron elaborar la propuesta, teniendo en cuenta aspectos predominantes determinados en el diagnóstico.

3.2 MÉTODOS

3.2.1 Método Científico

La investigación científica es la búsqueda intencionada de conocimientos o de soluciones a problemas de carácter científico. El método científico indica el camino que se ha de transitar en esa indagación y las técnicas precisan la manera de recorrerlo. Este método se utilizó para las etapas del proceso de investigación.

3.2.2 Método Inductivo

El método inductivo es un proceso mediante el cual se parte del estudio de casos, hechos o fenómenos particulares para llegar al descubrimiento de un principio o ley general que lo rige. Este método se aplicó para

elaborar las conclusiones y recomendaciones que son de carácter general y que se basan en los datos particulares recogidos en las encuestas.

3.2.3 Método Deductivo

La deducción es el método que parte de las leyes generales a leyes secundarias o casos particulares. Este método se aplicó para diseñar el marco teórico porque se parte de principios para aplicarlo luego con ejemplos, acontecimientos, casos y sucesos particulares.

3.2.4 Método Analítico

Este método permitió que la información científica y tecnológica relacionada con el proyecto sea desagregada de tal manera que permitió entenderla utilizando un análisis minucioso y técnico de la información; la misma que está explicada en el documento.

3.3 TÉCNICAS

3.3.1 Encuesta

Se aplicó una encuesta, a los funcionarios de las Juntas parroquiales y a moradores (usuarios) que acuden a cada una de las mismas.

En esta técnica se trató de recopilar datos o información de varias personas, con sus opiniones que tienen mucha importancia para el investigador. Se utilizó un listado de preguntas cerradas y de opción múltiple.

3.4 POBLACIÓN

Población de funcionarios

PARROQUIAS	FUNCIONARIOS
MALCHINGUI	3
TOCACHI	2
LA ESPERANZA	2
TUPIGACHI	3
TOTAL	10

3.5 **MUESTRA:** Como el número de funcionarios es pequeño no hemos considerado procedente hacer el cálculo de la muestra y trabajamos con el total de la población en este caso.

Tabla 1: Población de usuarios

CUADRO INFORMATIVO

JUNTAS PARROQUIALES	USUARIOS
MALCHINGUI	6000
TOCACHI	1570
LA ESPERANZA	3276
TUPIGACHI	6000
TOTAL	16846

CUADRO DE LA POBLACIÓN DE TOCACHI BARRIO EL CENTRO

JUNTA PARROQUIAL	USUARIOS
Tocahi Barrio el Centro	252
TOTAL	252

En razón que la población es numerosa hacemos el cálculo de muestra con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \times P \times Q}{(N-1) \left[\frac{E^2}{K^2} \right] + P \times Q}$$

Donde:

n= tamaño de la muestra

N= población o universo

P.Q= varianza de la población (resulta de la multiplicación de (P) que es probabilidad de éxito y que vale el 50% y (Q) que es la probabilidad de fracaso y que vale el 50%. Por eso: $0,50 \times 0,50 = 0,25$ que es el valor de P.Q

(N-1)= corrección geométrica para muestras grandes o superiores a 30.

E= margen de error estadísticamente aceptado.

K= constante (su valor es 2)

Remplazando con los valores del cuadro tenemos:

$$n = \frac{252 \times 0.25}{(252-1) \left[\frac{0.05^2}{2^2} \right] + 0.25}$$

$$n = \frac{63}{(251) (0.00625) + 0.25}$$

$$n = \frac{63}{0,406}$$

n= 155

CAPÍTULO IV

4 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 PROCESO

Luego de haber realizado las encuestas a los funcionarios y a los usuarios de las Parroquias de Malchinguí, Tocachi, La Esperanza y Tupigachi del cantón Pedro Moncayo, proponiendo diferentes alternativas que permitan mejorar los procesos administrativos y de gestión y la predisposición de las autoridades, se ha logrado obtener información necesaria para la realización de este proyecto.

Para recolectar la información se recurrió a las técnicas de la encuesta al personal de secretaría y una entrevista a las autoridades de las instituciones, para lo cual se utilizó como instrumento un cuestionario estructurado.

Una vez aplicados los cuestionarios; se procedió a la tabulación de los datos y los resultados se representaron en tablas, especificando las variables, la frecuencia y los porcentajes.

Con los porcentajes obtenidos se elaboró gráficos de tipo circular, para visualizar la información en forma gráfica. A continuación se detalla el análisis e interpretación.

4.2 RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS A FUNCIONARIOS DE LAS JUNTAS PARROQUIALES.

1.- ¿Usted archiva los documentos ordenadamente?

Tabla 1: Archivo ordenado de documentos

OPCIONES	NÚMERO DE ENCUESTADOS	%
Siempre	2	20%
Casi Siempre	1	10%
Rara vez	2	20%
Nunca	5	50%
Total	10	100%

Gráfico 1: Archivo ordenado de documentos



Fuente: Cuestionario aplicado a funcionarios de las juntas parroquiales

Elaborado por: María Fernanda Cevallos Espinosa

Deysi Geovanna Córdor Chicaiza

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

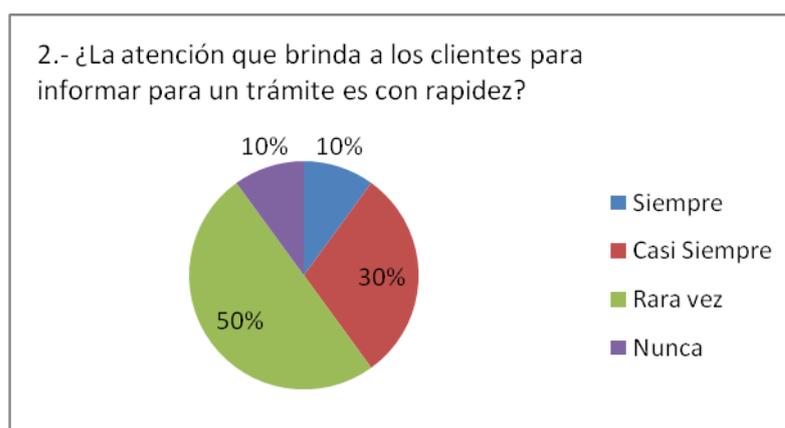
Como se puede apreciar en las respuestas a esta pregunta, la mitad de encuestados se ubican en que “nunca” archivan los documentos ordenadamente pero con el problema de que no existe un orden específico y eso ha traído como consecuencia la confusión en la búsqueda y seguimiento de los trámites.

2.- ¿La atención que brinda a los clientes para informar para un trámite es con rapidez?

Tabla 2: Atención rápida

OPCIONES	NÚMERO DE ENCUESTADOS	%
Siempre	1	10%
Casi Siempre	3	30%
Rara vez	5	50%
Nunca	1	10%
Total	10	100%

Gráfico 2: Atención rápida



Fuente: Cuestionario aplicado a funcionarios de las juntas parroquiales

Elaborado por: María Fernanda Cevallos Espinosa

Deysi Geovanna Cóndor Chicaiza

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La contestación a esta pregunta indica que “rara vez” se informa con rapidez el trámite y el proceso que se está llevando del mismo, lo que produce que la atención al usuario sea incómoda y lenta para ellos. La buena atención estimula que los usuarios realicen sus actividades con agrado y satisfacción.

3.- ¿Es ágil para informar sobre el proceso de trámites a los clientes?

Tabla 3: Información Oportuna

OPCIONES	NÚMERO DE ENCUESTADOS	%
Siempre	1	10%
Casi Siempre	2	20%
Rara vez	3	30%
Nunca	4	40%
Total	10	100%

Gráfico 3: Información oportuna



Fuente: Cuestionario aplicado a funcionarios de las juntas parroquiales

Elaborado por: María Fernanda Cevallos Espinosa

Deysi Geovanna Cóndor Chicaiza

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

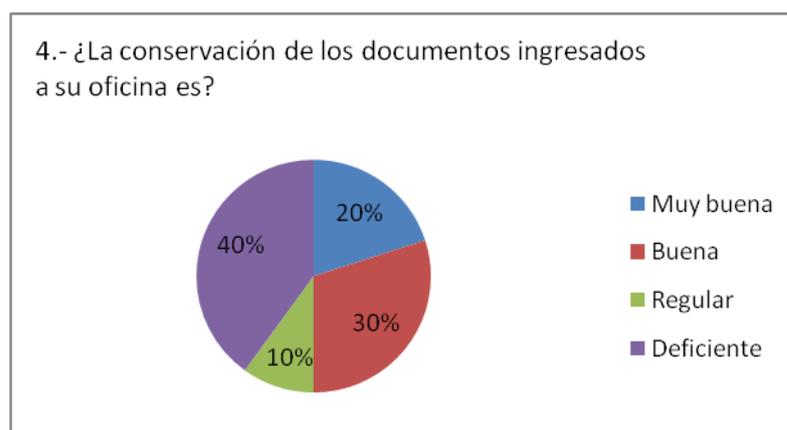
Los resultados obtenidos en esta pregunta demuestran claramente que los funcionarios “nunca” son ágiles para realizar el proceso de trámite, pero con el inconveniente de que no existe un modelo de gestión que oriente adecuadamente sobre los procesos de los procedimientos a los trámites ingresados a cada una de las Juntas parroquiales, la correcta información que se dé sobre el proceso de un trámite ahorra tiempo y esfuerzo, mejorando la imagen institucional frente a los usuarios.

4.- ¿La conservación de los documentos ingresados a su oficina es?

Tabla 4: Conservación de documentos

OPCIONES	NÚMERO DE ENCUESTADOS	%
Muy buena	2	20%
Buena	3	30%
Regular	1	10%
Deficiente	4	40%
Total	10	100%

Gráfico 4: Conservación de documentos



Fuente: Cuestionario aplicado a funcionarios de las juntas parroquiales

Elaborado por: María Fernanda Cevallos Espinosa

Deysi Geovanna Cóndor Chicaiza

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

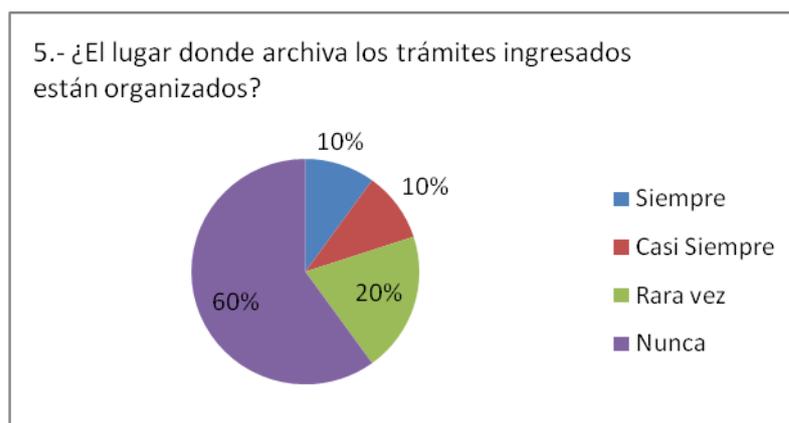
Los funcionarios en relación a la conservación de los documentos ingresados a sus oficinas opinan que es “deficiente”, siendo esta actividad una de las más fundamentales del archivo que debe ser en forma óptima, pues la pérdida de algún documento puede tener consecuencias graves para el buen desempeño en la gestión Institucional.

5.- ¿El lugar dónde archiva los trámites ingresados están organizados?

Tabla 5: Lugar donde se archivan los trámites

OPCIONES	NÚMERO DE ENCUESTADOS	%
Siempre	1	10%
Casi Siempre	1	10%
Rara vez	2	20%
Nunca	6	60%
Total	10	100%

Gráfico: Lugar donde se archivan los trámites



Fuente: Cuestionario aplicado a funcionarios de las juntas parroquiales

Elaborado por: María Fernanda Cevallos Espinosa

Deysi Geovanna Cóndor Chicaiza

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

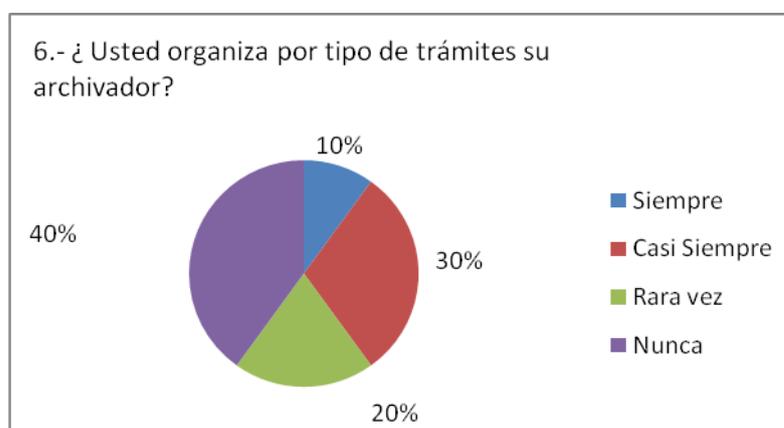
Esta pregunta es consecuencia de la anterior, por lo tanto las respuestas son coincidentes. La organización de un archivo es una labor eminentemente técnica que requiere dominio de métodos, estrategias y actividades propias para esta organización adecuada.

6.- ¿Usted organiza por tipo de trámites su archivador?

Tabla 6: Organización según tipo

OPCIONES	NÚMERO DE ENCUESTADOS	%
Siempre	1	10%
Casi Siempre	3	30%
Rara vez	2	20%
Nunca	4	40%
Total	10	100%

Gráfico 6: Organización según tipo



Fuente: Cuestionario aplicado a funcionarios de las juntas parroquiales

Elaborado por: María Fernanda Cevallos Espinosa

Deysi Geovanna Cóndor Chicaiza

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El resultado obtenido en esta pregunta demuestra claramente que “nunca” organizan su archivador por trámite, pero esto lo realizan al final de cada año más no a diario, ya que existe un desconocimiento de estrategias para archivar.

Se puede expresar que a quienes conocen de archivo y sus funciones les resulta más fácil de realizar y con mejores resultados en su gestión.

7.- ¿El espacio físico que cuenta su oficina para mantener los trámites ingresados es?

Tabla 7: Espacio físico oficina

OPCIONES	NÚMERO DE ENCUESTADOS	%
Muy buena	1	10%
Buena	2	20%
Regular	2	20%
Deficiente	5	50%
Total	10	100%

Gráfico 7: Espacio físico oficina



Fuente: Cuestionario aplicado a funcionarios de las juntas parroquiales

Elaborado por: María Fernanda Cevallos Espinosa

Deysi Geovanna Cóndor Chicaiza

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

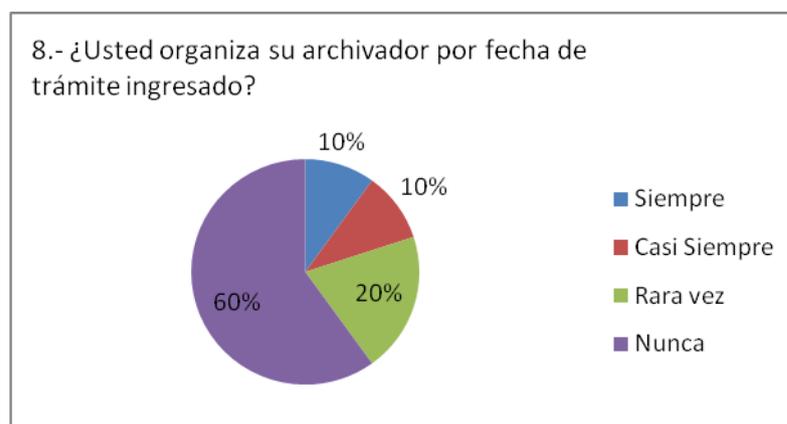
En cuanto al espacio físico para mantener los trámites ingresados a cada una de las Juntas parroquiales del cantón Pedro Moncayo podemos ver que es “deficiente”, así lo expresan los encuestados, sin embargo se debería contar con un sitio específico para los mismos, puesto que de éste depende la íntegra conservación de cada uno de los y trámites ingresados.

8.- ¿Usted organiza su archivador por fecha de trámite ingresado?

Tabla 8: Organiza su archivador

OPCIONES	NÚMERO DE ENCUESTADOS	%
Siempre	1	10%
Casi Siempre	1	10%
Rara vez	2	20%
Nunca	6	60%
Total	10	100%

Gráfico 8: Organiza su archivador



Fuente: Cuestionario aplicado a funcionarios de las juntas parroquiales

Elaborado por: María Fernanda Cevallos Espinosa

Deysi Geovanna Cóndor Chicaiza

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

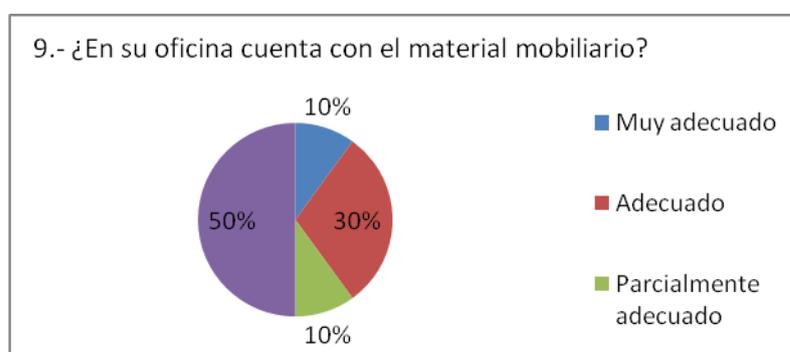
La respuesta obtenida deja ver claramente que la mayor parte de los documentos ingresados no son organizados por fecha, pero existe un problema que los asuntos son mezclados y en este archivo la mejor manera de ordenar los documentos sería por asunto y en el respectivo archivador del espacio geográfico al que pertenezca, para que así se haga más fácil obtener cualquier información sobre el trámite.

9.- ¿En su oficina cuenta con el material mobiliario?

Tabla 9: Material mobiliario

OPCIONES	NÚMERO DE ENCUESTADOS	%
Muy adecuado	1	10%
Adecuado	3	30%
Parcialmente adecuado	1	10%
Inadecuado	5	50%
Total	10	100%

Gráfico 9: Material mobiliario



Fuente: Cuestionario aplicado a funcionarios de las juntas parroquiales

Elaborado por: María Fernanda Cevallos Espinosa

Deysi Geovanna Cóndor Chicaiza

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

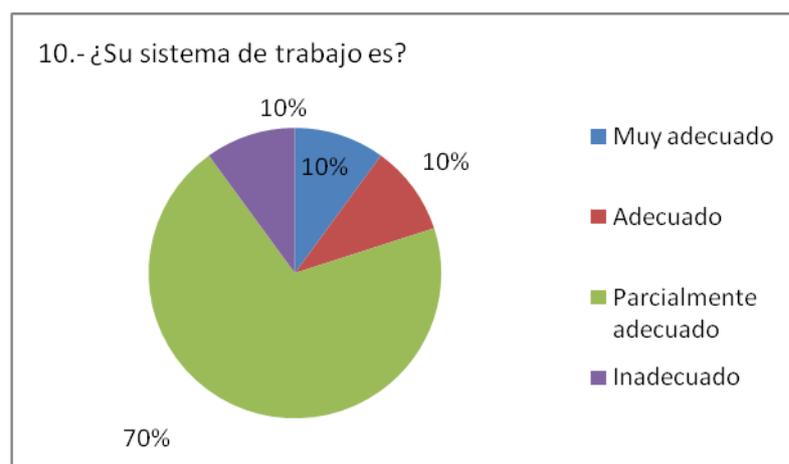
Los resultados que se han obtenido a este cuestionamiento sobre si cuentan con el mobiliario; los encuestados han mencionado que es inadecuado, pero que con el presupuesto que obtienen para implementos de oficina no abastece para poder implementar un mobiliario específico, puesto que no le dan la debida importancia a los archivos, es por eso que no pueden ordenar como manda la ley del archivo los documentos.

10.- ¿Le parece adecuado contar con una guía de procesos para la tramitación de documentos?

Tabla 10: Guía de procesos

OPCIONES	NÚMERO DE ENCUESTADOS	%
Muy adecuado	1	10%
Adecuado	1	10%
Parcialmente adecuado	7	70%
Inadecuado	1	10%
Total	10	100%

Gráfico 10: Guía de procesos



Fuente: Cuestionario aplicado a funcionarios de las juntas parroquiales

Elaborado por: María Fernanda Cevallos Espinosa

Deysi Geovanna Cóndor Chicaiza

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La respuesta a esta pregunta nos demuestra que tienen deseo por mejorar el archivo de cada una de las juntas para así mejorar los procesos y seguimientos de cada uno de los documentos internos y externos que ingresan a cada departamento y así poder tramitar con prontitud.

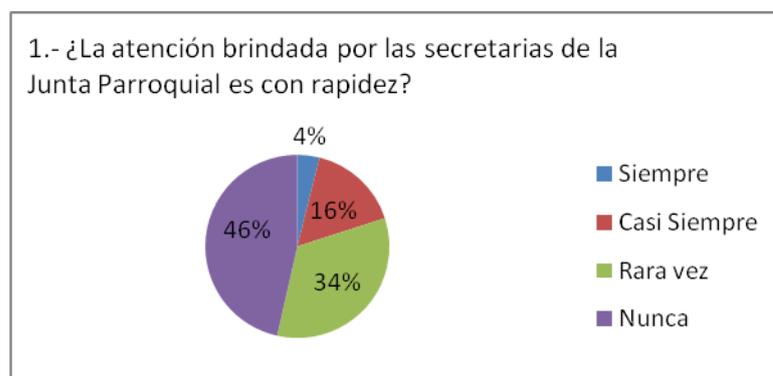
4.3 RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS A LOS USUARIOS DE LAS JUNTAS PARROQUIALES

1.- ¿La atención brindada por las secretarias de la Junta Parroquial es con rapidez?

Tabla 1: Atención brindada

OPCIONES	NÚMERO DE ENCUESTADOS	%
Siempre	6	4%
Casi Siempre	25	16%
Rara vez	52	34%
Nunca	72	46%
Total	155	100%

Gráfico 1: Atención brindada



Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de las juntas parroquiales

Elaborado por: María Fernanda Cevallos Espinosa

Deysi Geovanna Córdor Chicaiza

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

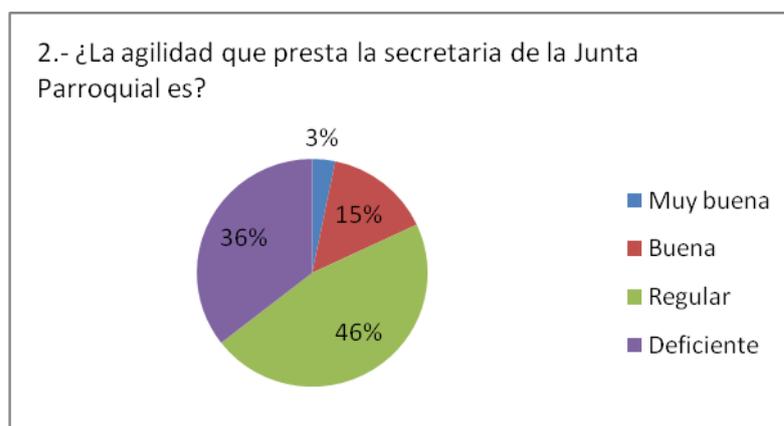
En cuanto a la atención brindada por las secretarias de la Juntas parroquiales es con rapidez, existe un porcentaje intermedio de usuarios de que determinan que “nunca” existe una atención rápida, en relación a otro porcentaje significativo entre “rara vez”; lo que demuestra que existe falencias en cuanto a la atención oportuna y rápida a sus usuarios en las diferentes comunidades.

2.- ¿La agilidad que presta la secretaria de la Junta parroquial es?

Tabla 2: Agilidad brindada

OPCIONES	NÚMERO DE ENCUESTADOS	%
Muy buena	5	3%
Buena	23	15%
Regular	72	46%
Deficiente	55	35%
Total	155	100%

Gráfico 2: Agilidad brindada



Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de las juntas parroquiales

Elaborado por: María Fernanda Cevallos Espinosa

Deysi Geovanna Cóndor Chicaiza

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

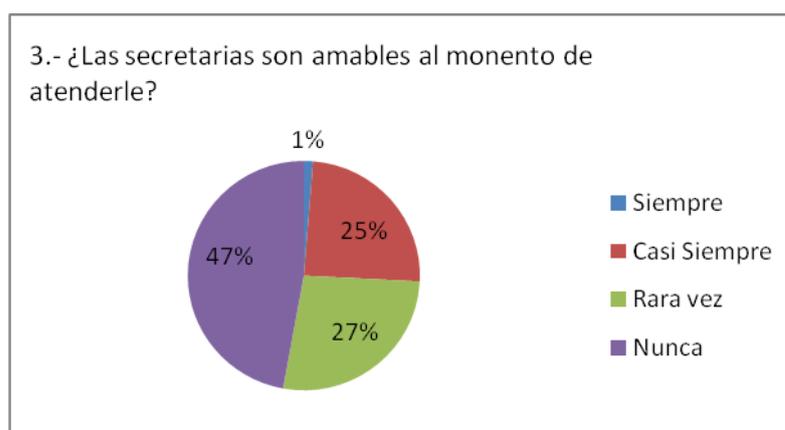
En lo concerniente a la agilidad con que prestan sus servicios las secretarías de las Juntas parroquiales, existe poca aceptación, por cuanto un alto porcentaje se encuentra entre “regular” y “deficiente”, demostrando que existe inconformidad en cuanto a este servicio.

3.- ¿Las secretarias son amables al momento de atenderle?

Tabla 3: Amabilidad de atención

OPCIONES	NÚMERO DE ENCUESTADOS	%
Siempre	2	1%
Casi Siempre	38	25%
Rara vez	42	27%
Nunca	73	47%
Total	155	100%

Gráfico 3: Amabilidad de atención



Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de las juntas parroquiales

Elaborado por: María Fernanda Cevallos Espinosa

Deysi Geovanna Córdor Chicaiza

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Según los usuarios encuestados un porcentaje significativo dice que “nunca” las secretarias son amables al momento de atender. Esto se puede interpretar que faltan algunos cambios para que todos se encuentren satisfechos con el servicio al cliente.

4.- ¿La secretaria hace respetar los turnos otorgados a los clientes para poderles atender?

Tabla 4: Respeto de turnos de atención

OPCIONES	NÚMERO DE ENCUESTADOS	%
Siempre	5	3%
Casi Siempre	25	16%
Rara vez	44	28%
Nunca	81	52%
Total	155	100%

Gráfico 4: Respeto de turnos de atención



Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de las juntas parroquiales

Elaborado por: María Fernanda Cevallos Espinosa

Deysi Geovanna Cóndor Chicaiza

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Con los resultados obtenidos podemos decir que un alto porcentaje de los usuarios encuestados creen que el servicio mediante el respeto a un turno de atención que se obtiene por parte de las secretarías de las juntas parroquiales no es el mejor, con esto podemos deducir que existen falencias en el servicio y por tal motivo no se puede alcanzar su excelencia.

5.- ¿El vocabulario de la secretaria para dirigirse a sus clientes es?

Tabla 5: Uso de vocabulario

OPCIONES	NÚMERO DE ENCUESTADOS	%
Muy buena	10	6%
Buena	78	50%
Regular	58	37%
Deficiente	9	6%
Total	155	100%

Gráfico 5: Uso de vocabulario



Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de las juntas parroquiales

Elaborado por: María Fernanda Cevallos Espinosa

Deysi Geovanna Cóndor Chicaiza

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En cuanto al vocabulario de las secretarías para dirigirse a sus clientes existe un alto porcentaje de “bueno”, frente a algunos que manifiestan que el vocabulario de las secretarías es regular, es indispensable tomar cursos con respecto a cómo dirigirse al cliente.

6.- ¿Tiene la secretaria paciencia para dar información sobre un trámite ingresado?

Tabla 6: Paciencia en trámite ingresado

OPCIONES	NÚMERO DE ENCUESTADOS	%
Siempre	5	3%
Casi Siempre	22	14%
Rara vez	78	50%
Nunca	50	32%
Total	155	100%

Gráfico 6: Paciencia en trámite ingresado



Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de las juntas parroquiales

Elaborado por: María Fernanda Cevallos Espinosa

Deysi Geovanna Cóndor Chicaiza

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

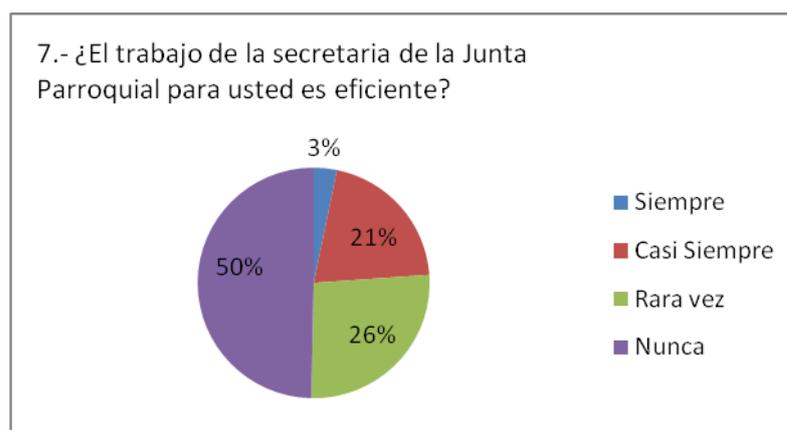
Con los resultados obtenidos podemos deducir que la mayoría de los usuarios expresan que “rara vez” existe paciencia para dar información sobre un trámite ingresado. De estos resultados podemos deducir que existe un servicio deficiente en la información al usuario.

7.- ¿El trabajo de la secretaria de la Junta parroquial para usted es eficiente?

Tabla 7: Trabajo eficiente

OPCIONES	NÚMERO DE ENCUESTADOS	%
Siempre	5	3%
Casi Siempre	32	21%
Rara vez	41	26%
Nunca	77	50%
Total	155	100%

Gráfico 7: Trabajo eficiente



Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de las juntas parroquiales

Elaborado por: María Fernanda Cevallos Espinosa

Deysi Geovanna Cóndor Chicaiza

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

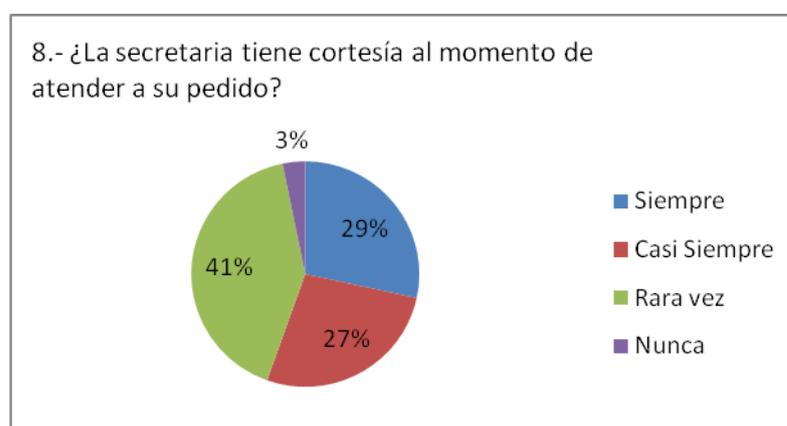
Según los resultados obtenidos podemos decir que la mitad considera que el trabajo de la secretaria de la Junta parroquial no es eficiente, frente a un bajo porcentaje que está entre “rara vez” y “casi siempre”, por tal motivo se debe considerar la importancia que tiene atender los trámites que realiza el usuario en las Juntas Parroquiales con calidad y rapidez.

8.- ¿La secretaria tiene cortesía al momento de atender a su pedido?

Tabla 8: Cortesía en la atención

OPCIONES	NÚMERO DE ENCUESTADOS	%
Siempre	44	28%
Casi Siempre	42	27%
Rara vez	64	41%
Nunca	5	3%
Total	155	100%

Gráfico 8: Cortesía en la atención



Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de las juntas parroquiales

Elaborado por: María Fernanda Cevallos Espinosa

Deysi Geovanna Cóndor Chicaiza

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

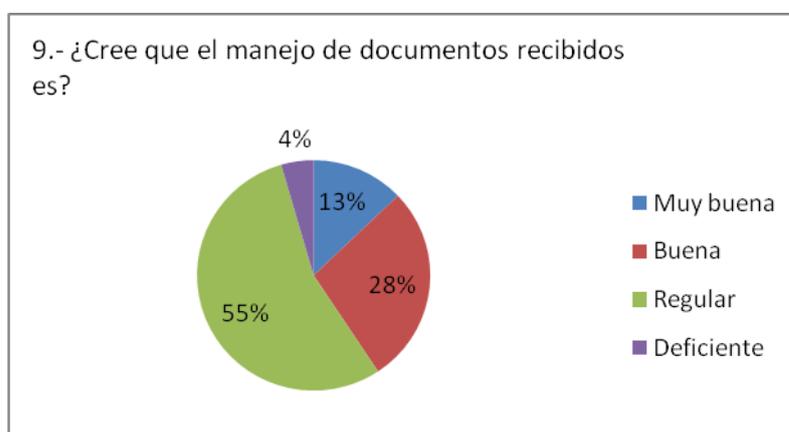
Según los usuarios encuestados un alto porcentaje expresan que “rara vez” son tratados con cortesía por parte de las secretarías de las Juntas parroquiales, frente a otro porcentaje que expresa que “casi siempre”; con esto se puede comprobar que los usuarios se dan cuenta que existen fallas en el servicio que brindan las secretarías.

9.- ¿Cree que el manejo de documentos recibidos es?

Tabla 9: Manejo de documentación recibida

OPCIONES	NÚMERO DE ENCUESTADOS	%
Muy buena	20	13%
Buena	43	28%
Regular	85	55%
Deficiente	7	5%
Total	155	100%

Gráfico 9: Manejo de documentación recibida



Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de las juntas parroquiales

Elaborado por: María Fernanda Cevallos Espinosa

Deysi Geovanna Cóndor Chicaiza

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Se observa en las respuestas que el manejo de documentos recibidos, es “regular”, frente a un porcentaje considerable que manifiesta que este proceso se da en una forma “buena”, con estos resultados se puede comprobar que todavía existen debilidades que se deben mejorar en el brindado por las secretarías de las juntas parroquiales.

10.- ¿Cree usted que todo el personal de la junta parroquial debe capacitarse?

Tabla 10: Capacitación del personal

OPCIONES	NÚMERO DE ENCUESTADOS	%
Siempre	132	85%
Casi Siempre	12	8%
Rara vez	6	4%
Nunca	5	3%
Total	155	100%

Gráfico 10: Capacitación del personal



Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de las juntas parroquiales

Elaborado por: María Fernanda Cevallos Espinosa

Deysi Geovanna Cóndor Chicaiza

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

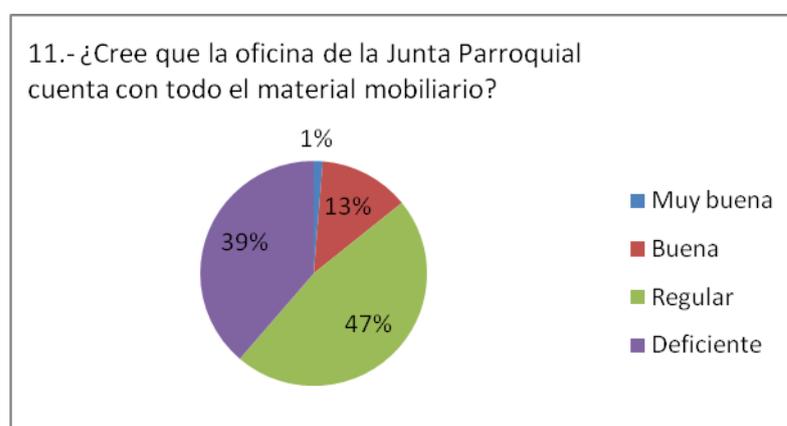
La gran mayoría o casi la totalidad de los usuarios manifiestan que es oportuno que el personal de las juntas parroquiales reciba una capacitación que permita mejorar y actualizar sus conocimientos de atención a sus usuarios potenciales como son los habitantes de las parroquias.

11.- ¿Cree que la oficina de la Junta parroquial cuenta con todo el material mobiliario?

Tabla 11: Material mobiliario

OPCIONES	NÚMERO DE ENCUESTADOS	%
Muy buena	2	1%
Buena	20	13%
Regular	73	47%
Deficiente	60	39%
Total	155	100%

Gráfico 11: Material mobiliario



Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de las juntas parroquiales

Elaborado por: María Fernanda Cevallos Espinosa

Deysi Geovanna Cóndor Chicaiza

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En porcentajes parciales de las respuestas se puede observar que las oficinas de las Juntas parroquiales cuentan con limitado material mobiliario, lo que resulta que es indispensable dotar de los elementos y recursos necesarios para que puedan brindar servicios de calidad a sus habitantes.

CAPÍTULO V

5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Una vez concluido el análisis e interpretación de los resultados proporcionados por los funcionarios, secretarías y los ciudadanos de la Parroquia de Tocachi Barrio Centro del Cantón Pedro Moncayo, llegamos a las siguientes conclusiones:

- En la tramitación y en la forma de atención al cliente se evidencia la falta de capacitación en cuanto a normas de archivo, para ordenar los trámites, y la implementación de un espacio físico adecuado, y así ser más eficiente al dar información sobre un trámite, y de ser necesario una solución oportuna.
- 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 indica 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 totalidad de los funcionarios indican que es indispensable contar con una guía de procesos para la tramitación y seguimiento de la

documentación interna y externa de cada una de las Junta parroquiales del cantón Pedro Moncayo.

5.2 RECOMENDACIONES

- A las Autoridades de cada una de las Juntas Parroquiales del Cantón Pedro Moncayo se les recomienda considerar la importancia de contar con un modelo de procedimientos, para que así exista una regla de tácticas que agilite las funciones de los departamentos y los servidores hacia el interior y exterior de las instituciones hacia los usuarios.
- A los funcionarios y secretarias participar en cursos, talleres y seminarios de actualización y capacitación en el manejo de un modelo de procedimientos de la documentación.
- A todo el personal mejorar la atención al usuario, observando las normas y las técnicas actuales para la atención de calidad y calidez a los usuarios, porque con ello se mejorará la imagen institucional.
- A todos los funcionarios de las Juntas Parroquiales de Pedro Moncayo se les recomienda la aplicación de la guía de procesos y procedimientos para mejorar la atención en la tramitación y seguimiento de la documentación interna y externa.

CAPÍTULO VI

6 LA PROPUESTA

6.1 Título de la propuesta

“Manual del procedimientos para las juntas parroquiales de Malchinguí, Tocachi, La Esperanza, Tupigachi del cantón Pedro Moncayo Pedro Moncayo, que permitan llevar una secuencia lógica de las actividades para el fortalecimiento de los procedimientos administrativos y de gestión“.

6.2 Justificación

Desde el año 2012 hasta la fecha actual hemos presenciado una debilidad que tiene cada una de las juntas parroquiales en el despacho oportuno de los trámites que ingresan día a día a cada una de las instituciones, 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 éstos son atendidos equivocadamente, creando una pérdida de tiempo tanto para el usuario como para las instituciones, ya que es a las Juntas parroquiales donde acuden para la petición de obras, mejoras o quejas que requieren cada

uno de los barrios y comunidades, y son ellos los encargados de reenviar o realizar el trámite pertinente para que se los pueda atender y es aquí donde se demora la atención, puesto que los requerimientos son mal direccionados o incluso traspapelados .

6.3 Fundamentación

La presente propuesta se fundamenta de un modelo de procedimientos administrativos por procesos, que permita una mirada retrospectiva a la administración que llevan a las Juntas Parroquiales del Cantón Pedro Moncayo a desarrollar las funciones del proceso administrativo como planear, organizar, dirigir y controlar de una manera más eficaz las actividades que se designa a cada uno de los miembros de la organización. Este conjunto de actividades responde a la esencia del procedimiento administrativo, lo que va a permitir realizar a cabalidad las labores o actividades para estandarizar la operatividad de la misma, ya que cuenta con varios departamentos, que dan la forma y originan el organigrama propuesto para las Juntas Parroquiales ya que se puede decir que es el más adecuado.

El control interno es un proceso que permite a la institución tener seguridad razonable para cumplir con los objetivos de la Juntas Parroquiales Rurales del cantón Pedro Moncayo, que está orientada al fomento, desarrollo y ejecución de proyectos de inversión para el sector más vulnerable de cada jurisdicción, recogiendo las necesidades más importantes de cada sector.

6.4 Objetivo General

Mejorar los procedimientos para las Juntas Parroquiales de Malchinguí, Tocachi, La Esperanza, Tupigachi del Cantón Pedro Moncayo, que permitan llevar una secuencia lógica de las actividades para el seguimiento de la documentación.

6.5 Objetivos Específicos

- Ayudar a cada una de la Juntas Parroquiales a mejorar su imagen, brindando una atención eficiente y oportuna a sus usuarios.
- Validar la propuesta con expertos en el área de administración, y socializarla a los miembros de las Juntas Parroquiales de Malchinguí, Tocachi, La Esperanza, Tupigachi del Cantón Pedro Moncayo.

6.6 Importancia

En la etapa de diagnóstico pudimos determinar y observar las diferentes debilidades y amenazas, así las fortalezas y oportunidades que tienen los funcionarios de las diferentes Juntas Parroquiales del Cantón Pedro Moncayo, en lo relacionado al sistema de tramitación de la documentación interna; así como también las necesidades de incorporar cambios en el proceso de gestión; con estos antecedentes, la importancia de esta propuesta radica en que su implementación permitirá aportar significativamente y de manera metódica las acciones y operaciones que deben seguirse para llevar a cabo las funciones generales de las organizaciones. Un manual de procedimientos es un instrumento administrativo que apoya el quehacer cotidiano de las diferentes áreas, en él está expresada la información de las tareas que se realizan en cada

uno de los funcionarios de los GAD Parroquiales, todo encaminado a la prestación de servicios de calidad y satisfacción de sus clientes o pobladores de las diferentes Juntas Parroquiales o Gobiernos Autónomos Descentralizados.

6.7 Ubicación

Este manual de procedimientos se aplicará en las Parroquias de Malchinguí, Tocachi, La Esperanza, Tupigachi del cantón Pedro Moncayo, que se encuentra a 51 km hacia el norte de la ciudad de Quito.

6.8 Factibilidad

La propuesta es factible de implementarse, por cuanto existe el material bibliográfico indispensable desarrollado en los niveles centrales de gobierno y acceso a la información en la red Internet.

La investigación se desarrolla en las Juntas Parroquiales Rurales del Cantón Pedro Moncayo muy cercanas entre sí, y sobre todo se ajusta a las necesidades organizativas y de gestión de las mismas. Cabe mencionar que la propuesta tiene la aceptación y aprobación de las autoridades de las Juntas Parroquiales o Gobiernos Autónomos Descentralizados, quienes nos dotarán de todas las facilidades para la consecución del proceso investigativo.

6.9 Manual de procedimientos

6.9.1 Concepto

Un manual de procedimientos, es una herramienta que permite estructurar y detallar cada una de las tareas que se deben realizar, con el fin de cumplir y alcanzar los objetivos organizacionales trazados por las Juntas Parroquiales, generalmente indica en su descripción; quién, cómo, dónde, cuándo y para qué ha de realizarse las operaciones. El manual debe reunir información específica sobre la naturaleza y fines de una serie de procedimientos de la organización, con sus respectivos diagramas de flujo y perfil de salida resultantes de cada proceso, y de sus instrumentos de apoyo. Es importante recalcar la relación que existe entre el término “procedimiento administrativo” y un proceso, a fin de comprender la dimensión que enmarca la calidad de servicio y la agilidad de atención, es así que: el procedimiento administrativo es en sí un proceso, esto es, “una sucesión de actos vinculados entre sí, emanados de la administración y de particulares interesados, que tienen por finalidad producir un acto administrativo terminal”. Según (Velazco 2010).

6.9.2 Utilidad

- Permite conocer el funcionamiento interno en relación a la descripción de tareas, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.
- Auxilian en el adiestramiento y capacitación del personal, ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto.

- Interviene en la consulta de todo el personal, para emprender tareas de simplificación de trabajo.
- Para establecer un sistema de información o bien modificar el que ya existe.
- Para uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.
- Aprovechar al máximo los recursos humanos y materiales, con los que cuenta la organización.
- Evitar que exista duplicidad en la ejecución de las funciones y ayudar a la coordinación del trabajo.
- Aumentar la eficiencia de los colaboradores, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.

6.9.3 Estructura de la propuesta

6.9.3.1 Descripción de sus componentes

Dentro de este proceso de investigación se ha creído conveniente resaltar y explicar los diferentes componentes que intervienen en la construcción de este manual, mediante una representación gráfica de su contenido para luego entrar en una fase de construcción y explicación.



Ilustración 6: Estructura de la propuesta

Elaborado por: María Fernanda Cevallos Espinosa

Deysi Geovanna Córdor Chicaiza

6.9.3.2 Introducción

Con el fin de promover el desarrollo administrativo y contribuir al fortalecimiento, mejora y operación institucional en la Administración Pública Parroquial, se establece el presente Manual de Procedimientos como un instrumento de información, orientador y de apoyo, en el que se consigna en forma metódica el funcionamiento interno aplicado a los departamentos de la Secretaría General de las Juntas Parroquiales, describiendo las operaciones que deben seguirse, así como los puestos responsables de su ejecución, cuidando que se atienda la Visión Municipal e Institucional con agilidad y transparencia.

Así, además de constituirse como un instrumento de información, consulta e inducción a los procedimientos de la Secretaría General, este Manual permite resumir en forma ordenada, secuencial y detallada las

operaciones que se efectúan, los órganos que intervienen y los formatos que se utilizan para la realización de las actividades institucionales; establecer y uniformar formalmente los métodos y técnicas de trabajo que deben seguirse para la realización de las actividades, buscando evitar su alteración arbitraria; controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo; aumentar la eficiencia de los colaboradores, al precisarles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo; facilitar la comprensión de los canales de comunicación, las labores de auditoría y de evaluación del control interno; transparentando de esta manera las actividades que se desarrollan en el Municipio del Cantón Pedro Moncayo.

La estructura del Manual comprende la descripción de los siguientes apartados fundamentales: el marco jurídico que da sustento a las funciones de la Dependencia, sus políticas y lineamientos generales de actuación, así como la descripción de los procedimientos de ésta.

Es importante considerar que el presente documento requiere de actualización en la medida que se presenten modificaciones en la normatividad establecida, en la estructura orgánica del área o en cualquier aspecto que influya en la operatividad de la misma, construyéndose de esta manera una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.

ORGANIGRAMA

Para la construcción del presente organigrama se ha tomado como referencia los diferentes organigramas propuestos por las Juntas Parroquiales Rurales del Cantón Pedro Moncayo, así tenemos que:

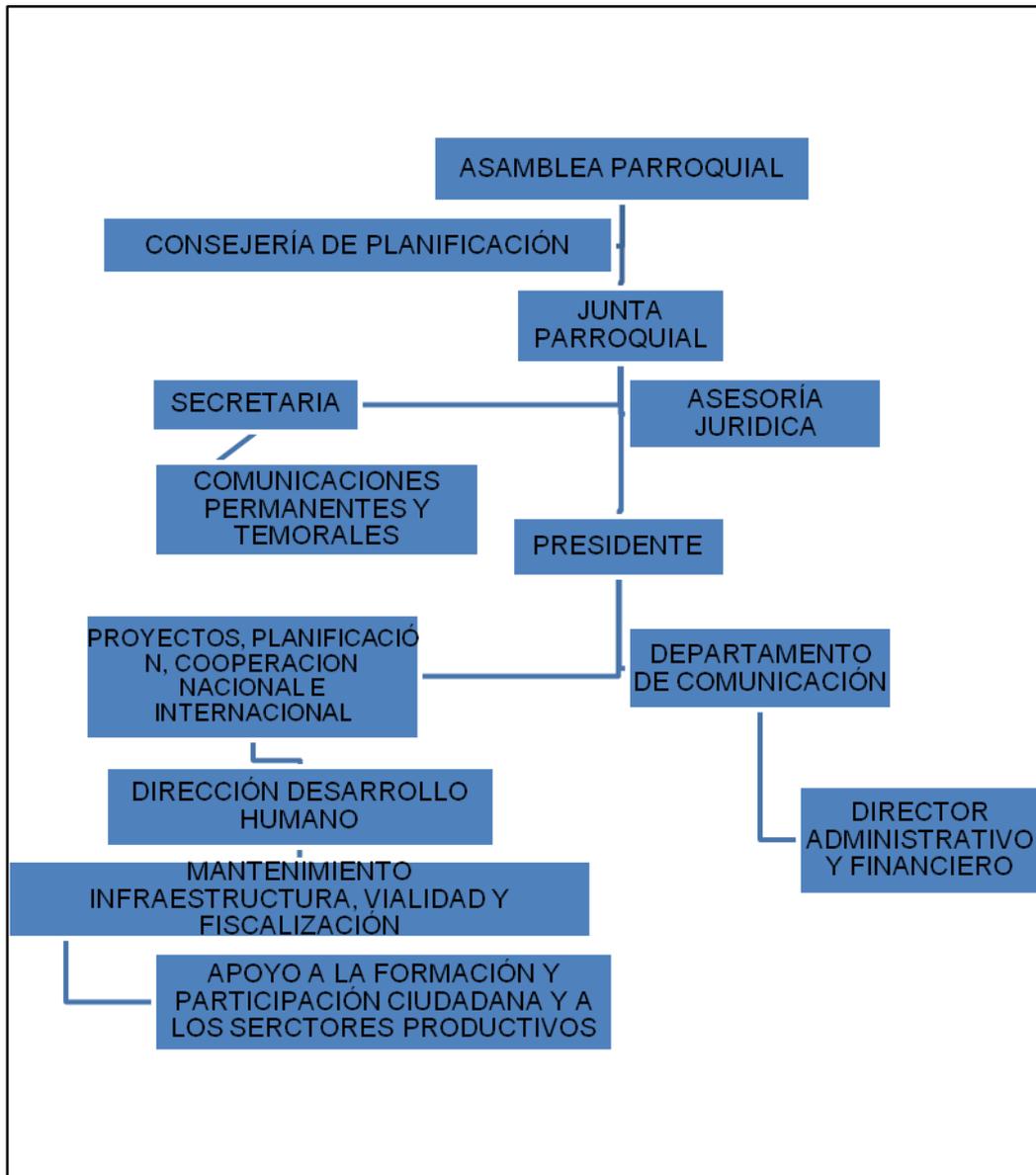


Ilustración 7: Organigrama estructural de las parroquias rurales

Elaborado por: María Fernanda Cevallos Espinosa

Deysi Geovanna Córdor Chicaiza

Fuente: GAD parroquias rurales de Pedro Moncayo

6.9.3.3 MARCO CONTEXTUAL

Para este proceso de investigación se consideró que es importante resaltar la estructura descriptiva que se encuentra inmersa en las diferentes normas legales, como leyes y reglamentos vigentes para los Gobiernos Autónomos del país.

Art. 20. Estructura descriptiva.

ASAMBLEA PARROQUIAL (DESCENTRALIZADO, 2009 - 2014)

ORGANISMO:	Asamblea Parroquial
Misión	Promover la organización, participación y liderazgo local en beneficio de todos los habitantes de las Parroquias Rurales del Cantón Pedro Moncayo.
RESPONSABLE:	Cada Junta Parroquial.
ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES	Las señaladas en el Art. 10 de este estatuto.

CONSEJO DE PLANIFICACIÓN (Esperanza, 2012)

ORGANISMO:	CONSEJO DE PLANIFICACIÓN
Misión	Participar en la actualización de los Planes de Desarrollo Parroquial y en la formulación, seguimiento y evaluación de los planes que establezca el Gobierno Parroquial Rural, emitiendo resoluciones sobre las prioridades estratégicas de desarrollo.

RESPONSABLE:	Consejo de Planificación
ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES	Las que la Ley determine

JUNTA PARROQUIAL (DESCENTRALIZADO, 2009 - 2014)

ORGANISMO:	JUNTA PARROQUIAL
Misión	Es el órgano legislativo y de fiscalización del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural, quien establece las políticas parroquiales en base a las prioridades determinadas participativamente, vigilando el cabal cumplimiento de las metas establecidas en el Plan de Desarrollo Parroquial.
RESPONSABLE:	Presidente y vocales de la Junta Parroquial
ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES	Las señaladas en el Art. 13 de este estatuto y las que la Ley determine.

PRESIDENCIA (DESCENTRALIZADO, 2009 - 2014)

ORGANISMO:	PRESIDENCIA
Misión	Es el ejecutivo del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural, encargado de ejecutar las disposiciones de la Asamblea y la Junta Parroquial, cumpliendo y velando por el cumplimiento

	de la Ley.
RESPONSABLE:	Presidente
ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES	Las señaladas en el Art. 17 de este estatuto y las que la Ley determine.

DIRECCIÓN DE DESARROLLO HUMANO (DESCENTRALIZADO, 2009 - 2014)

ORGANISMO:	DIRECCIÓN DE DESARROLLO HUMANO
Misión	Ejecuta las disposiciones emanadas por el Presidente, políticas, normas, programas y proyectos establecidos en el Plan Operativo Anual y Plan de Desarrollo Parroquial, especialmente en todo lo relativo a infraestructura, vialidad y fiscalización de las obras y proyectos que ejecute el Gobierno Parroquial, con la finalidad de mejorar la calidad de vida de los habitantes de la Parroquia.
RESPONSABLE:	Director de desarrollo humano. Estructura básica.- Dirección de Desarrollo Humano está conformada por equipos de trabajo multidisciplinares. Para el cumplimiento de su misión contará con las siguientes unidades: -Mantenimiento de Infraestructura, vialidad, fiscalización y Grupos Sociales, apoyo a la formación y participación ciudadana y a los sectores productivos y artesanales.

Atribuciones y responsabilidades.-

- Coordinar la planificación, programación, diseño, seguimiento, supervisión y fiscalización de las obras públicas locales necesarias en la parroquia.
- Asumir las labores de coordinación, evaluación, seguimiento, supervisión y fiscalización de las obras públicas de la parroquia.
- Integrar y participar en las comisiones y comités a los que sea asignado o delegado; participar en la preparación de documentos precontractuales, especificaciones técnicas; y, en general, cumplir con las obligaciones constantes en la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública y en su reglamento de aplicación.
- Emitir los informes que se le requieran y que sean necesarios dentro del ámbito de su competencia.
- Realizar pruebas de control de calidad en las obras realizadas.
- Exigir el cumplimiento de las especificaciones técnicas.
- Responsabilizarse por la administración de los recursos asignados para la consecución de los resultados, reportar periódicamente sobre el avance de la ejecución del plan operativo anual y presupuesto.
- Coordinar estrechamente con las demás dependencias y niveles administrativos parroquiales para la ejecución de sus acciones, propugnando la difusión de información que se requiera para mantener permanentemente vínculos con la comunidad representada en todas sus áreas socioeconómicas y políticas.

- Coordinar proyectos de atención a grupos vulnerables en la parroquia.
- Elaborar mecanismos que permitan a los ciudadanos tener acceso de forma oportuna a las actividades, programas y proyectos ejecutados por el Gobierno Parroquial Rural.
- Coordinar los procesos de participación ciudadana existentes en la parroquia.
- Coordinar los procesos de apoyo a los productores y artesanos de la parroquia.
- Coordinar acciones de los actores de la parroquia para la rehabilitación y reconstrucción de la infraestructura en la parroquia, así como con las instituciones que tengan competencia de ser el caso, evitando la duplicación de esfuerzos y de recursos.
- Formular proyectos de reactivación económica, social, así como de transferencia de conocimientos de manera conjunta con los miembros de la comunidad, generando capacidades locales que permitan recuperar sus niveles de vida y de desarrollo.
- Fomentar en la comunidad y en las redes establecidas, el sentido de apropiación de los proyectos establecidos, coordinando y vigilando su ejecución.
- Diseñar y proponer metodologías y esquemas de ordenamiento que fomenten la creación, establecimiento, consolidación, mantenimiento, operación y aprovechamiento de redes socio-organizativas y agrupaciones sociales y comunitarias.

- Las demás atribuciones y responsabilidades que determine la máxima autoridad.

Productos y servicios:

- Plan Operativo del departamento de Desarrollo Humano.
- Informes de fiscalización de las obras ejecutadas por el Gobierno Parroquial Rural.
- Especificaciones técnicas e informes técnicos presentados dentro de los procesos de compras públicas a los cuales tenga relación.
- Informes presentados.
- Pruebas de control de calidad efectuadas.
- Informes sobre el avance en el plan operativo y presupuesto asignado.
- Trabajos coordinados realizados con otras dependencias del Gobierno Parroquial.
- Proyectos coordinados para atención a grupos vulnerables.
- Mecanismos elaborados que permitan a los ciudadanos tener acceso en forma oportuna a las actividades, programas y proyectos ejecutados por el Gobierno Parroquial Rural.
- Procesos coordinados de participación ciudadana en la Parroquia.
- Procesos coordinados de apoyo a los productores y artesanos de la Parroquia.

- Marco normativo para el aprovechamiento de las redes socio organizativas u otras en la provisión emergente de bienes y servicios.

MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA, VIALIDAD Y FISCALIZACIÓN (DESCENTRALIZADO, 2009 - 2014).

Productos y servicios:

- Informes sobre coordinación de trabajos para la construcción, reparación y mantenimiento de caminos vecinales.
- Informes sobre coordinación en la construcción de muros de defensa y de protección.
- Actas de entrega recepción de materiales para las obras que se ejecutan por administración directa.
- Informes sobre la reparación de las máquinas parroquiales.
- Plan de mantenimiento preventivo de la maquinaria parroquial.
- Liquidación de los rubros de las planillas y realizar actas de recepción provisional y definitiva de obras.
- Inventario actualizado de repuestos en stock y plan de compras.
- Anteproyectos y proyectos de obra de infraestructura diseñados y que vayan a ser conducidos por cogestión con la comunidad, en aquellos casos que se requiera.
- Estudios técnicos de ingeniería.

Grupos Sociales, apoyo a la formación y participación ciudadana y a los sectores productivos y artesanales

Productos y servicios:

- Informes sobre trabajos realizados para el apoyo a los grupos sociales existentes en la parroquia.
- Informes de actividades realizadas para la atención a los grupos vulnerables existentes en la parroquia.
- Informes sobre la utilización de mecanismos para fortalecer la participación ciudadana en la parroquia.
- Actas de las reuniones con la ciudadanía.
- Informes sobre proyectos emprendidos con los sectores productivos de la parroquia.
- Plan de capacitación al micro productor y artesanos de la parroquia.

ASESORÍA JURÍDICA (DESCENTRALIZADO, 2009 - 2014)

ORGANISMO:	ASESORÍA JURÍDICA
Misión	Brindar y sustentar el asesoramiento jurídico y judicialmente en el marco de la misión institucional, así como en las áreas de derecho constitucional, contratación pública, derecho administrativo, laboral, procesal y otros, orientados a garantizar la seguridad jurídica en los actos administrativos institucionales.
RESPONSABLE:	Coordinadora o Coordinador de Asesoría Jurídica.

Atribuciones y responsabilidades:

- Brindar a la institución una cobertura integral en materia jurídica, de tal modo que todos sus actos administrativos se encuentren enmarcados en la normativa legal vigente.
- Representar y defender los intereses institucionales ante las acciones y trámites judiciales y administrativos de los cuales forme parte.
- Elaborar los proyectos de ordenanzas, acuerdos, reglamentos, resoluciones, contratos, convenios y otros instrumentos jurídicos solicitados por el Gobierno Parroquial.

- Asesorar a las autoridades y niveles directivos de la institución en materia de ámbito jurídico legal.
- Participar en la elaboración y actualizaciones de ordenanzas, acuerdos, reglamentos e instructivos que regulan la gestión de la institución; al igual que proyectos de acuerdos, resoluciones, convenios y contratos en coordinación con las unidades administrativas.
- Emitir, previo el estudio respectivo, criterios y dictámenes de carácter jurídico legal sobre asuntos sometidos a su conocimiento.
- Preparar las bases y documentos contractuales en los procesos de contratación objeto de su intervención.
- Recomendar reformas y/o ampliaciones a las resoluciones, acuerdos y otras normas legales que rigen el accionar de la institución.
- Asesorar, absolver, consultar y emitir informes respecto a la aplicación de la Ley de Contratación Pública y al cumplimiento de convenios y contratos.
- Asesorar e integrar los comités institucionales, de conformidad con la Ley.
- Las demás que le sean asignadas por el Presidente/a.

Productos y servicios:

- Demandas y juicios.
- Patrocinio judicial, extrajudicial y constitucional.

- Asesoramiento legal.
- Criterios y pronunciamientos jurídicos internos y externos.
- Proyectos de ordenanzas, acuerdos, reglamentos, resoluciones, normas, contratos y convenios y otros instrumentos jurídicos.
- Instrumentos jurídicos.
- Bases y documentos contractuales en los procesos de contratación objeto de su intervención.
- Informes de análisis técnico y jurídico de la documentación de los procesos de contratación pública e informes de revisión de la documentación habilitante de los contratos.
- Elaboración, registro y archivo de las actas de las cuales sea parte en calidad de secretario.
- Recursos Ordinarios y Extraordinarios
- Minutas

**COORDINACIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN, PROYECTOS Y
COOPERACIÓN NACIONAL E INTERNACIONAL.**
(DESCENTRALIZADO, 2009 - 2014)

ORGANISMO:	COORDINACIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN, PROYECTOS Y COOPERACIÓN NACIONAL E INTERNACIONAL.
Misión	Diseñar, coordinar y elaborar la planificación estratégica institucional así como definir, consolidar, controlar y monitorear los planes, programas y proyectos institucionales y de desarrollo; la implementación de la estrategia institucional; el desarrollo de proyectos y la gestión de cooperación nacional e internacional.
RESPONSABLE:	Coordinadora o Coordinador General de Planificación, Proyectos y Cooperación Nacional e Internacional.

Atribuciones y responsabilidades.-

- Coordinar con todas las instituciones públicas la inclusión de los planes, programas y proyectos contemplados en el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Parroquial en los procesos de planificación, ordenamiento territorial, inversión y gestión ambiental, en todos los niveles del desarrollo de los Gobiernos Autónomos Municipal y Provincial.
- Desarrollar, coordinar y consolidar la planificación estratégica institucional.

- Dirigir y coordinar la elaboración de planes, programas y proyectos institucionales acordes con la planificación estratégica institucional.
- Elaborar el Plan Operativo Anual de la institución.
- Participar en la elaboración de la proforma presupuestaria o sus reformas, cuando le sea requerida.
- Establecer mecanismos de articulación, planificación y presupuesto.
- Elaborar mecanismo de participación ciudadana cuando le sean requeridos.
- Monitorear y asesorar en el ámbito de la planificación de las competencias que tiene la institución.
- Monitorear y evaluar la ejecución de los planes, programas y proyectos institucionales.
- Administrar el sistema institucional de calidad, el modelo de gestión por procesos y de mejoramiento continuo, dentro del ámbito del desempeño organizacional.
- Elaboración del Plan Anual de Compras Públicas.
- Elaborar los proyectos que le sean solicitados dentro de su campo de acción.
- Coordinar y gestionar la cooperación internacional.
- Generar y concretar alianzas interinstitucionales a nivel internacional, de forma que fortalezcan las acciones de cooperación.

- Formalizar e instrumentar programas, proyectos, acciones y estudios con otras instituciones relacionadas con el tema.
- Formalizar e instrumentar a través de las unidades institucionales, convenios de cooperación nacional e internacional, públicas y privadas.
- Programar y elaborar informes periódicos de avance de los proyectos suscritos y del impacto de los proyectos.
- Las demás atribuciones y responsabilidades que determine la máxima autoridad.

Productos y servicios:

- Estrategias institucionales.
- Metodologías para la formulación de planes, programas, proyectos y presupuestos.
- Plan estratégico institucional.
- Plan plurianual y operativo institucional alineado a la planificación estratégica.
- Mecanismos de articulación entre planificación y presupuesto.
- Plan plurianual de inversiones.
- Presupuesto de inversiones institucional.

- Metodologías para la formulación de estándares e indicadores de seguimiento, monitoreo y evaluación.
- Estándares e indicadores para medir la calidad de la gestión y del uso de la inversión pública.
- Modelos de seguimiento, monitoreo y evaluación, formulados y en operación.
- Informe de evaluación de la ejecución del plan de desarrollo y ordenamiento territorial parroquial.
- Informe consolidado de ejecución, monitoreo y evaluación del plan operativo anual.
- Informe de cumplimiento de convenios interinstitucionales.
- Informe de ejecución y evaluación del plan anual de compras.
- Informes de evaluación de la ejecución presupuestaria en conexión con la Coordinación Administrativa Financiera.
- Informe de iniciativas y propuestas de cooperación internacional.
- Informes de alianzas estratégicas y acuerdos interinstitucionales e intergubernamentales.
- Convenios de cooperación nacional e internacional, públicos y privados, suscritos y formalizados.
- Solicitudes de desembolso preparadas para los diferentes proyectos que se encuentran en ejecución y que son financiados con recursos de cooperación internacional.

DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL (DESCENTRALIZADO, 2009
- 2014)

ORGANISMO:	DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL
Misión	Concienciar y sensibilizar sobre el rol del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural, sus competencias y atribuciones para que sean responsablemente conocidas, garantizando el principio de transparencia y el acceso a la información.
RESPONSABLE:	Director de Comunicación.

Atribuciones y responsabilidades.-

- Formular, implementar y evaluar el plan estratégico de comunicación institucional.
- Estandarizar formatos para difundir contenidos, procedimientos y eventos que organiza la institución.
- Formular e implementar políticas de comunicación interna y externa para posicionar la imagen corporativa.
- Diseñar y gestionar estrategias que contribuyan al fortalecimiento de la imagen corporativa al interior y ante la opinión pública.
- Coordinar los vínculos requeridos con los medios de comunicación tradicionales y alternativos, para que la institución tenga los espacios necesarios para la promoción y difusión.

- Asesorar a los niveles ejecutivos y unidades administrativas en aspectos de comunicación social.
- Asesorar en campañas de comunicación masiva, especial y dirigida a grupos focales.
- Preparar y coordinar la producción sistemática de materiales impresos, avisos, álbumes, memorias, afiches, boletines, de audio, vídeo, multimedia e internet relacionados con la gestión institucional.
- Administrar la elaboración, aprobación, edición, difusión y distribución de material informativo en el ámbito de la gestión institucional.
- Mantener actualizado un sistema de información relacionado con aspectos de la gestión institucional.
- Absolver consultas de usuarios externos sobre temas institucionales, en función de los productos y servicios que ofrece y genera la institución.
- Recibir las denuncias, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que desean realizar las personas e instituciones.

Productos y Servicios:

- Políticas y estrategias de comunicación.
- Plan anual de comunicación.
- Asistencia técnica y monitoreo en el ámbito de su competencia a las unidades desconcentradas de la institución.
- Catálogo de productos y servicios institucionales.

- Revista institucional.
- Estrategias para el fortalecimiento de la relación con medios.
- Plan anual de comunicación con los medios de comunicación social.
- Boletines y ruedas de prensa.
- Reporte de monitoreo de los medios de comunicación.
- Lineamientos, protocolos y agendas de actividades protocolarias y relaciones públicas e interinstitucionales con entidades y organismos nacionales e internacionales.
- Guiones para eventos institucionales.
- Fotografías, grabaciones, entrevistas.
- Estrategias para el fortalecimiento de la imagen corporativa.
- Informe de ejecución del plan de imagen corporativa.
- Alianzas, convenios y acuerdos para el fortalecimiento de la imagen corporativa.
- Material promocional de la imagen corporativa.
- Monitoreo y diagnóstico de la percepción institucional por la opinión pública.

COMISIONES (DESCENTRALIZADO, 2009 - 2014)

ORGANISMO:	COMISIONES
Misión	Están organizadas con los vocales miembros del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural, teniendo en cuenta las diversas competencias de la institución y se dividirán en Comisiones Permanentes, Comisiones Especiales, comisiones de Mesa, Excusas y Calificaciones.
RESPONSABLE:	Vocales.

Atribuciones y responsabilidades

- Integrar a la comunidad de la jurisdicción a la vida parroquial, a través de la integración de las Comisiones.
- Concientizar la conducta comunitaria para apoyar la gestión parroquial, conociendo el avance de obras, suministros de servicios, requerimientos económicos, saneamiento ambiental, necesidades de mantenimiento de obras y servicios y ampliación de los mismos.
- Conocer, estudiar y emitir los informes y dictámenes, respecto de los proyectos, planes, programas y asuntos sometidos a su consideración.
- Estudiar y analizar las necesidades y requerimientos de la población del cantón, proponiendo soluciones y alternativas que se estimen convenientes.

Productos y Servicios:

- Registros de asistencia de los miembros de las comisiones.
- Informes emitidos

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA (DESCENTRALIZADO, 2009 - 2014)

ORGANISMO:	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
Misión	Ejecutar las políticas, estrategias, normas y proyectos que permitan coordinar y gestionar las finanzas, el talento humano y gestión tecnológica y comunicaciones, para coadyuvar al cumplimiento de los objetivos y metas institucionales dentro del marco legal vigente.
RESPONSABLE:	Coordinadora o Coordinador Administrativo Financiero.

Atribuciones y responsabilidades:

- Programar, dirigir y controlar las actividades administrativas, materiales y financieras de la institución, de conformidad con las

políticas emanadas de la autoridad y lo dispuesto en las leyes, normas y reglamentos vigentes.

- Dotar de los bienes inmuebles, bienes muebles, equipos de computación y oficina, parque automotor y servicios básicos, y adecuar la infraestructura física.
- Establecer mecanismos, instrumentos y procedimientos específicos de control interno y previo.
- Contratar seguros de bienes.
- Contratar las cauciones del personal.
- Asesorar a los niveles directivos en la toma de decisiones en materia administrativo-financiera.
- Monitorear y evaluar la gestión administrativo-económico-financiera.
- Ejecutar los gastos previstos en el presupuesto, de conformidad con las previsiones establecidas y ordenar pagos con la autorización previa expresa de la autoridad competente.
- Registrar la entrega, coordinar y vigilar el correcto destino y uso de los recursos de cooperación internacional no reembolsable.
- Administrar el presupuesto institucional en conformidad con los programas y proyectos establecidos.
- Realizar el pago de obligaciones económicas de la institución.

- Administrar el sistema integrado de gestión del talento humano, desempeño organizacional y remuneraciones de la institución.

Productos y Servicios

- Plan anual de mantenimiento preventivo y correctivo de bienes muebles e inmuebles.
- Informe de ejecución del plan de mantenimiento de bienes muebles e inmuebles.
- Plan de provisión de servicio de transporte, asignación de salvoconductos, tarjetas de seguros, llaves, conductores.
- Vehículos matriculados.
- Informe de accidentes.
- Solicitud de pago por utilización de combustibles y lubricantes, y por compra de piezas y accesorios de vehículos.
- Informe del trabajo de auxiliares de servicio y de conductores de vehículos.
- Informe de pago de suministros y servicios básicos.
- Plan anual de adquisiciones y contrataciones, de acuerdo a la prioridad y necesidades de cada unidad administrativa y a base de las disponibilidades presupuestarias en coordinación con Planificación.
- Informe de ejecución del plan anual de adquisiciones y contrataciones.

- Aseguramiento y coordinación eficiente del manejo del sistema de compras públicas.
- Procesos de contratación, inclusión y exclusión de seguros.
- Reporte de inventario de bienes muebles, inmuebles y otros que corresponda; así como también considerar los bienes sujetos a control administrativo, existentes y faltantes.
- Ingresos y egresos de suministros, materiales, bienes de larga duración y bienes sujetos a control administrativo.
- Reporte de inventario de suministros y materiales, existentes y faltantes.
- Informe de administración de bodegas.
- Actas de entrega-recepción de bienes.
- Actas de cambio de custodio o transferencia.
- Sistema de administración de archivo, información y documentación interna y externa.
- Informe de documentos despachados y recibidos.
- Informe de atención a clientes externos e internos.
- Proforma presupuestaria institucional.
- Programación presupuestaria.

- Plan periódico de caja.
- Programa cuatrimestral comprometido.
- Certificaciones y liquidaciones presupuestarias.
- Reformas y traspasos presupuestarios de ingresos y gastos.
- Informes de ejecución presupuestaria con indicadores de gestión.
- Informes de ejecución de las reformas presupuestarias.
- Informes de evaluación presupuestaria.
- Cédulas presupuestarias.
- Registros contables.
- Informes y estados financieros.
- Conciliaciones bancarias.
- Informe de evaluación del presupuesto devengado.
- Control de fondos rotativos y cajas chicas.
- Comprobantes de pago y/o de egresos.
- Ingresos de financiamiento y donaciones.
- Transacciones y comprobantes de ingreso.

- Transacciones y comprobantes de diario.
- Flujos de caja.
- Informes de arqueo de caja.
- Emisión de facturas.
- Control caja-bancos.
- Control de cobros de cuentas por cobrar.
- Registro y control de garantías y valores.
- Informes de control del registro de garantías y valores.
- Retenciones, declaraciones, reclamos y devoluciones al SRI.
- Informes sobre control de legalidad previo al pago.
- Órdenes de pago a través del SRI.
- Plan anual de requerimientos tecnológicos de plataforma, mantenimiento preventivo y correctivo.
- Manual de procedimientos e instructivo para respaldo y recuperación de información.
- Autorización de entrega y movilización de equipos informáticos.
- Plan anual de mantenimiento preventivo, correctivo y adaptivo de las aplicaciones y sistemas informáticos.
- Informe de detección de necesidades de capacitación en administración de la plataforma de hardware y comunicaciones.

- Internet institucional.
- Portal institucional.

SECRETARÍA (DESCENTRALIZADO, 2009 - 2014).

ORGANISMO:	SECRETARÍA
Misión	Es la responsable de dar fe de las decisiones y resoluciones que adopte el órgano de legislación del Gobierno Autónomo Descentralizado de las parroquias rurales del Cantón Pedro Moncayo.
RESPONSABLE:	Secretario (a)

Atribuciones y responsabilidades

- Asumir las atribuciones y deberes que son inherentes a este cargo en las sesiones de la Junta, Comisiones y en otros en los cuales se acredite su participación.
- Asumir la responsabilidad de la información a su cargo y coordinar las labores de Relaciones Públicas y Comunicación oficiales, en coordinación con el departamento de comunicación social.
- Asumir el control de documentación y custodia de archivos.

- Responsabilizarse por la administración de los recursos asignados para la consecución de los resultados establecidos en el Plan Operativo Anual, reportar periódicamente sobre el avance de la ejecución.
- Coordinar estrechamente con las demás dependencias y niveles administrativos parroquiales para la ejecución de las acciones, propugnando la difusión de información que se requiera para mantener permanentemente vínculos con la comunidad representada en todas sus áreas socioeconómicas y políticas.
- Llevar los libros y demás documentos oficiales, responsabilizarse de su conservación, integridad, inmovilidad y reserva.
- Tramitar la correspondencia oficial, llevar registros de ingreso y egreso de la misma.
- Recopilar y conservar debidamente organizados los instrumentos legales como leyes, reglamentos, ordenanzas, acuerdos, circulares y otros.
- Desempeñar sus funciones con oportunidad, cortesía, responsabilidad y ética profesional.

Productos y Servicios:

- Actas de las sesiones en las cuales actúe en calidad de secretaria (o).
- Boletines de prensa emitidos.
- Archivos organizados.

- Informes de avances del Plan Operativos Anual.
- Registro de ingresos y egresos de documentación.
- Organización de leyes y demás cuerpos legales de interés del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural.

6.9.3.4 Políticas y lineamientos generales de la secretaria

- Toda solicitud ingresada para contestación, deberá ser firmada y autorizada únicamente por el Secretario General de la Junta Parroquial respectiva, con la rúbrica de visto bueno del Presidente del mismo, encargado de la Coordinación General Administrativa.
- El tiempo de entrega de la respuesta es de 3 a 8 días hábiles. Al interesado se le entregará el original de la contestación, debiendo firmar de recibido en las copias anexas, las cuales serán enviadas al archivo para su debida consulta y resguardo.
- La documentación deberá ser presentada en la ventanilla o en la oficina de recepción de documentos o en Secretaría General de lunes a viernes de 8:00 a 16:00 horas.
- El interesado deberá llevar la documentación completa y legible para el trámite correspondiente, de lo contrario no se le recibirá.

6.9.3.5 Codificación utilizada en los procedimientos

Los procedimientos se codifican de la siguiente forma:

Se le asigna un nombre único por cada Área de gestión. La misma se define con la primera o primeras dos letras del nombre del procedimiento, con una “P” antepuesta ante de las letras mencionadas, en donde esta última declara que se trata de un procedimiento. Además al final de las dos letras mencionadas se escribe un número, el cual va a distinguirlo de las otras Áreas administrativas.

A continuación se explica con un ejemplo:

Procedimiento de “Ingreso de documentación a la Secretaría Parroquial por medio del Usuario”; la codificación designada para este procedimiento es “P-SGA-SG01”, que significa: “Procedimiento número 01 del Área de la Secretaría General.”

6.9.3.5.1 Documentos

CÓDIGO	REVISIÓN	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	FECHA DE EMISIÓN
Secretaría parroquial y Coordinación General Administrativa			
P-SGA-SG01	00	Procedimiento para permisos de eventos varios	
P-SGA-SG02	00	Procedimiento para expedición de constancias	
P-SGA-SG03	00	Procedimiento del archivo de documentos	
P-SGA-SG04	00	Procedimiento convocar a sesión de la Junta parroquial	

P-SGA-SG05	00	Procedimiento para expedición de copias certificadas	
------------	----	--	--

Elaborado por: *María Fernanda Cevallos Espinosa*

Deysi Geovanna Cóndor Chicaiza

Documento P-SGA-SG01

El documento **P-SGA-SG01** está relacionado con el procedimiento para permisos de eventos varios, normalizado para las Parroquias Rurales de Malchinguí, Tocachi, La Esperanza y Tupigachi, conforme al siguiente formato que se detalla a continuación:

Gráfico 2: Documento P-SGA-SG01

JUNTA PARROQUIAL DE MALCHINGHÍ			
P-SGA-SG01		FECHA DE EMISIÓN: dd/mm/aa	
	<i>Procedimientos para permisos de eventos varios</i>		
	<i>código: P-SGA-SG01</i>	Emisión: dd/mm/aa	SECRETARÍA GENERAL
	Revisión:	<i>Departamento de Secretaría Parroquial</i>	SECRETARÍA GENERAL

JUNTA PARROQUIAL DE TOCACHI			
P-SGA-SG01		FECHA DE EMISIÓN: dd/mm/aa	
	Procedimientos para permisos de eventos varios		
	código: P-SGA-SG01	Emisión: dd/mm/aa	SECRETARÍA GENERAL
	Revisión:	<i>Departamento de</i> Secretaría Parroquial	SECRETARÍA GENERAL
JUNTA PARROQUIAL DE LA ESPERANZA			
P-SGA-SG01		FECHA DE EMISIÓN: dd/mm/aa	
	Procedimientos para permisos de eventos varios		
	código: P-SGA-SG01	Emisión: dd/mm/aa	SECRETARÍA GENERAL
	Revisión:	<i>Departamento de</i> Secretaría Parroquial	SECRETARÍA GENERAL

JUNTA PARROQUIAL DE LA TUPIGACHI		
P-SGA-SG01	FECHA DE EMISIÓN: dd/mm/aa	
	<i>Procedimientos para permisos de eventos varios</i>	
	<i>código: P-SGA-SG01</i>	<i>Emisión: dd/mm/aa</i>
	<i>Revisión:</i>	<i>Departamento de Secretaría Parroquial</i>
SECRETARÍA GENERAL		

OBJETIVO

Proporcionar los lineamientos para expedir permisos a los pobladores, para la realización de eventos que pretendan realizar dentro de las Parroquia de Malchingui, Tocachi, La Esperanza y Tupigachi.

ALCANCE

La recepción y expedición de autorizaciones corresponde únicamente a la Secretaría General, quien enviará a los departamentos competentes las copias para su debido conocimiento y efectos de autorización.

Responsabilidades

Secretario General

- Valida la documentación.
- Firma el oficio como recibido para su autorización.

Presidente de la junta

- Revisa la documentación.
- Firma el autorizado o negación del oficio.

Asistente Administrativa

- Recibe la documentación por parte del Presidente de la Junta.
- Revisa y valida los datos y anexos.
- Elabora el oficio de autorización o negación, marcando las copias a los departamentos que tengan injerencia en el evento.
- Firma el oficio o pedido.

DEFINICIONES.- Para la correcta y eficiente aplicación de este procedimiento, se consideran las siguientes definiciones:

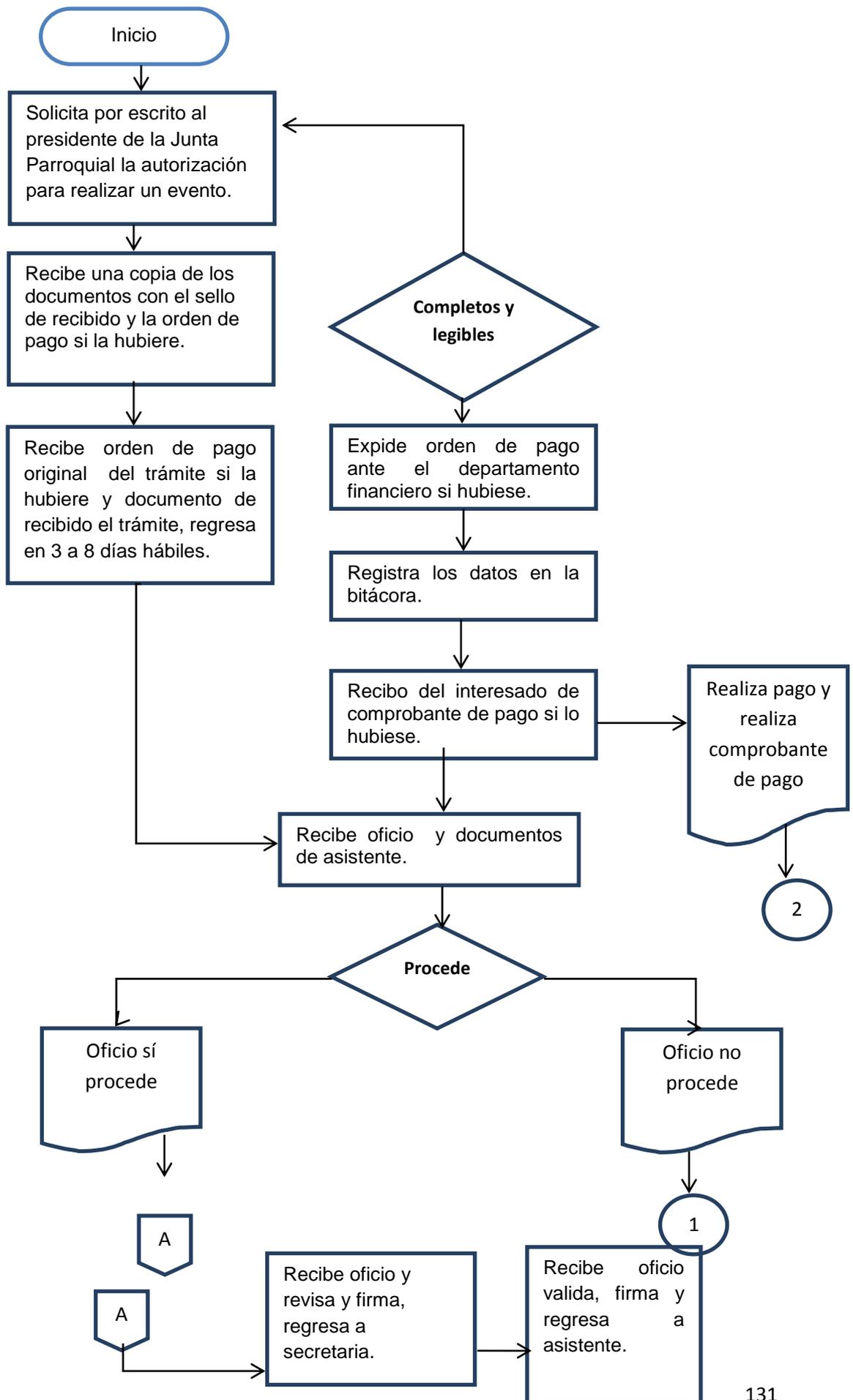
Autorización de eventos.- El documento de autorización o negación que se extiende al interesado haciendo constar que se concede el visto bueno para que el ciudadano pueda realizar su evento o no, efectuando el pago de los derechos o impuestos correspondientes si los hubiere.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Paso	Responsable	Descripción de la actividad
1	Interesado	Solicita por escrito al presidente de la Junta Parroquial la autorización para realizar un evento, especificando todos los detalles del mismo, entregándolos al encargado de la secretaría de la Junta Parroquial.
2	Secretaría (o) de la Junta Parroquial	Revisa los documentos, si éstos están completos y legibles. Si están correctos y emite una orden de pago si la hubiere.
3	Interesado	Recibe una copia de los documentos con el sello de recibido y la orden de pago si la hubiere.
4	Secretaría (o) de la Junta Parroquial	Recibe el comprobante de pago si hubiere y envía los documentos a la Asistente Administrativa para el seguimiento.
5	Asistente Administrativa	Revisa los documentos y si éstos están completos, elabora la autorización y la emite al Presidente de la Junta Parroquial.
6	Presidente de la Junta Parroquial	Revisa el documento y lo firma para posteriormente pasarlo a la firma de la Secretaria (o) de la Junta Parroquial.
7	Secretaría (o) de la Junta Parroquial	Valida el documento y lo firma, y remite el documento a la Asistente Administrativa
8	Asistente Administrativa	Organiza el documento y lo remite a la Secretaria (o) de la Junta para que a su vez lo entregue al interesado junto con su comprobante de pago origina si lo hubiere.
9	Fin del proceso	

Elaborado por: *María Fernanda Cevallos Espinosa*

Deysi Geovanna Córdor Chicaiza



HISTORIAL DEL DOCUMENTO

Revisión anterior	Revisión actual	Razón de la última modificación	Fecha de Actualización
N/A	Original	Documento elaborado por primera vez	

REFERENCIA A DOCUMENTOS RELACIONADOS

Reglamento de Espectáculos y Diversiones para el Municipio de Pedro Moncayo.

REGISTROS

Bitácora de Oficios en Excel y Libro

Base de datos de eventos

Documento P-SGA-SG02

El documento **P-SGA-SG02** está relacionado con el procedimiento para expedición de constancias, normalizado para las Parroquias Rurales de Malchinguí, Tocachi, La Esperanza y Tupigachi, conforme al siguiente formato que se detalla a continuación:

Gráfico 3: Documento P-SGA-SG02

JUNTA PARROQUIAL DEMALCHINGUI		
P-SGA-SG02	FECHA DE EMISIÓN: dd/mm/aa	
<i>Procedimientos para expedición de constancias</i>		
	<i>código: P-SGA-SG02</i>	Emisión: dd/mm/aa
	Revisión:	<i>Departamento de Secretaría Parroquial</i>
	SECRETARÍA GENERAL	

JUNTA PARROQUIAL DE TOCACHI		
P-SGA-SG02	FECHA DE EMISIÓN: dd/mm/aa	
<i>Procedimientos para expedición de constancias</i>		
	<i>código: P-SGA-SG02</i>	Emisión: dd/mm/aa
	Revisión:	<i>Departamento de Secretaría Parroquial</i>
	SECRETARÍA GENERAL	

JUNTA PARROQUIAL DE LA ESPERANZA			
P-SGA-SG02		FECHA DE EMISIÓN: dd/mm/aa	
<i>Procedimientos para expedición de constancias</i>			
	<i>código:</i> P-SGA-SG02	Emisión: dd/mm/aa	SECRETARÍA SECRETARÍA GENERAL GENERAL
	Revisión:	<i>Departamento de Secretaría Parroquial</i>	SECRETARÍA GENERAL

JUNTA PARROQUIAL DE TUPIGACHI			
P-SGA-SG02		FECHA DE EMISIÓN: dd/mm/aa	
<i>Procedimientos para expedición de constancias</i>			
	<i>código:</i> P-SGA-SG02	Emisión: dd/mm/aa	SECRETARÍA SECRETARÍA GENERAL GENERAL
	Revisión:	<i>Departamento de Secretaría Parroquial</i>	SECRETARÍA GENERAL

OBJETIVO

Elaboración de formato de identificación con el respaldo de una autoridad en su expedición para los usuarios de las Parroquias de Malchingui, Tocachi, La Esperanza y Tupigachi, a fin de llevar a cabo trámites administrativos.

ALCANCE

La elaboración de constancias es una actividad que implica únicamente a la Secretaría General de la Junta Parroquial.

RESPONSABILIDADES

Secretario General

- Valida los documentos
- Firma la constancia

Presidente de la Junta Parroquial

- Revisa la documentación
- Firma la constancia

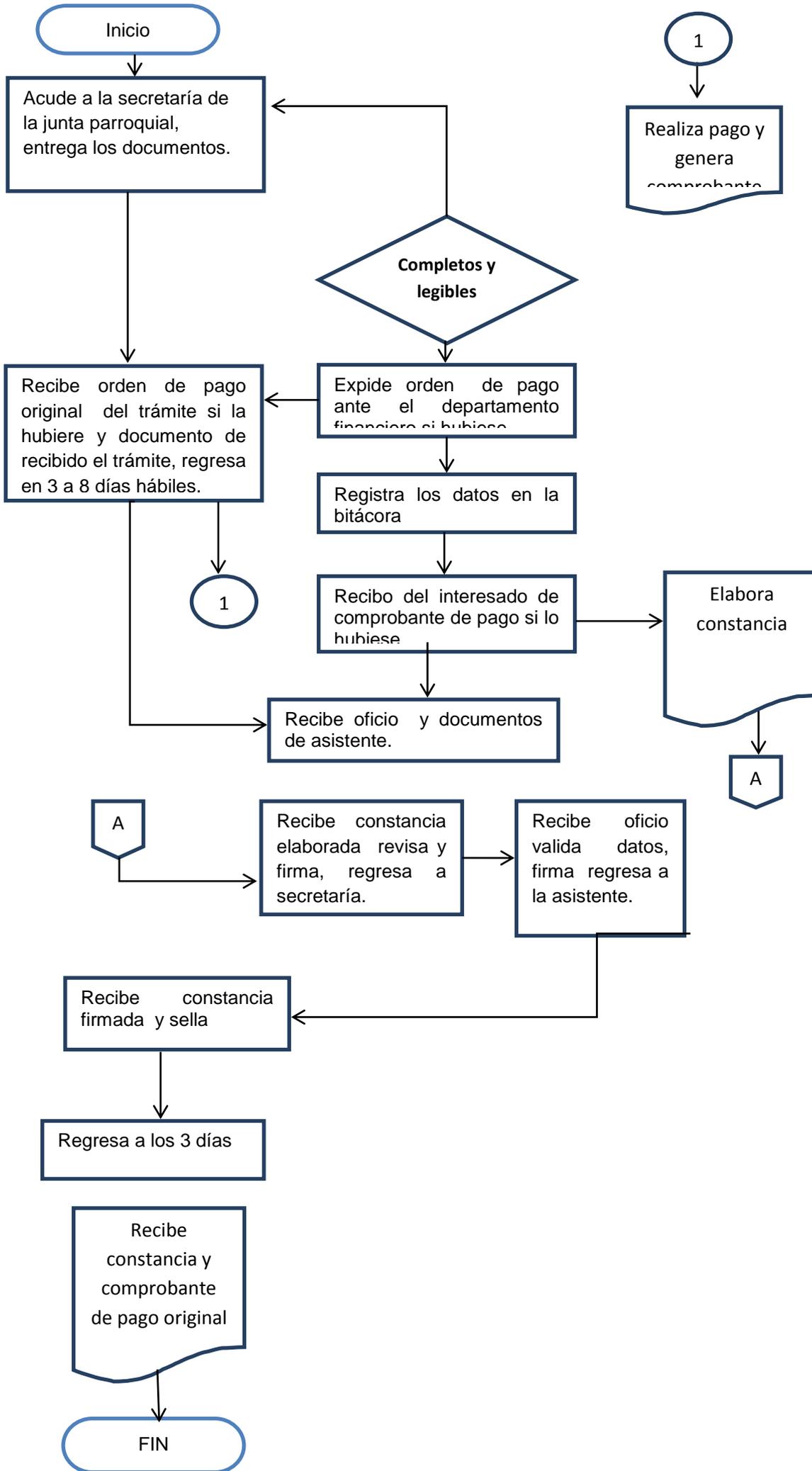
Asistente Administrativa

- Recibe la documentación por parte del encargado de la secretaría de la junta.
- Revisa y valida los datos y anexos.

- Elabora la constancia.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Paso	Responsable	Descripción de la actividad
1	Interesado	Presenta los documentos a la persona encargada de la secretaría de la Junta Parroquial.
2	Secretaría (o) de la Junta Parroquial	Revisa los documentos, si éstos están completos y legibles. Si están correctos y emite una orden de pago si la hubiere.
3	Interesado	Recibe una copia de los documentos con el sello de recibido y la orden de pago si la hubiere.
4	Secretaría (o) de la Junta Parroquial	Recibe el comprobante de pago si hubiere y envía los documentos a la Asistente Administrativa para el seguimiento.
5	Asistente Administrativa	Revisa los documentos y si éstos están completos, elabora la constancia y la emite al Presidente de la Junta Parroquial.
6	Presidente de la Junta Parroquial	Revisa la constancia y lo firma para posteriormente pasarlo a la firma de la Secretaria (o) de la Junta Parroquial.
7	Secretaría (o) de la Junta Parroquial	Valida la constancia y lo firma, y remite el documento a la Asistente Administrativa.
8	Asistente Administrativa	Emite la constancia firmada para que a su vez lo entregue al interesado junto con su comprobante de pago original si lo hubiere.
9	Fin del proceso	



HISTORIAL DEL DOCUMENTO

Revisión anterior	Revisión actual	Razón de la última modificación	Fecha de Actualización
N/A	Original	Documento elaborado por primera vez	

REFERENCIA A DOCUMENTOS RELACIONADOS

Ley orgánica de municipalidades del Ecuador, Ley orgánica de las juntas Parroquiales rurales del Ecuador.

REGISTROS

Bitácora de Oficios en Excel y Libro

Documento P-SGA-SG03

El documento **P-SGA-SG03** está relacionado con el procedimiento para el archivo de documentos, normalizado para las parroquias rurales de Malchinguí, Tocachi, La Esperanza y Tupigachi, conforme al siguiente formato que se detalla a continuación:

Gráfico 4: Documento P-SGA-SG03

JUNTA PARROQUIAL DE MALCHINGUI		
P-SGA-SG03	FECHA DE EMISIÓN: dd/mm/aa	
	<i>Procedimientos del archivo de documentos</i>	
	<i>código: P-SGA-SG03</i>	Emisión: dd/mm/aa
	Revisión:	<i>Departamento de Secretaría Parroquial</i>
SECRETARÍA GENERAL		

JUNTA PARROQUIAL DE TOCACHI		
P-SGA-SG03	FECHA DE EMISIÓN: dd/mm/aa	
	<i>Procedimientos del archivo de documentos</i>	
	<i>código: P-SGA-SG03</i>	Emisión: dd/mm/aa
	Revisión:	<i>Departamento de Secretaría Parroquial</i>
SECRETARÍA GENERAL		

JUNTA PARROQUIAL DE LA ESPERANZA			
P-SGA-SG03		FECHA DE EMISIÓN: dd/mm/aa	
			
<i>Procedimientos del archivo de documentos</i>			
<i>código: P-SGA-SG03</i>		Emisión: dd/mm/aa	SECRETARÍA GENERAL GENERAL
Revisión:		<i>Departamento de Secretaría Parroquial</i>	SECRETARÍA GENERAL
			

JUNTA PARROQUIAL DE TUPIGACHI			
P-SGA-SG03		FECHA DE EMISIÓN: dd/mm/aa	
			
<i>Procedimientos del archivo de documentos</i>			
<i>código: P-SGA-SG03</i>		Emisión: dd/mm/aa	SECRETARÍA GENERAL SECRETARÍA
Revisión:		<i>Departamento de Secretaría Parroquial</i>	SECRETARÍA GENERAL GENERAL
			

RESPONSABILIDADES

Secretario General

- Resguardo o custodia de los documentos

Encargado del Área del Archivo

- Organizar
- Controlar
- Resguardar debidamente la documentación

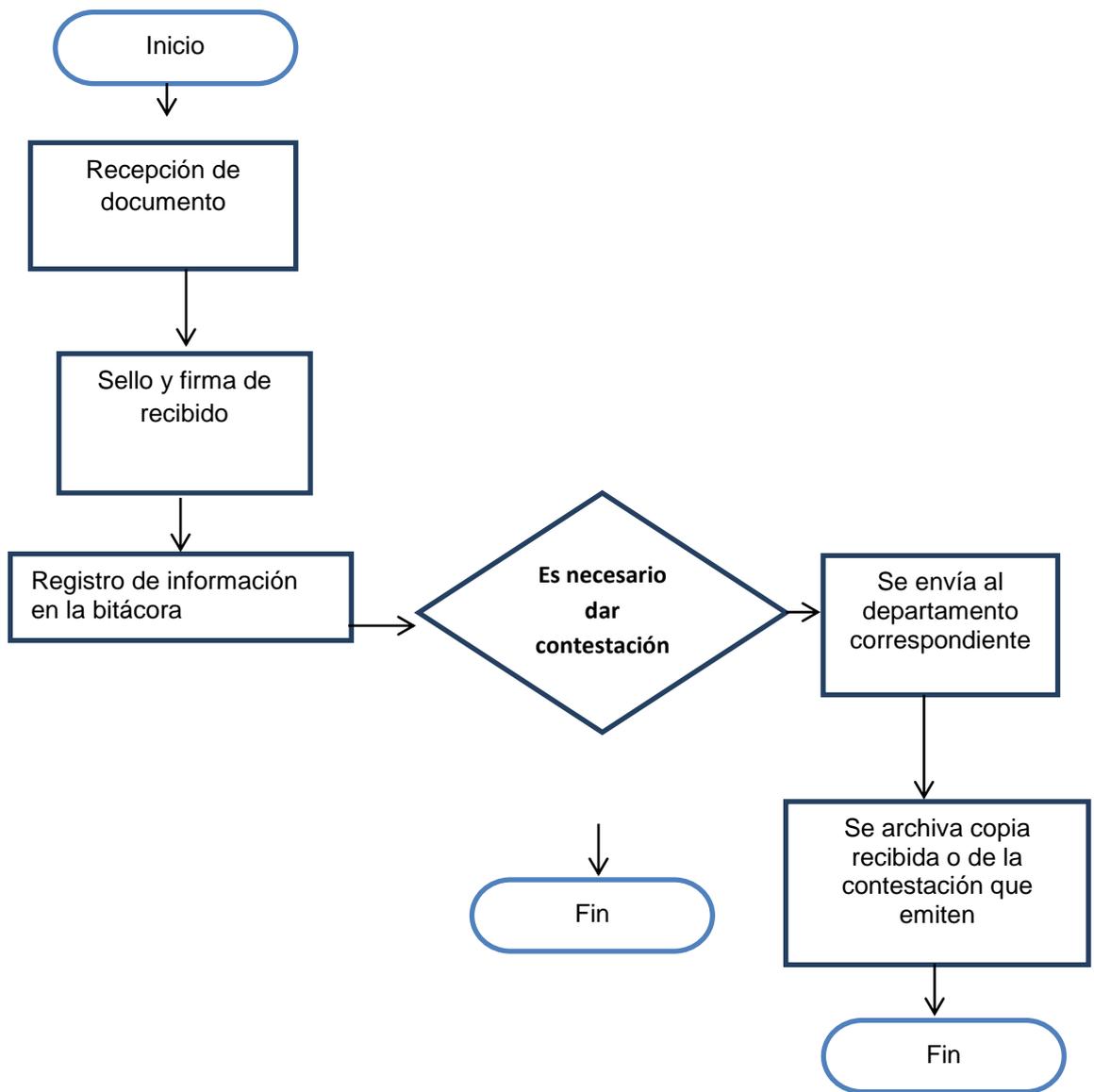
DEFINICIONES

Para la correcta aplicación de este procedimiento, se consideran las siguientes definiciones:

Resguardar la documentación: Proteger debidamente la documentación que ingrese o se genere en la Secretaría General.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Paso	Responsable	Descripción de la actividad
1	Secretaría de la Junta Parroquial	Recibe los documentos, sella, firma como recibido, registra los documentos en la bitácora, envía a la asistente de secretaría.
2	Asistente de la Secretaría de la Junta Parroquial	Revisa los documentos y si determina que se debe dar contestación, envía a los departamentos competentes para seguimiento de la petición. Envía copia de Archivo.
3	Encargado del Archivo	Recibe copia del documento entregado o de la contestación y lo archiva en la carpeta correspondiente ya sea para consulta o patrimonio.
4	Fin del proceso	



HISTORIAL DEL DOCUMENTO

Revisión anterior	Revisión actual	Razón de la última modificación	Fecha de Actualización
N/A	Original	Documento elaborado por primera vez	

REFERENCIA A DOCUMENTOS RELACIONADOS

Ley orgánica de las juntas Parroquiales rurales del Ecuador.

REGISTROS

Bitácora de Oficios en Excel y Libro

Documento P-SGA-SG04

El documento **P-SGA-SG04** está relacionado con el procedimiento para convocar a reuniones de los miembros de la junta, normalizado para las parroquias rurales de Malchinguí, Tocachi, La Esperanza y Tupigachi, conforme al siguiente formato que se detalla a continuación:

Gráfico 5: Documento P-SGA-SG04

JUNTA PARROQUIAL DE MALCHINGUÍ			
P-SGA-SG04		FECHA DE EMISIÓN: dd/mm/aa	
	<i>Procedimientos para convocar a sesiones de la Junta Parroquial</i>		
	<i>código: P-SGA-SG04</i>	<i>Emisión: dd/mm/aa</i>	SECRETARÍA SECRETARÍA GENERAL GENERAL
	Revisión:	<i>Departamento de Secretaría Parroquial</i>	SECRETARÍA GENERAL
JUNTA PARROQUIAL DE TOCACHI			
P-SGA-SG04		FECHA DE EMISIÓN: dd/mm/aa	
	<i>Procedimientos para convocar a sesiones de la Junta Parroquial</i>		
	<i>código: P-SGA-SG04</i>	<i>Emisión: dd/mm/aa</i>	SECRETARÍA SECRETARÍA GENERAL GENERAL
	Revisión:	<i>Departamento de Secretaría Parroquial</i>	SECRETARÍA GENERAL

JUNTA PARROQUIAL DE LA ESPERANZA			
P-SGA-SG04		FECHA DE EMISIÓN: dd/mm/aa	
	<i>Procedimientos para convocar a sesiones de la Junta Parroquial</i>		
	código: P-SGA-SG04	Emisión: dd/mm/aa	SECRETARÍA SECRETARIA GENERAL GENERAL
	Revisión:	<i>Departamento de Secretaría Parroquial</i>	SECRETARIA GENERAL

JUNTA PARROQUIAL DE TUPIGACHI			
P-SGA-SG04		FECHA DE EMISIÓN: dd/mm/aa	
	<i>Procedimientos para convocar a sesiones de la Junta Parroquial</i>		
	código: P-SGA-SG04	Emisión: dd/mm/aa	SECRETARIA SECRETARIA GENERAL GENERAL
	Revisión:	<i>Departamento de Secretaría Parroquial</i>	SECRETARIA GENERAL

OBJETIVO

Informar a los miembros de la Junta Parroquial los temas a tratar u otro tipo de información relevante al desempeño de sus funciones.

ALCANCE

Las decisiones que se tomen en la asamblea de las Juntas Parroquiales son únicas del Presidente de la Junta, vocales, el Secretario General que desempeña únicamente un papel informante y responsable de crear y salvaguardar las actas de reunión de la Junta Parroquial.

RESPONSABILIDADES

Secretario General

Salvaguardar las actas de Cabildo.

Enviar las actas de la reunión de la junta para su revisión.

Asesoría Jurídica

Transcribir las actas de la asamblea.

Elaborar un oficio mediante el cual se envíe el acta para su revisión en reunión de los miembros de la Junta Parroquial.

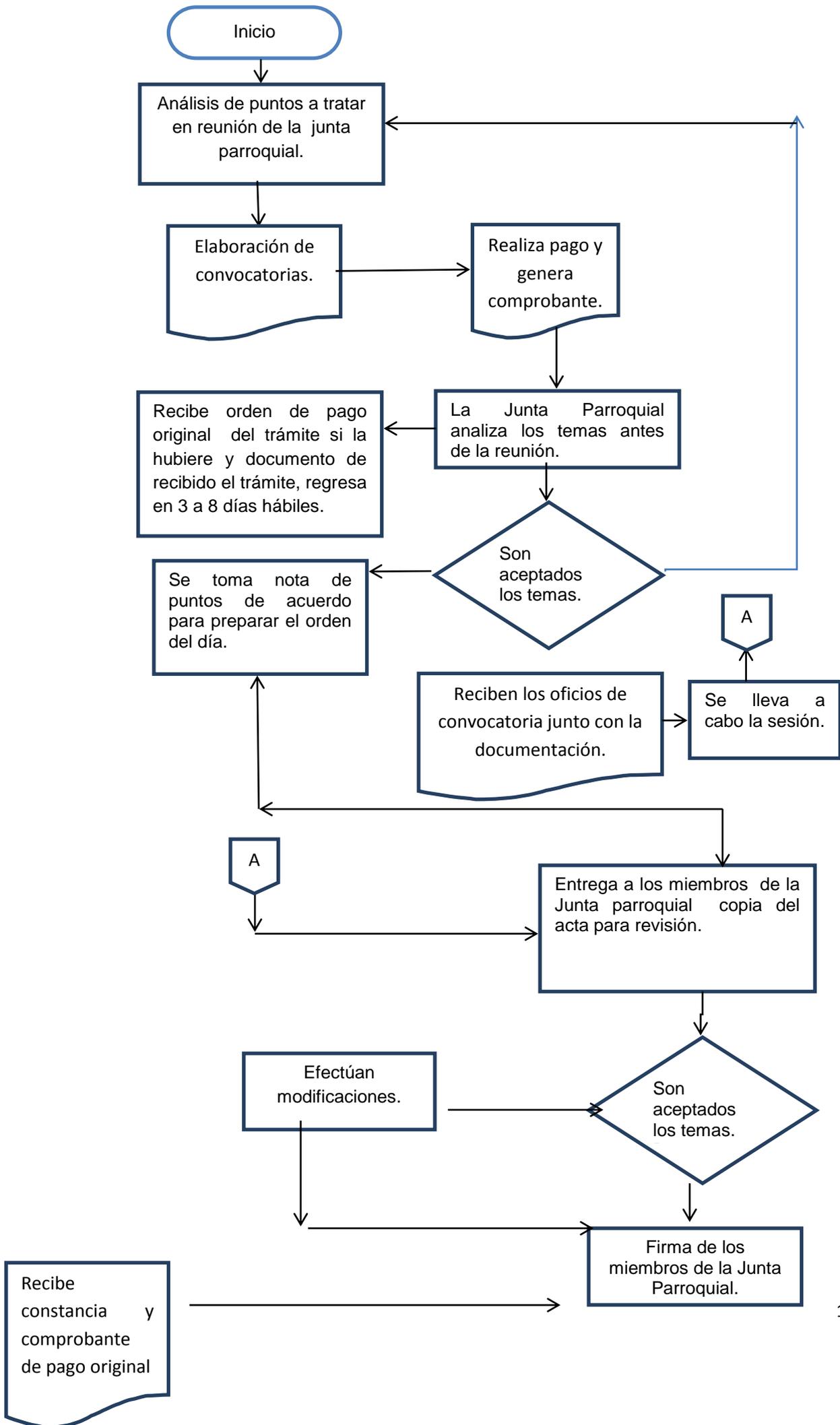
DEFINICIONES

Para la correcta aplicación de este procedimiento, se consideran las siguientes definiciones:

Actas de reunión de la Junta Parroquial: Soporte documental aprobado por los miembros de la Junta Parroquial.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Paso	Responsable	Descripción de la actividad
1	Asesoría jurídica	Analiza los puntos a tratar en reunión de la Junta Parroquial, elaborar oficios de convocatoria.
2	Junta Parroquial	Reciben los oficios de convocatoria junto con los temas a tratar. Analiza los temas a tratar. Si son aceptados, los discuten en la próxima reunión de la Junta Parroquial.
3	Asesoría Jurídica	Toma nota de los puntos de acuerdo para ingresarlos en el orden del día. Elaborar oficios para convocar a sesión de la Junta Parroquial.
4	Junta Parroquial	Recibe los oficios de invitación a sesión de cabildo con la documentación.
5	Asesoría Jurídica	Elabora el Acta de la Junta Parroquial. Entrega a los integrantes de la Junta Parroquial copia del acta para su revisión y modificaciones. Si hay modificaciones se realizan y las entrega a la Junta Parroquial para su firma.
6	Junta Parroquial	Firma el Acta
7	Asesoría Jurídica y Secretaria General	Se resguarda en los libros de Actas.
9	Fin del proceso	



HISTORIAL DEL DOCUMENTO

Revisión anterior	Revisión actual	Razón de la última modificación	Fecha de Actualización
N/A	Original	Documento elaborado por primera vez	

REFERENCIA A DOCUMENTOS RELACIONADOS

Ley orgánica de las Juntas parroquiales rurales del Ecuador.

REGISTROS

Bitácora de Oficios en Excel y Libro

Documento P-SGA-SG05

El documento **P-SGA-SG05** está relacionado con el procedimiento para expedición de copias certificadas, normalizado para las parroquias rurales de Malchinguí, Tocachi, La Esperanza y Tupigachi, conforme al siguiente formato que se detalla a continuación:

Gráfico 6: Documento P-SGA-SG05

JUNTA PARROQUIAL DE MALCHINGUÍ			
P-SGA-SG05		FECHA DE EMISIÓN: dd/mm/aa	
	Procedimientos para expedición de copias certificadas		
	código: P-SGA-SG05	Emisión: dd/mm/aa	SECRETARÍA GENERAL GENERAL
	Revisión:	Departamento de Secretaría Parroquial	SECRETARÍA GENERAL
JUNTA PARROQUIAL DE TOCACHI			
P-SGA-SG05		FECHA DE EMISIÓN: dd/mm/aa	
	Procedimientos para expedición de copias certificadas		
	código: P-SGA-SG05	Emisión: dd/mm/aa	SECRETARÍA GENERAL GENERAL
	Revisión:	Departamento de Secretaría Parroquial	SECRETARÍA GENERAL
JUNTA PARROQUIAL DE LA ESPERANZA			
P-SGA-SG05		FECHA DE EMISIÓN: dd/mm/aa	
	Procedimientos para expedición de copias certificadas		
	código: P-SGA-SG05	Emisión: dd/mm/aa	SECRETARÍA GENERAL GENERAL
	Revisión:	Departamento de Secretaría Parroquial	SECRETARÍA GENERAL

JUNTA PARROQUIAL DE TUPIGACHI			
P-SGA-SG05		FECHA DE EMISIÓN: dd/mm/aa	
	<i>Procedimientos para expedición de copias certificadas</i>		
	<i>código: P-SGA-SG05</i>	<i>Emisión: dd/mm/aa</i>	SECRETARÍA SECRETARIA GENERAL GENERAL
	Revisión:	<i>Departamento de Secretaría Parroquial</i>	SECRETARÍA GENERAL

OBJETIVO

Respaldar documentación del accionar o ejercicio de las Juntas Parroquiales.

ALCANCE

El Secretario General de la Junta Parroquial es el único que puede expedir certificaciones.

RESPONSABILIDADES

Secretario General

Firmar las copias de los originales para su certificación.

Asesor Jurídico

- Recibe la documentación en original y copia para comprobación.

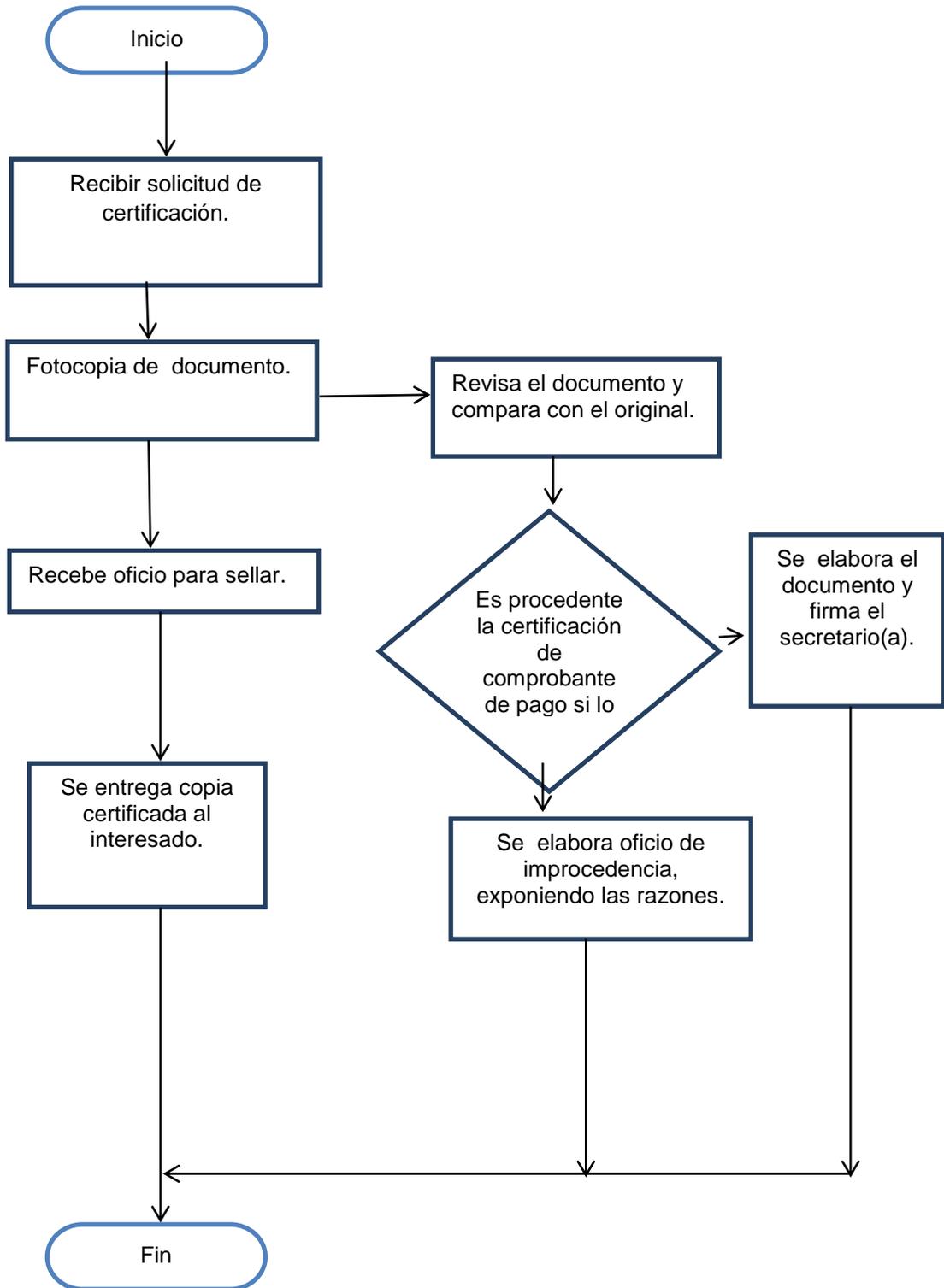
- Valida y prepara la copia para certificación del Secretario General.

DEFINICIONES

Para la correcta aplicación de este procedimiento, se consideran las siguientes definiciones: Copia certificada: Es una copia fiel del original que obra en los archivos de la Junta Parroquial.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Paso	Responsable	Descripción de la actividad
1	Secretaría General	Recibe solicitud de certificación. Fotocopia del documento.
2	Asesoría Jurídica	Revisa el documento y comprueba con el original. Valida y si es procedente la certificación, prepara la documentación. Elabora documento para firma del secretario (a) General.
3	Secretaría General	Firma la certificación Recibe el documento para sello y entrega.
4	Fin del procedimiento	



HISTORIAL DEL DOCUMENTO

Revisión anterior	Revisión actual	Razón de la última modificación	Fecha de Actualización
N/A	Original	Documento elaborado por primera vez	

REFERENCIA A DOCUMENTOS RELACIONADOS

Ley orgánica de las juntas Parroquiales rurales del Ecuador.

REGISTROS

Bitácora de Oficios en Excel y Libro.

Recursos:

Humanos

Investigadores

Asesor o director del anteproyecto o plan.

Colaboradores.

Materiales

Computadoras e Internet.

Libros y material bibliográfico.

Impresora y papelería.

6.10 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 las Juntas Parroquiales, y evitar pérdidas de tiempo y dinero en el flujo de trámites.

El presente proyecto tiene un gran impacto social, por cuanto la ciudadanía podrá palpar una atención oportuna y satisfacer con prontitud sus necesidades, al contar con un manual de procesos que permita simplificar los trámites que se realicen.

Esta propuesta reúne actividades que permiten el trabajo en equipo, integración, solución de problemas, que permitirán tener una mejor imagen institucional y sobre todo se constituye en un instrumento de orientación y capacitación para los funcionarios y empleados de las Juntas Parroquiales Rurales del cantón Pedro Moncayo, así como también a la ciudadanía en general, encaminado a brindar un servicio eficiente y de calidad.

6.11 Validación de la propuesta

Para este proceso se ha solicitado la colaboración de dos expertos, para dicho efecto se aplicó un instrumento de validación.

Datos de los Expertos		
	Experto 1	Experto 2
Nombres:	Bethy Arteaga	Ernesto Suárez
Nombre:	Técnico en procesamiento electrónico de datos.	Técnico en procesamiento electrónico de datos.
Título 2	Licenciada Informática.	Licenciado en Ciencias de la Educación.
Título 3	Ingeniera en Gestión Educativa.	Doctor Ciencias de la Educación mención Currículo.
Postgrado	Magister en Tecnologías para la Gestión y Práctica Docente.	Magister en Tecnologías para la Gestión y Práctica Docente.
Lugar de trabajo	Colegio “Alberto Enríquez”	Colegio “Antonio Ante”
Cargo	Docente	Docente
Experiencia	17 años	23 Años

Tabla 21: Datos Expertos

Los expertos que han validado la propuesta, utilizando un instrumento de validación; cuyos resultados se resumen a continuación:

Nº	CRITERIOS	Escala de valores			
		MS%	S%	PS%	TOTAL
1	Rigurosidad científica	100%			100%
2	Actualidad.	100%			100%
3	Aplicabilidad.	100%			100%
4	Metodología.	100%			100%
5	Pertinencia.	100%			100%
6	Novedad	100%			100%
7	Con análisis del proceso de tramitación y seguimiento de la documentación interna y externa se contribuye a mejorar el proceso de tramitación y seguimiento de las juntas parroquiales del Cantón Pedro Moncayo durante el año 2012.	100%			100%

Los expertos consideran que la propuesta es oportuna al estar acorde a las necesidades de actualización detectadas y al momento que vivimos; abarca contenidos en los diferentes ámbitos relacionados con el proceso de administración, control y seguimiento, utiliza recursos de las tecnologías de la información y comunicación y la metodología es adecuada al recurso humano al que está orientada.

BIBLIOGRAFÍA

- Couso, R. P. (2005). Servicio al cliente .La comunicación y la calidad de servicio en la atención al cliente. España: Ideas propias.
- DESCENTRALIZADO, G. A. (2009 - 2014). ESTATUTO ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE SANTIAGO DE MALCHINGUÍ. ESTATUTO ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE SANTIAGO DE MALCHINGUÍ, 24.
- Esperanza, G. A. (2012). PLAN DE DESARROLLO Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL. Quito: Gobierno Provincial de Pichincha.
- JAEN, L. F. (2006). *El Sistema Nacional de Información Archivística: como modelo de unificación de archivos*. Costa Rica: Universidad de Costa Rica.
- LONDOÑO, C. (2005). *Habilidades de gestión para la secretaria eficaz: organización, habilidades y protocolo*. Madrid: FC.
- LONDOÑO, C. (2007). *Habilidades de Gestión para la Secretaria Eficaz*. (2da. Edición.). (F. Confemetal, Ed.) Madrid, España.
- Malchinguí, G. A. (2012). DESARROLLO Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL. Quito: Gobierno provincial de Pichincha.
- Montiel, M. B. (2010). *Funciones prácticas administrativas*. Sevilla: MAD.
- Pascual, C. P. (2006). *Técnicas de archivo y documentación en la empresa*. Madrid: Fundación Confemetal.
- Pérez, R. L. (2011). *Normalización Archivística*. Madrid: SEDIC.
- SENPLADES. (2011.). , Subsecretaría de Planificación Nacional, Territorial y Políticas Públicas, *Guía de contenidos y procesos para la formulación de Planes de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de provincias, cantones y parroquias*. Quito: Registro oficial.
- Tocachi, G. A. (2012). PLAN DE DESARROLLO Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL. Quito: Gobierno Provincial de Pichincha.

Tupigachi, G. A. (2012). PLAN DE DESARROLLO Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL. Quito: Gobierno Provincial de Pichincha.

Velasco, J. A. (2010). Gestión por procesos. Madrid: ESIC.

LINKOGRAFÍA

Ecuador, M. y. (06 de 2009). <http://www.ruraltourismecuador.com>. Recuperado el 13 de septiembre de 2013, de <http://www.ruraltourismecuador.com/2009/06/historia-de-tocachi.html>

Eruditos. (10 de septiembre de 2012). <http://www.eruditos.net/mediawiki/images/4/48/19pichinchapedromoncayoparr.gif>. Recuperado el 12 de agosto de 2013, de <http://www.eruditos.net>

http://es.wikipedia.org/wiki/Cant%C3%B3n_Pedro_Moncayo#cite_ref-repetida_2_5-0. (11 de marzo de 2003). Cantón Pedro Moncayo. Recuperado el 12 de agosto de 2013, de http://es.wikipedia.org/wiki/Cant%C3%B3n_Pedro_Moncayo#cite_ref-repetida_2_5-0

<http://www.gadlaesperanza.gob.ec>. (29 de 08 de 2012). <http://www.gadlaesperanza.gob.ec>. Recuperado el 13 de 09 de 2013, de <http://www.gadlaesperanza.gob.ec/index.php/2012-08-29-18-51-09/historia-de-la-parroquia>

HYPERLINK "<http://es.scribd.com/doc/67351268/Documentos-internos>"
<http://es.scribd.com/doc/67351268/Documentos-internos>

HYPERLINK "<http://asturias.ikaroo.es/documentos/1/documentos-externos-basicos-de-la-empresa-privada-id-2876.htm>"
<http://asturias.ikaroo.es/documentos/1/documentos-externos-basicos-de-la-empresa-privada-id-2876.htm>

Lazo, M. (24 de 11 de 2006). <http://www.emagister.com/curso-cambio-global-sociedad/juntas-parroquiales-fortalezas-debilidades>. Recuperado el 11 de agosto de 2013, de <http://www.emagister.com/curso-cambio-global-sociedad/juntas-parroquiales-fortalezas-debilidades>

Loza, L. D. (01 de 04 de 2010). <http://www.dsmgroupsac.com/in-the-news/tramitedocumentario>. Recuperado el 9 de OCTUBRE de 2013, de <http://www.dsmgroupsac.com/in-the-news/tramitedocumentario>

ANEXOS

ANEXO 1

EFFECTO

2. Agilidad para conseguir en conjunto la pronta solución o realización de las obras.

3. No se da pronta atención a cada uno de los requerimientos.

4. Inconformidad de la población

1. Demora para dar solución a cada uno de ellos.

Análisis de procesos de tramitación y seguimiento de la documentación interna y externa de las Juntas Parroquiales de Pedro Moncayo, durante el año 2012. Propuesta de creación de un manual de procedimientos.

5. Mala atención al pueblo

CAUSA

1. No tiene control de los trámites

2. Falta de comunicación entre los miembros de las Juntas Parroquiales para la aprobación de los

3. No tener los recursos necesarios dentro de cada Junta Parroquial

4. Tiempo de demora en la tramitación de las obras

5. Desconocimiento del departamento que está atendiendo el trámite

ANEXO 2

MATRIZ DE COHERENCIA

<p>TEMA: ANÁLISIS DEL PROCESO DE TRAMITACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA DOCUMENTACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LAS JUNTAS PARROQUIALES DE PEDRO MONCAYO DURANTE EL AÑO 2012. PROPUESTA DE CREACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Establecer cuál es el proceso de tramitación y seguimiento de la documentación interna y externa de las Juntas Parroquiales de Pedro Moncayo, mediante el análisis de datos para mejorar los procedimientos de atención a los usuarios.</p>
<p>INTERROGANTES DE INVESTIGACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none">➤ ¿Cuál es la situación actual del proceso y tramitación del seguimiento a la documentación en cada una de las Juntas Parroquiales del Cantón Pedro Moncayo?➤ ¿Cuáles son las causas y efectos de la falta de proceso para la tramitación en cada una de las Juntas Parroquiales?➤ ¿La aplicación de un manual de procesos mejorará la situación de la tramitación y seguimiento de la documentación en las Juntas Parroquiales?➤ ¿El conocimiento y dominio de técnicas de trámite y seguimiento mejorará el servicio al usuario de las Juntas Parroquiales?	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Diagnosticar como es la tramitación y seguimiento actual que se da a la documentación de las Juntas Parroquiales.➤ Conocer las causas y efectos de la tramitación y seguimiento en la opinión de los funcionarios y usuarios de las Juntas Parroquiales.➤ Elaborar el Manual de Procedimientos de forma técnica para la tramitación en las Juntas Parroquiales utilizando herramientas computacionales para brindar beneficios en la atención a la comunidad.➤ Validar la propuesta con el criterio de expertos, para socializarla con los interesados.

Elaborado por: María Fernanda Cevallos Espinosa
Deysi Geovanna Córdor Chicaiza

ANEXOS 3

MATRIZ CATEGORIAL

CATEGORÍA	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES
Proceso De Tramites De Documentos	<p>En las organizaciones modernas, el ingreso, creación y envío de documentos es una tarea de ejecución diaria. La administración del flujo de estos documentos y la ubicación de los mismos se ha convertido en una tarea titánica.</p> <p>Esta situación lleva a que se dupliquen esfuerzos y se malgasten recursos, generando muchas veces los mismos documentos o que la imagen de la organización se deteriore al no responder a los requerimientos con diligencia y oportunidad.</p>	Juntas Parroquiales	<ul style="list-style-type: none"> • Ordenado • Organizado • Rapidez • Ubicación • Buena conservación de los documentos • Espacio físico • Sistemáticos • Material (mobiliario) • Personal capacitado
Atención al cliente	<p>Los ciudadanos tienen derecho a solicitar y obtener información sobre los servicios y actividades de las administraciones públicas, salvo en lo que afecte a la seguridad y defensa del estado, la intimidad y seguridad de las personas y la averiguación de los delitos, también tiene derecho a acceder a los archivos y registros administrativos.</p> <p>El éxito de una empresa depende fundamentalmente de la demanda de sus clientes. Ellos son los protagonistas principales y el factor más importante que interviene en el juego de los negocios.</p>	Autoridades y moradores de las Juntas Parroquiales	<ul style="list-style-type: none"> • Sencillez • Discreción • Cortesía • Amabilidad • Eficiencia • Eficacia • Respeto a los turnos • Agilidad • Propiedad en la cortesía • Vocabulario adecuado

Elaborado por: María Fernanda Cevallos Espinosa
Deysi Geovanna Córdor Chicaiza
ANEXO 4

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FECYT

FECHA:

Solicitamos de la manera más comedida la colaboración llenando el siguiente cuestionario, marque una X en el casillero de su preferencia, el mismo que nos servirá para realizar nuestro proyecto de Trabajo de Grado.

1) ¿Usted archiva los documentos ordenadamente?

Siempre	<input type="checkbox"/>	Rara vez	<input type="checkbox"/>
Casi siempre	<input type="checkbox"/>	Nunca	<input type="checkbox"/>

2) ¿La atención que brinda a los clientes para informar sobre un trámite es con rapidez?

Siempre	<input type="checkbox"/>	Rara vez	<input type="checkbox"/>
Casi siempre	<input type="checkbox"/>	Nunca	<input type="checkbox"/>

3) ¿Es ágil para informar sobre el proceso de trámites a los clientes?

Siempre	<input type="checkbox"/>	Rara vez	<input type="checkbox"/>
Casi siempre	<input type="checkbox"/>	Nunca	<input type="checkbox"/>

4) ¿La conservación de los documentos ingresados a su oficina es?

Muy buena	<input type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>
Buena	<input type="checkbox"/>	Deficiente	<input type="checkbox"/>

5) ¿El lugar donde archiva los trámites ingresados están organizados?

Siempre	<input type="checkbox"/>	Rara vez	<input type="checkbox"/>
Casi siempre	<input type="checkbox"/>	Nunca	<input type="checkbox"/>

6) ¿Usted organiza por tipo de trámites su archivador?

Siempre	<input type="checkbox"/>	Rara vez	<input type="checkbox"/>
Casi siempre	<input type="checkbox"/>	Nunca	<input type="checkbox"/>

7) ¿El espacio físico que cuenta su oficina para mantener los tramites ingresados es?

Muy buena	<input type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>
Buena	<input type="checkbox"/>	Deficiente	<input type="checkbox"/>

8) ¿Usted organiza su archivador por fecha de trámite ingresado?

Siempre	<input type="checkbox"/>	Rara vez	<input type="checkbox"/>
Casi siempre	<input type="checkbox"/>	Nunca	<input type="checkbox"/>

9) ¿En su oficina cuenta con el material mobiliario?

Muy Adecuado	<input type="checkbox"/>	Parcialmente adecuado	<input type="checkbox"/>
--------------	--------------------------	-----------------------	--------------------------

Adecuado

Inadecuado

10) ¿Le parece adecuado contar con una guía de procesos para la tramitación de documentos?

Muy Adecuado

Parcialmente adecuado

Adecuado

Inadecuado

Gracias por su colaboración.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA
FECYT

FECHA:

Solicitamos de la manera más comedida la colaboración llenando el siguiente cuestionario entregado, marque una X en el casillero de su preferencia y responda el porqué, el mismo que nos servirá para realizar nuestro proyecto de Trabajo de Grado.

¿La atención brindada por las secretarias de la Juntas es con rapidez?

Siempre	<input type="checkbox"/>	Rara vez	<input type="checkbox"/>
Casi siempre	<input type="checkbox"/>	Nunca	<input type="checkbox"/>

Según su respuesta porque:

.....
.....

¿La agilidad que presta las secretarias de la juntas es?

Muy buena	<input type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>
Buena	<input type="checkbox"/>	Deficiente	<input type="checkbox"/>

Según su respuesta porque:

.....
.....

¿Las secretarias son amables al momento de atenderle?

Siempre Rara vez

Casi siempre Nunca

Según su respuesta porque:

.....
.....

¿La secretaria hacen respetar los turnos otorgados a los clientes para poderles atender?

Siempre Rara vez

Casi siempre Nunca

Según su respuesta porque:

.....
.....

¿El vocabulario de la secretaria para dirigirse a sus clientes es?

Muy buena Regular

Buena Deficiente

Según su respuesta porque:

.....
.....

¿Tiene la secretaria paciencia para dar información sobre un trámite ingresado?

Siempre Rara vez

Casi siempre Nunca

Según su respuesta porque:

.....
.....

¿El trabajo de la secretaria de las juntas parroquiales para usted es eficiente?

Siempre	<input type="checkbox"/>	Rara vez	<input type="checkbox"/>
Casi siempre	<input type="checkbox"/>	Nunca	<input type="checkbox"/>

Según su respuesta porque:

.....
.....

¿La secretaria tiene cortesía al momento de atender a su pedido?

Siempre	<input type="checkbox"/>	Rara vez	<input type="checkbox"/>
Casi siempre	<input type="checkbox"/>	Nunca	<input type="checkbox"/>

Según su respuesta porque:

.....
.....

¿Cree que el manejo de documentos recibidos es?

Muy buena	<input type="checkbox"/>	Regular	<input type="checkbox"/>
Buena	<input type="checkbox"/>	Deficiente	<input type="checkbox"/>

Según su respuesta porque:

.....
.....

¿Cree usted que todo el personal de la junta parroquial debe capacitarse?

Siempre

Rara vez

Casi siempre

Nunca

Según su respuesta porque:

.....
.....

¿Cree que la oficina de la Junta Parroquial cuenta con todo el material mobiliario?

Muy buena

Regular

Buena

Deficiente

Según su respuesta porque:

.....
.....

Gracias por su colaboración.

ANEXO 7

MIEMBROS DE LA JUNTA PARROQUIAL MALCHINGUI



OFICINA DE LA JUNTA PARROQUIAL TOCACHI



MIEMBROS DE LA JUNTA PARROQUIAL LA ESPERANZA



MIEMBROS DE LA JUNTA PARROQUIAL TUPIGACHI



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
CIENCIA Y TECNOLOGÍA AL SERVICIO DEL PUEBLO
FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE VALIDACIÓN

PROPUESTA ALTERNATIVA

"ANÁLISIS DEL PROCESO DE TRAMITACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA DOCUMENTACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LAS JUNTAS PARROQUIALES DE PEDRO MONCAYO DURANTE EL AÑO 2012. PROPUESTA DE CREACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS".

Sr.

Msc. Ernesto Rodrigo Suárez Montenegro

Experto en *Tecnologías para la Gestión y Práctica Docente* Dígnese revisar y validar el trabajo que ponemos a su consideración conforme a los siguientes indicadores.

La escala de valoración será del 1 al 3.

- | |
|-------------------------------|
| 2 equivale MUY SATISFACTORIO |
| 2 equivale SATISFACTORIO |
| 1 equivale POCO SATISFACTORIO |

Por lo tanto, dígnese marcar con una X en el casillero que considere pertinente.

DATOS PERSONALES DEL EXPERTO:

Apellidos y nombres: *Suárez Montenegro Ernesto*
Título profesional: *Magister en Tecnologías Gestión y Práctica Docente*
Experiencia profesional: *23 años*
Institución educativa donde labora: *I.E. Antonio Ante*
Dirección: *La Florida - Geranos 3-58 y Gladiolos*
Teléfono: *0982066971*

No.	CRITERIOS	CATEGORÍAS			RAZONES
		MS	S	PS	
1	Rigurosidad científica Esta Elaborado en base a las teorías sociales de la administración y sociológica.	X			
2	Actualidad Se emplearon textos innovados con las debidas reformas	X			
3	Aplicabilidad Los instrumentos desarrollados son aplicables en las juntas parroquiales.	X			
4	Metodología Pertenece a las técnicas administrativas y seguimiento de procesos administrativos	X			
5	Pertinencia Diseña para las juntas parroquiales rurales del cantón Pedro Moncayo.	X			
6	Novedad Es elaborado con la valiosa ayuda de expertos e investigaciones mediante textos, internet y otros	X			
7	Con análisis del proceso de tramitación y seguimiento de la documentación interna y externa se contribuye a mejorar el proceso tramitación y seguimiento de las juntas parroquiales del Cantón Pedro Moncayo durante el año 2012.	X			

Observaciones

Firma: 

CC. 100158391-1

Fecha de aplicación: 2014/01/11
año/ mes/ día/

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
CIENCIA Y TECNOLOGÍA AL SERVICIO DEL PUEBLO
FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE VALIDACIÓN

PROPUESTA ALTERNATIVA

"ANÁLISIS DEL PROCESO DE TRAMITACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA DOCUMENTACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LAS JUNTAS PARROQUIALES DE PEDRO MONCAYO DURANTE EL AÑO 2012. PROPUESTA DE CREACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS".

Sr.

Msc. Betty del Rocío Arteaga Moncayo

Experto en *Tecnología para la Gestión y Práctica Docente*. Dígnese revisar y validar el trabajo que ponemos a su consideración conforme a los siguientes indicadores.

La escala de valoración será del 1 al 3.

2 equivale MUY SATISFACTORIO
2 equivale SATISFACTORIO
1 equivale POCO SATISFACTORIO

Por lo tanto, dígnese marcar con una X en el casillero que considere pertinente.

DATOS PERSONALES DEL EXPERTO:

Apellidos y nombres: *Arteaga Moncayo Betty del Rocío*
Título profesional: *Magister en Gestión y Práctica Docente*
Experiencia profesional: *7 años*
Institución educativa donde labora: *U.E. Alberto Fernández*
Dirección: *La Florida - Cerrojos 3-58 y alrededores*
Teléfono: *0999343475*

No.	CRITERIOS	CATEGORÍAS			RAZONES
		MS	S	PS	
1	Rigurosidad científica Esta Elaborado en base a las teorías sociales de la administración y sociológica.	X			
2	Actualidad Se emplearon textos innovados con las debidas reformas	X			
3	Aplicabilidad Los instrumentos desarrollados son aplicables en las juntas parroquiales.	X			
4	Metodología Pertenece a las técnicas administrativas y seguimiento de procesos administrativos	X			
5	Pertinencia Diseña para las juntas parroquiales rurales del cantón Pedro Moncayo.	X			
6	Novedad Es elaborado con la valiosa ayuda de expertos e investigaciones mediante textos, internet y otros	X			
7	Con análisis del proceso de tramitación y seguimiento de la documentación interna y externa se contribuye a mejorar el proceso tramitación y seguimiento de las juntas parroquiales del Cantón Pedro Moncayo durante el año 2012.	X			

Observaciones

Firma:



CC. 1001879558.....

Fecha de aplicación: año/ mes/ día/



GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE TOCACHI CANTON
PEDRO MONCAYO

El que suscribe, Sr. Bolívar Boada Presidente del GAD Parroquial de Tocachi, a petición verbal de las partes interesadas,

CERTIFICA

Que las señoritas Cevallos Espinosa María Fernanda portadora de la Cedula de Identidad 1721114310 y Deysi Geovanna Córdor Chicaiza portadora de la Cedula de Identidad 1722593116, estudiante de la Carrera de Secretariado Ejecutivo en Español de la Universidad Técnica del Norte, socializó el Manual de Procedimientos aplicado exclusivamente a moradores y miembros de nuestra Parroquia según su cuadro de muestra de población realizado en el Trabajo de Tesis con todos los miembros del GAD Parroquial de Tocachi del Cantón Pedro Moncayo.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad. Las interesadas pueden presentar este documento donde crean conveniente.

Tabacundo, 26 de febrero de 2014

Sr. Bolívar Boada

PRESIDENTE GAD PARROQUIAL TOCACHI

Dirección: Calle Sucre No. 03-03-003 y Quito, Sector Parque Central. Teléfono: 21 10-276 E-mail: gadtocachi@hotmail.com



CERTIFICACIÓN DE CONSENTIMIENTO

A petición por escrito:

El suscrito presidente del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural "La Esperanza", tiene a bien emitir el certificado de consentimiento a las señoritas: Fernanda Cevallos y Geovanna Córdor, estudiantes de la Universidad Técnica del Norte, para que puedan ingresar a la oficina del Gobierno Parroquial de La Esperanza, con la finalidad que realicen una investigación sobre los procesos de gestiones que se desarrollan dentro de la institución.

Particular que pongo al conocimiento de ustedes, para fines pertinentes.

Atentamente,

Sr. Hilario Morochó

PRESIDENTE DEL GADPRLE

LA ESPERANZA
PICHINCHA - PEDRO MONCAYO



CERTIFICADO DE CONSENTIMIENTO

A petición por escrito:

El suscrito presidente del Gobierno Parroquial de Malchinguí, tiene a bien emitir el Certificado de consentimiento a las señoritas: Fernanda Cevallos y Geovanna Córdor, estudiantes de la Universidad Técnica del Norte, para que puedan ingresar a la oficina del Gobierno Parroquial de Malchinguí, con la finalidad que realicen una investigación sobre los procesos de gestiones que se desarrollan dentro de la institución.

Particular que pongo al conocimiento de ustedes, para fines pertinentes.



Atentamente,

Lcdo. Hugo Navarrete

PRESIDENTE DEL GOBIERNO PARROQUIAL DE MALCHINGUI



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE TUPIGACHI
Cantón Pedro Moncayo – Provincia de Pichincha**

CERTIFICADO DE CONSENTIMIENTO

A petición por escrito;

El suscrito presidente del Gobierno Parroquial de Tupigachi, tiene a bien emitir el presente **Certificado** de consentimiento a las señoritas: Fernanda Cevallos y Geovanna Córdor, estudiantes de la Universidad Técnica del Norte, para que puedan ingresar a la oficina del Gobierno Parroquial de Tupigachi, y tengan acceso a los archivos documentales generales, con la finalidad que realicen una investigación sobre los procesos de gestiones que se desarrollan dentro de la institución.

Particular que pongo al conocimiento de ustedes, para fines pertinentes.

Atentamente,

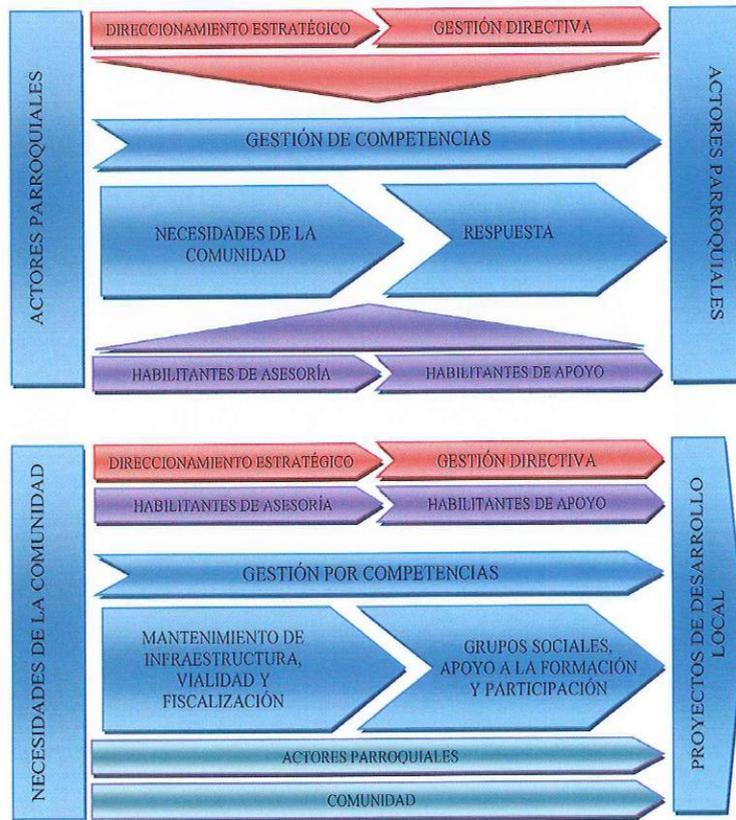

Sr. Carlos Cabiscango
PRESIDENTE DEL GOBIERNO
PARROQUIAL DE TUPIGACHI



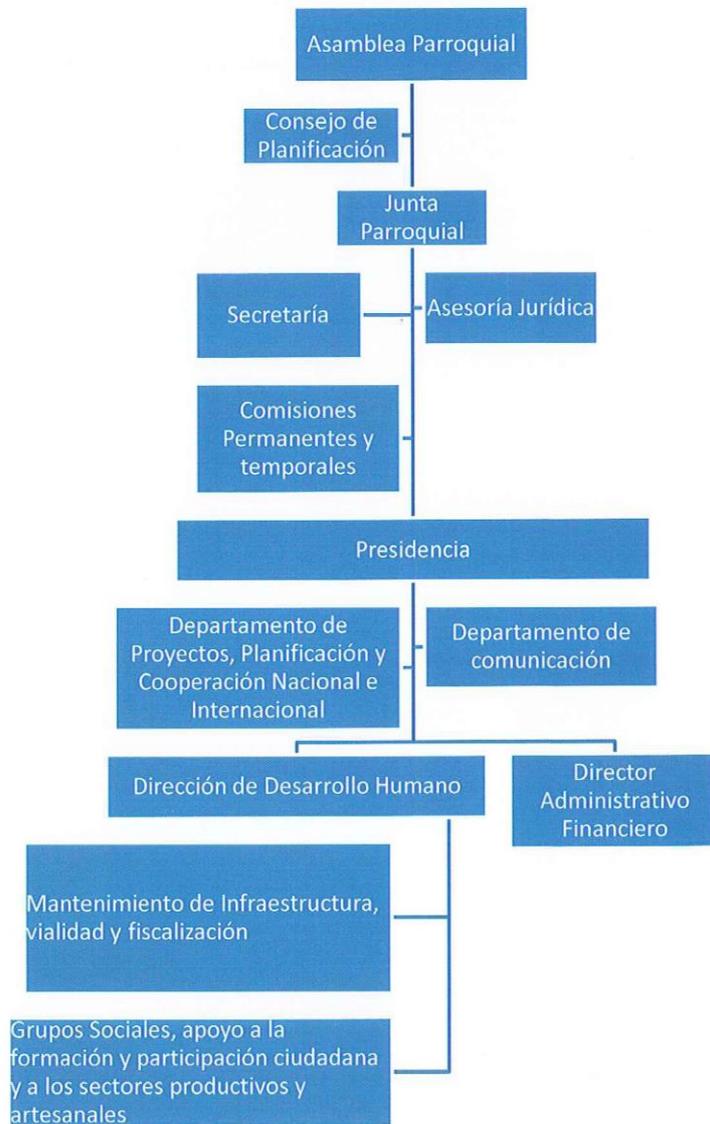
Tupigachi, 20 de septiembre de 2013.

Calle Cabo Francisco Falcón y Francia (Telefax: 2119-104)

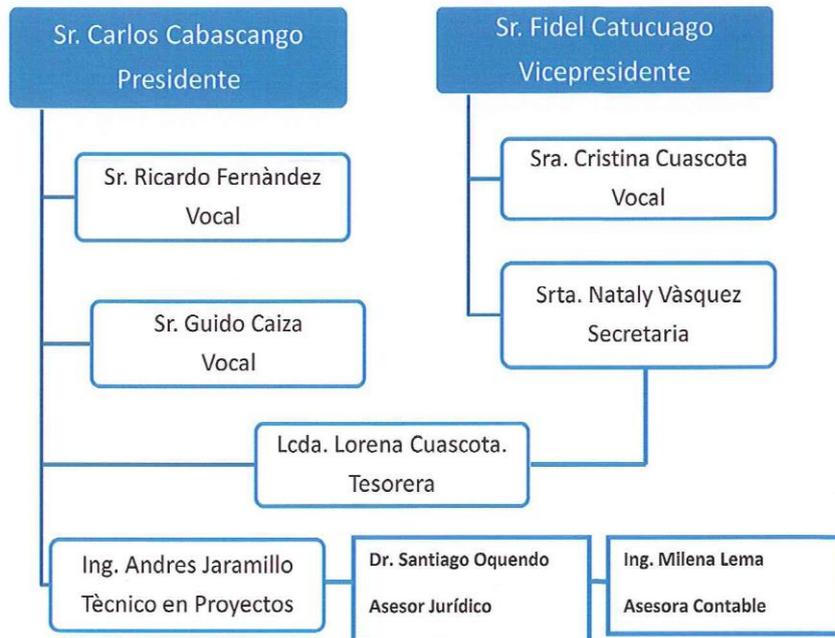
j) Cadena de valor institucional



k) Organigrama Estructural.



**a) Organigrama Administrativo del GAD Parroquial
Tupigachi.**





UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

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

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

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

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

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	1721114310		
APELLIDOS Y NOMBRES:	CEVALLOS ESPINOSA MARIA FERNANDA		
DIRECCIÓN:	TABACUNDO		
EMAIL:	Maferc1228@gmail.com		
TELÉFONO FIJO:	2366-335	CELULAR	0992487197

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	"Análisis de proceso de tramitación y seguimiento de la documentación interna y externa de las Juntas Parroquiales de Pedro moncayo durante el año 2012", propuesta de creación de un manual de procedimientos.
AUTOR (ES):	CEVALLOS ESPINOSA MARIA FERNANDA
FECHA: AAAAMMDD	2014/06/03
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TITULO POR EL QUE OPTA:	Título de Licenciada en la Especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español
ASESOR /DIRECTOR:	MSc. Paúl Andrade

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

YO, CEVALLOS ESPINOSA MARIA FERNANDA con cédula de identidad Nro. 1721114310, en calidad de autor (es) y titular (es) de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

3. CONSTANCIAS

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

Ibarra, a los 03 días del mes junio de 2014

EL AUTOR:

(Firma).....
Nombre: CEVALLOS ESPINOSA MARIA FERNANDA
C.C.: 1721114310

Facultado por resolución de Consejo Universitario _____



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

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

Yo, CEVALLOS ESPINOSA MARIA FERNANDA con cédula de identidad Nro. 1721114310, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor (es) de la obra o trabajo de grado titulado: **"ANÁLISIS DE PROCESO DE TRAMITACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA DOCUMENTACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LAS JUNTAS PARROQUIALES DE PEDRO MONCAYO DURANTE EL AÑO 2012", PROPUESTA DE CREACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.** Ha sido desarrollada para optar por el Título de Licenciada en la especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

(Firma).....

Nombre: CEVALLOS ESPINOSA MARIA FERNANDA
C.C.: 1721114310

Ibarra, a los 03 días del mes de junio de 2014



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

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

4. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

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

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

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	1722593116		
APELLIDOS Y NOMBRES:	CÓNDOR CHICAIZA DEYSI GEOVANNA		
DIRECCIÓN:	TABACUNDO- PARROQUIA LA ESPERANZA		
EMAIL:	d.3.i8@hotmail.com		
TELÉFONO FIJO:	2366-335	CELULAR	0981210733

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	"Análisis de proceso de tramitación y seguimiento de la documentación interna y externa de las Juntas Parroquiales de Pedro moncayo durante el año 2012", propuesta de creación de un manual de procedimientos.
AUTOR (ES):	CÓNDOR CHICAIZA DEYSI GEOVANNA
FECHA: AAAAMDD	2014/03/15
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TITULO POR EL QUE OPTA:	Título de Licenciada en la especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español
ASESOR /DIRECTOR:	MSc. Paúl Andrade

5. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, CÒNDOR CHICAIZA DEYSI GEOVANNA, con cédula de identidad Nro. 1722593116, en calidad de autor (es) y titular (es) de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

6. CONSTANCIAS

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

Ibarra, a los 03 días del mes junio de 2014

EL AUTOR:

(Firma).....
Nombre: CÒNDOR CHICAIZA DEYSI GEOVANNA
C.C.: 1722593116

Facultado por resolución de Consejo Universitario _____



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

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

Yo, CÒNDOR CHICAIZA DEYSI GEOVANNA con cédula de identidad Nro. 1722593116 manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor (es) de la obra o trabajo de grado titulado: **“ANÁLISIS DE PROCESO DE TRAMITACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA DOCUMENTACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LAS JUNTAS PARROQUIALES DE PEDRO MONCAYO DURANTE EL AÑO 2012”, PROPUESTA DE CREACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.** Ha sido desarrollada para optar por el Título de Licenciada en la especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

(Firma)
Nombre: CONDOR CHICAIZA DEYSI GEOVANNA
Cédula: 1722593116

Ibarra, a los 03 días del mes de junio de 2014