

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO CORDILLERA



MEJORAMIENTO DE PROCESOS ORGANIZACIONALES, REDISEÑO DEL
“MANUAL DE PROCEDIMIENTO QUE REGULA EL SISTEMA INTEGRAL
DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVOS DEL DEPARTAMENTO DE
COACTIVAS” DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE
QUITO AL AÑO 2017

Escuela de Administración Industrial y de la Producción

Autor: Quintanchala Escobar María José

Tutor: Ing. Eduardo Vasconez

Quito: Octubre 2017

MEJORAMIENTO DE PROCESOS ORGANIZACIONALES, REDISEÑO DEL
“MANUAL DE PROCEDIMIENTO QUE REGULA EL SISTEMA INTEGRAL
DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVOS DEL DEPARTAMENTO DE
COACTIVAS” DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE
QUITO AL AÑO 2017



ACTA DE APROBACIÓN DEL PROYECTO DE GRADO

Quito, 22 de Septiembre del 2017

El equipo asesor del trabajo de Titulación del Sr. (Srta.) **QUINTANCHALA ESCOBAR MARIA JOSE** de la carrera de Administración Industrial y de la Producción cuyo tema de investigación fue: **MEJORAMIENTO DE PROCESOS ORGANIZACIONALES, REDISEÑO DEL " MANUAL DE PROCEDIMIENTOS QUE REGULA EL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO DEL DEPARTAMENTO DE COACTIVAS" DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO AÑO 2017**. Una vez considerados los objetivos del estudio, coherencia entre los temas y metodologías desarrolladas; adecuación de la redacción, sintaxis, ortografía y puntuación con las normas vigentes sobre la presentación del escrito, resuelve: **APROBAR** el proyecto de grado, certificando que cumple con todos los requisitos exigidos por la institución.


Ing. Eduardo Vásconez
Tutor del Proyecto


Ing. Galo Cisneros
Coordinador de la Unidad de Titulación




Ing. Andrés Analuisa
Lector del Proyecto

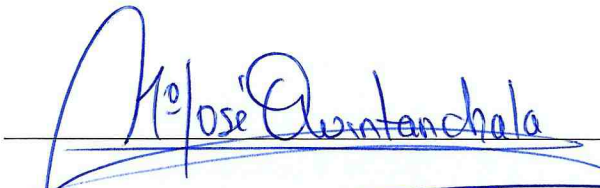

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
"CORDILLERA"
DIRECCIÓN DE CARRERA

Ing. Fernando Buitrón
Director de Escuela



Declaratoria

Declaro que la investigación es absolutamente original, autentica, personal, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes. Las ideas, doctrinas resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.


Quintanchala Escobar María José
CC 172183117-8



Licencia de uso no comercial

Yo, MARÍA JOSÉ QUINTANCHALA ESCOBAR portador de la cédula de ciudadanía signada con el No. 172183117-8 de conformidad con lo establecido en el Artículo 110 del Código de Economía Social de los Conocimientos, la Creatividad y la Innovación (INGENIOS) que dice: “En el caso de las obras creadas en centros educativos, universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y los conservatorios superiores, e institutos públicos de investigación como resultado de su actividad académica o de investigación tales como trabajos de titulación, proyectos de investigación o innovación, artículos académicos, u otros análogos, sin perjuicio de que pueda existir relación de dependencia, la titularidad de los derechos patrimoniales corresponderá a los autores. Sin embargo, el establecimiento tendrá una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra con fines académicos. Sin perjuicio de los derechos reconocidos en el párrafo precedente, el establecimiento podrá realizar un uso comercial de la obra previa autorización a los titulares y notificación a los autores en caso de que se traten de distintas personas. En cuyo caso corresponderá a los autores un porcentaje no inferior al cuarenta por ciento de los beneficios económicos resultantes de esta explotación. El mismo beneficio se aplicará a los autores que hayan transferido sus derechos a instituciones de educación superior o centros educativos.”, otorgo licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del proyecto denominado MEJORAMIENTO DE PROCESOS ORGANIZACIONALES, REDISEÑO DEL

MEJORAMIENTO DE PROCESOS ORGANIZACIONALES, REDISEÑO DEL
“MANUAL DE PROCEDIMIENTO QUE REGULA EL SISTEMA INTEGRAL
DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVOS DEL DEPARTAMENTO DE
COACTIVAS” DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE
QUITO AL AÑO 2017



“MANUAL DE PROCEDIMIENTO QUE REGULA EL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVOS DEL DEPARTAMENTO DE COACTIVAS” DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO AL AÑO 2017, con fines académicos al Instituto Tecnológico Superior Cordillera.

FIRMA

NOMBRE

María José Quintanchala Escobar

CÉDULA

172183117-8

Quito, a los 22 días del mes de septiembre del 2017



Agradecimiento

Doy gracias al Instituto Tecnológico Cordillera y a sus docentes por brindar un espacio cálido y de conocimiento.

Al Ing. Eduardo Vasconez, por guiar el presente trabajo y no dudar en transmitir sus conocimientos de forma abierta y lineal.

A Dios por ponerme en esta etapa con personas llenas de amor y alegría, sus planes siempre son perfectos.

A mi familia que es el motor y el impulso de todo.



Dedicatoria

Dedico el presente proyecto a Matias, mi persona favorita.



Índice general

Declaratoria	i
Licencia de uso no comercial	ii
Agradecimiento	iv
Dedicatoria	v
Índice de tablas	x
Índice de anexos	xii
Introducción.....	xvii
CAPÍTULO I.....	1
ANTECEDENTES	1
1.1 Contexto del proyecto	1
1.2 Justificación	5
1.3 Definición del Problema Central (Matriz T).	7
1.3.1 Análisis De La Matriz T.	8
CAPÍTULO II.....	10
ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS	10
2.1 Mapeo de involucrados	10
2.2 Matriz de Análisis de Involucrados	11
2.2.1 Análisis Matriz de Análisis de Involucrados.....	13
CAPÍTULO III	15



PROBLEMAS Y OBJETIVOS	15
3.1 Árbol de Problemas	15
3.1.2 Análisis del Árbol de Problemas.	16
3.2 Árbol De Objetivos.	16
3.2.1 Análisis Del Árbol De Objetivos.....	16
CAPÍTULO IV	18
ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS	18
4.1 Matriz de análisis de alternativas.	18
4.1.1 Análisis de alternativas.....	19
4.2 Matriz de análisis de impacto de los objetivos.....	20
4.2.1 Análisis de la matriz de análisis de impacto de los objetivos	21
4.3 Diagrama de estrategias.....	22
4.3.1 Análisis Diagrama de estrategias.....	23
4.4 Matriz de marco lógico.....	25
4.4.1 Análisis matriz de marco lógico	27
CAPÍTULO V	29
PROPUESTA	29
5.1 Antecedentes	29
5.2 Descripción de la herramienta metodológica	29



5.2.1 Enfoque de la investigación.....	30
5.2.2 Modalidad básica de la investigación.....	30
5.2.3 Tipo de Investigación	30
5.2.4 Etapas de investigación	30
5.2.5 Población y muestra	31
5.2.6 Recolección de la información	31
5.2.6.1 Formato de la entrevista a realizarse	32
5.2.7 Validez y confiabilidad de la información	33
5.2.8 Técnicas de análisis de datos.....	33
5.2.8.1 Análisis y tabulación de datos de la encuesta.....	33
5.3 Formulación del proceso de aplicación de la propuesta.....	39
5.3.1 Objetivo general	39
5.3.2 Objetivo específico.....	39
5.3.3 Actividades a desarrollar	40
5.3.4 Diseño del Manual de gestión documental para el archivo Central del Departamento de Coactivas.....	41
CAPÍTULO VI	77
ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	77
6.1 Recursos	77
6.1.1 Recursos humanos.....	77



6.2.1 Recursos tecnológicos	77
6.2.3 Recursos materiales	77
6.1.4 Presupuesto	78
6.1.5 Cronograma	78
CAPÍTULO VII	80
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	80
6.1 Conclusiones	80
6.2 Recomendaciones	80
Bibliografía.....	82
Anexos.....	84



Índice de tablas

Tabla 1 Administraciones zonales	1
Tabla 2 Organización jerárquica	5
Tabla 3 Matriz T.....	8
Tabla 4 Matriz de análisis de involucrados.....	11
Tabla 5 Matriz de análisis de alternativas valores	18
Tabla 6 Matriz de análisis de alternativas	19
Tabla 7 Matriz de análisis de impacto de objetivo.....	21
Tabla 8 Matriz de marco lógico	25
Tabla 9 Implementación manual.....	33
Tabla 10 Normar transferencia documental	34
Tabla 11 Revisión documental.....	35
Tabla 12 Proceso préstamo documenta.....	36
Tabla 13 Conocimiento préstamo documental.....	37
Tabla 14 Digitalización documental	38
Tabla 15 Ficha de procesos - código.....	55
Tabla 16: Tabla de símbolos para flujogramas	56
Tabla 17 Presupuesto del proyecto	78
Tabla 18 Cronograma.....	79



Índice de figuras

Figura 1 Administraciones zonales MDNQ	2
Figura 2 Orgánico Funcional MDMQ.....	3
Figura 3 Mapeo de involucrados.....	10
Figura 4 Árbol de problemas.....	15
Figura 6 Análisis de matriz	22
Figura 8 Implementación manual.....	34
Figura 9 Normar transferencia documental.....	35
Figura 10 Revisión documental	36
Figura 11 Proceso préstamo documental	37
Figura 12 Conocimiento préstamo documental	38
Figura 13 Digitalización documental	39



Índice de anexos

Anexo 1: Diagnostico al Archivo Central del Departamento de coactivas

Anexo 2: modelo de encuesta



Resumen Ejecutivo

El presente proyecto realiza un estudio de investigación e implementación que se desarrolla dentro del Archivo Central del Departamento de Coactivas del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, en él se plantea dar solución a la alta tasa de ineficiencia dentro de los servicios documentales mediante un manual de procedimientos para el archivo central.

El Archivo Central es la unidad que administra que procesa, custodia y conserva documentos en cualquier soporte, transferidos a él por diferentes oficinas, la documentación tiene diferente valor administrativo y legal.

El mejoramiento de procesos organizacionales mediante el rediseño del “manual de procedimiento que regula el sistema integral de gestión documental y archivos del Departamento de Coactivas” del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito al año 2017, procura mejorar los servicios brindados por el archivo a los funcionarios de Coactivas de esta forma libera otras áreas y se convierte de un habilitante para la institución.

Para el desarrollo del proyecto se realizó un diagnóstico situación que sirvió de base para delimitar que el problema central era la falta de normalización de procesos y que la solución más viable para dar solución a este proyecto era el rediseño del Manual entregado por la Dirección Metropolitana de Gestión Documental y Archivo al Departamento de Coactivas. Adicional se realizó una encuesta, esta mostró que existía interés de los usuarios del archivo (funcionarios del Departamento de Coactivas) por normar procesos.



Los resultados que se espera obtener son el mejoramiento de la gestión documental del archivo central del Departamento de Coactivas iniciando por el correcto cumplimiento de sus procesos que darán como resultado final servicios documentales de calidad así como documentación procesada de forma técnica.



ABSTRACT

The present project carries out a research and implementation study that is developed within the Central Archive of the Department of Coactives of the Municipality of the Metropolitan District of Quito, in which it is proposed to solve the high rate of inefficiency within the documentary services through a manual of Procedures for the central archive.

The Central Archive is the unit that manages that process, custody and preserves documents in any medium, transferred to him by different offices, the documentation has different administrative and legal value.

The improvement of organizational processes through the redesign of the "manual of procedure that regulates the comprehensive document management system and archives of the Coactive Department" of the Municipality of the Metropolitan District of Quito to the year 2017, seeks to improve the services provided by the archive to the officials De Coactivas in this way releases other areas and becomes an enabler for the institution.

For the development of the project, a diagnostic situation was developed that served as a basis for defining that the central problem was the lack of standardization of processes and that the most viable solution to solve this project was the redesign of the Manual submitted by the Metropolitan Directorate Document Management and Archive to the Department of Coactives. Additional survey was carried out, this showed that there was interest of the users of the archive (officials of the Department of Coactives) to regulate processes.



The expected results are the improvement of the document management of the Central Archive of the Coactive Department, starting with the correct fulfillment of its processes, which will result in quality documentary services as well as documentation processed in a technical way.



Introducción

El presente trabajo de titulación se desarrolla dentro de una entidad pública, como lo es el Departamento de Coactivas, por tanto afecta por una parte a los funcionarios del departamento y por otra a la ciudadanía que reside o tiene bienes inmuebles dentro del distrito metropolitano de Quito ya que realiza diferentes trámites dentro de la institución; si el funcionario o servidor público no cuenta con todos los habilitantes (documentación necesaria para dar trámite a los requerimiento de la ciudadanía) no podrá brindar un servicio de calidad y calidez como se planea en el Plan del Buen Vivir.

Es importante implementar este proyecto porque la documentación es un eje transversal en las actividades de cualquier institución, el mantener información organizada y de fácil acceso colabora con el correcto funcionamiento de toda la entidad y fundamenta los procesos y decisiones que se tomen.

Al realizar este proyecto se probará si un manual de procesos mejora o no el rendimiento del archivo central, esto servirá de referencia para otros archivos que no tengan esta herramienta.



CAPÍTULO I

ANTECEDENTES

1.1 Contexto del proyecto

El Distrito Metropolitano de Quito pertenece a la provincia de Pichincha en el norte de Ecuador, esta jurisdicción está formada sobre la base del Municipio de la capital de la República, fundada en 1534 como la ciudad de San Francisco de Quito; en 1993 se promulgo la Ley de Régimen para el Distrito Metropolitano de Quito, según la cual el Municipio capitalino asumió más competencias, como la del transporte que en esa época era responsabilidad del Gobierno Nacional.

El Distrito Metropolitano está dividido en 8 administraciones zonales, las cuales contienen a 32 parroquias urbanas y 33 parroquias rurales y suburbanas, la división se originó con la finalidad de mejorar el sistema de gestión participativa y descentralizar los organismos institucionales. Cada una es dirigida por un administrador zonal designado por el Alcalde Metropolitano el cual es responsable de ejecutar las competencias de la urbe en su sector.

Tabla 1 Administraciones zonales

ADMINISTRACIONES ZONALES

1. Administración Zonal La Delicia
2. Administración Zona Calderón
3. Administración Zona Norte Eugenio Espejo
4. Administración Zona Centro Manuela Sáenz
5. Administración Zona Sur Eloy Alfaro
6. Administración Zona de Tumbaco
7. Administración Zona Valle de Los Chillos
8. Administración Zona Quitumbe

Fuente: internet: administración distrito

Elaborado por: María José Quintanchala

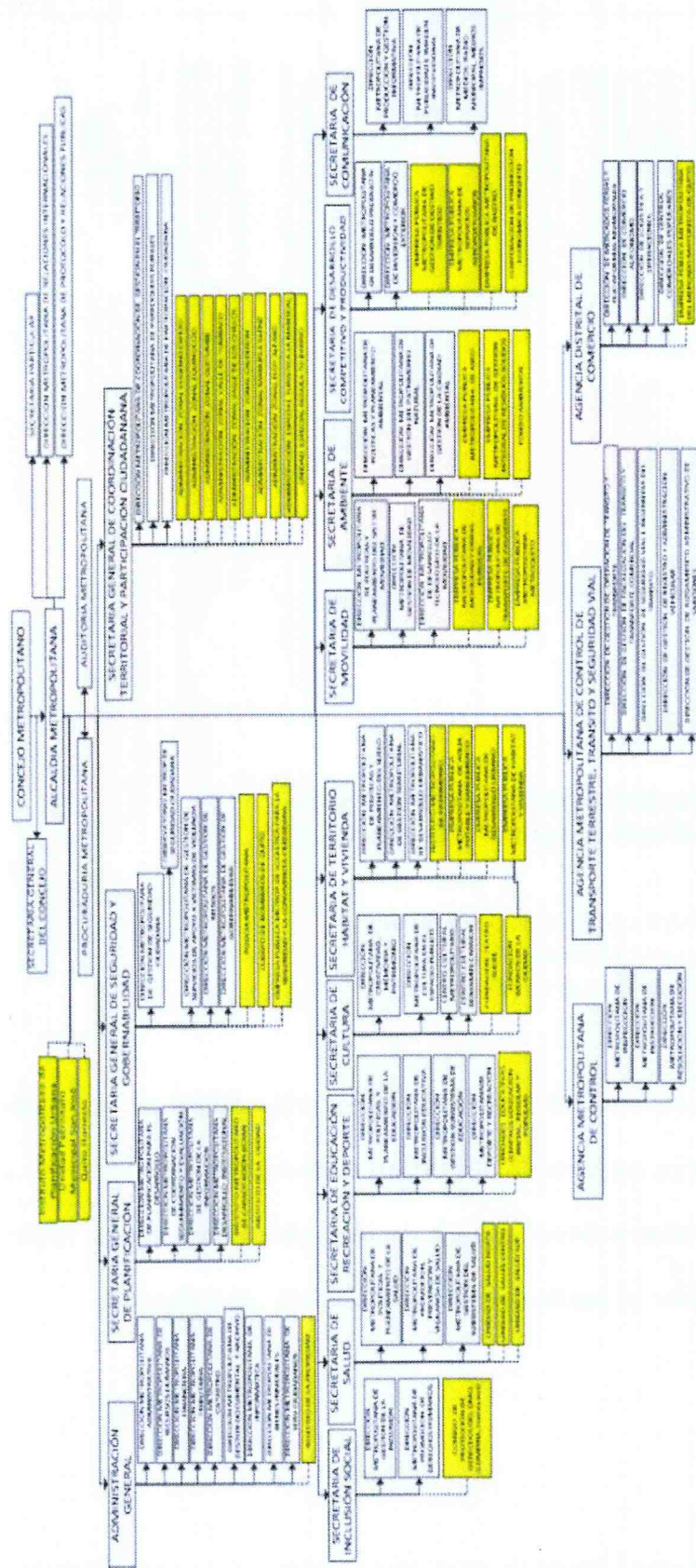


Figura 1 Administraciones zonales MDNQ

Fuente: internet: administración distrito

Elaborado por: María José Quintanchala

La estructura interna está basada en la Resolución A0010 en esta se establece la estructura orgánica del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, encabezado por el Concejo Metropolitano, seguido por el Alcalde Metropolitano y otras entidades, tal como se puede observar a continuación en la figura 2



Los elementos en color amarillo corresponden a Sujetos de Derecho y/o Estos financieros en coordinación programática con la Secretaría correspondiente.

Figura 2 Orgánico Funcional MDMQ
Fuente: resolución a0010 /
Elaborado por: María José Quintanchala

MEJORAMIENTO DE PROCESOS ORGANIZACIONALES, REDISEÑO DEL “MANUAL DE PROCEDIMIENTO QUE REGULA EL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVOS DEL DEPARTAMENTO DE COACTIVAS” DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO AL AÑO 2017



El Concejo Metropolitano de Quito ejerce el poder legislativo del Distrito Metropolitano para expedir ordenanzas, resoluciones y acuerdos. Es un órgano unicameral, compuesto por Concejales Metropolitanos elegidos para un periodo de cinco años mediante sufragio divididos entre cinco Concejales del norte de la ciudad, cinco del centro, cinco del sur y seis de las parroquias Rurales, cada concejal metropolitano preside una comisión

El Alcalde Metropolitano de Quito lidera el poder ejecutivo del Gobierno Autónomo Metropolitano entre otros poderes y responsabilidades, la actual Constitución de la República del Ecuador encarga al Alcalde la autoridad de administrar al Distrito en conjunto con el Concejo Metropolitano, en el tendrá voto dirimente y lo presidirá; esa entre sus competencias formar parte del Consejo Provincial de Pichincha como miembro o nombrar a un Concejal Metropolitano puede asumir también las funciones del Gobernador Regional y del Prefecto Provincial dentro del Distrito.

Las Secretarías Metropolitanas son las encargadas de dictar políticas públicas para el distrito y vigilar su ejecución en materias específicas.

Las Empresas Públicas Metropolitanas son las facultadas para la prestación de servicios públicos en el Distrito, las empresas funcionan a manera de Empresas Públicas de acuerdo a la ley.

La Administración General es la encargada de Administrar todos los bienes del Municipio y del Distrito y de las Direcciones Metropolitanas.

Descripción de la empresa



El Departamento de Coactivas es la unidad donde se desarrollará el presente proyecto depende de la Tesorería Metropolitana quien es parte de la Dirección Metropolitana Financiera, la que tiene como misión fundamental la gestión financiera de los recursos municipales, con el propósito de que se concreten los programas y proyectos contemplados en la Planificación Municipal, en beneficio de los ciudadanos; para visualizar con claridad la organización jerárquica de estas unidades se realizó el siguiente esquema:

Tabla 2 Organización jerárquica



Fuente: investigación de campo

Elaborado por: María José Quintanchala

1.2 Justificación

La alta tasa de ineficiencia dentro de la gestión documental del Departamento de Coactivas es causado por procesos de gestión documental con normativa interna que no toma en cuenta todas las actividades que se deben realizar, es decir, la gestión



documental abarca la planificación de proyectos que se ven complementados con el conocimiento técnico en archivística, por tanto la normativa interna debe establecer las herramientas que se deben crear para contar con un archivo ordenado.

Existen valores económicos en el Municipio de Quito que están en proceso de recuperación, sin embargo, esta gestión se ve entorpecida por servicios documentales insatisfactorios, debido a documentación extraviada y la realización de trabajo en el archivo sin planificación, duplicando procesos y desperdiciando recursos.

Es por esto que es necesario realizar el mejoramiento de procesos mediante el rediseño del “Manual de Procedimiento que regula el Sistema Integral de Gestión Documental y Archivos del Departamento de Coactivas” del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito al año 2017.

Objetivo general

Mejoramiento de procesos organizacionales mediante el rediseño del “Manual de Procedimiento que regula el Sistema Integral de Gestión Documental y Archivos del Departamento de Coactivas” del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito al año 2017.

Objetivos específicos

1. Identificar los procesos organizacionales que se llevan a cabo en el Archivos Central del Departamento de Coactivas.
2. Evaluar el proceso de gestión documental en el Archivo Central con la finalidad de mejorar los servicios documentales y de esta forma



proporcionar los insumos documentales que requieren las diferentes áreas del Departamento de Coactivas

3. Rediseñar los procesos documentales que se realizan dentro del Archivos Central del Departamento de Coactivas.

1.3 Definición del Problema Central (Matriz T).

En la Matriz T se realiza el enfrentamiento de fuerzas que ejercen impacto en el problema central, es necesario saber que:

- Situación Empeorada: es el escenario al que se podría llegar en caso de que no se realizará nada para combatir el problema.
- Situación Actual: se establece el problema, los actores y el lugar donde se desarrolla.
- Situación Mejorada: se plantea lo que se espera obtener con la ejecución del proyecto.
- Fuerzas impulsadoras: son las que impulsan y tienen impacto para mejorar la situación actual
- Fuerzas bloqueadoras: que tratarán de bloquear o impedir el mejoramiento de la situación actual.

Para valorar la Matriz T se utilizó un rango del 1 al 5 donde:

1=bajo

2=medio bajo



3=medio

4=medio alto

5=alto.

Tabla 3 Matriz T

MATRIZ T					
SITUACION EMPEORADA	SITUACION ACTUAL				SITUACION MEJORADA
Procesos entorpecidos, inconvenientes legales, reclamos de la ciudadanía e imagen institucional deteriorada.	Alta tasa de ineficiencia dentro de la gestión documental del Departamento de Coactivas				Nivel adecuado de gestión documental mediante el enfoque de procesos
FUERZAS IMPULSADORAS	I	PC	I	PC	FUERZAS BLOQUEADORAS
Interés de jefatura por mejorar la gestión documental del Departamento	2	5	2	4	Falta de interés del personal
Provisión de insumos para el procesamiento de documentación	2	3	2	4	Falta de espacio físico para el repositorio del archivo
Capacitación en archivología impartida en la institución	2	4	2	4	Falta de mobiliario para resguardar la documentación
Colaboración de compañeros	3	4	2	4	Falta de equipos
Apoyo de otras dependencias	1	2	1	5	Carencia de planificación en la gestión documental de Coactivas
Personal suficiente para cubrir actividades	2	4			
	12	22	9	21	

Fuente: investigación de campo

Elaborado por: María José Quintanchala

1.3.1 Análisis De La Matriz T.

Dentro del Departamento de Coactivas se presenta una alta tasa de ineficiencia en la gestión documental, en caso de no mejorar la tasa de ineficiencia mediante la normalización de procesos y la planificación de actividades se podría llegar a inconvenientes legales y reclamos ciudadanos que afectaría la imagen institucional.



Tomado en cuenta que las fuerzas impulsadoras son mayores que las fuerzas bloqueadoras se puede determinar que el proyecto que se plantea es viable para resolver la problemática planteada.



CAPÍTULO II

ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS

2.1 Mapeo de involucrados

El mapeo de involucrados identifica los actores del problema; existen involucrados directos que son los que contribuyen al problema mientras que los actores indirectos son quienes se ven afectados por el proyecto.

Este mapa permite definir el interés, capacidades y recursos de cada actor por tanto se convierte en una herramienta de análisis.

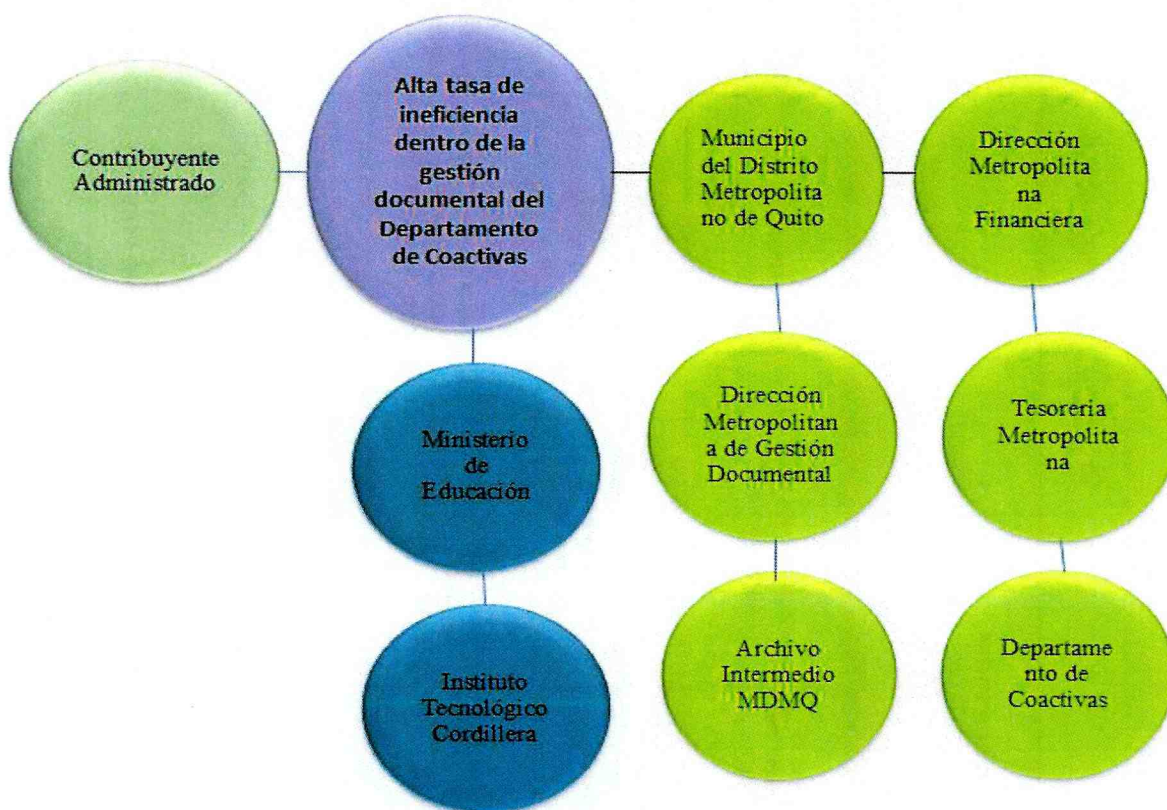


Figura 3 Mapeo de involucrados

Fuente: investigación de campo elaborado

Elaborado por: María José Quintanchala



2.2 Matriz de Análisis de Involucrados

Tabla 4 Matriz de análisis de involucrados

Actores	Interés en problema central	Problemática posible	Recursos mandatos capacidades	Interés proyecto	Conflicto potencial
Municipio del Distrito Metropolitano de Quito	Recaudación de valores a favor del MDMQ	Molestia de la ciudadanía	LOTAIP LOSEP	Lograr mayor recaudación para su presupuesto	No contar con el presupuesto para realizar obras en la ciudad
Dirección Metropolitana Financiera	Cumplir con la meta de recaudación	No recuperar los recursos económicos suficientes para el presupuesto municipal	LOTAIP LOSEP CÓDIGO TRIBUTARIO CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO CIVIL	Alcanzar la meta de recaudación	Reclamos de ciudadanía
Tesorería Metropolitana	Emite títulos de crédito a favor del MDMQ	No cumplir con la recuperación de cartera vencida	LOTAIP LOSEP CÓDIGO TRIBUTARIO CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO CIVIL	Los títulos de crédito sean recuperados	Reclamos de ciudadanía
Departamento de Coactivos	Mejorar la gestión documental	Contar con problemas legales y la duplicación de trabajo	LOTAIP LOSEP LEY NACIONAL DE ARCHIVO CÓDIGO TRIBUTARIO CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO CIVIL LEY ORGÁNICA DE SERVICIO PÚBLICO	Estandarizar y optimizar la ejecución actividades de organización, control y archivo de la documentación	Alta de documentación para atender a ciudadanía Alta de documentación para iniciar juicios coactivos

MEJORAMIENTO DE PROCESOS ORGANIZACIONALES, REDISEÑO DEL “MANUAL DE PROCEDIMIENTO QUE REGULA EL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVOS DEL DEPARTAMENTO DE COACTIVAS” DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO AL AÑO 2017



Producción Industrial

Cordillera

Actores	Interés en problema central	Problemática posible	Recursos mandatos capacidades	Interés proyecto	Conflicto potencial
Dirección Metropolitana de Gestión Documental	Implementar en Sistema de Gestión Documental y Archivo	Indicador de gestión	LOTAIP LOSEP LEY NACIONAL DE ARCHIVO LEY ORGÁNICA DE SERVICIO PÚBLICO	Coordinación de procesos documentales y archivísticos del Departamento de Coactivas	Falta de control en la implementación del sistema dentro de DC
Archivo Intermedio MD/MQ	Transferencias documentales bajo normativa	Recuperación de la documentación	LOTAIP LOSEP LEY NACIONAL DE ARCHIVO LEY ORGÁNICA DE SERVICIO PÚBLICO	Conservar la documentación hasta que cumpla su ciclo de vida	Copias certificadas a contribuyentes
Contribuyente Administrado	Buen servicio	Contar con juicios coactivos accesibles	LOTAIP	Ser atendido con eficiencia y eficacia	RETENCIÓN DE CUENTAS EN RANCOS
Ministerio de Educación	Inclusión de profesionales	Mala calidad en la educación	LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR	Promover formación práctica que permita el ingreso al sector laboral	Falta de profesionales de calidad
Instituto Tecnológico Cordillera	Inclusión de profesionales que den realce a la institución	Mantener la calificación dada por el CEMACES	LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR	Constituirse en un Instituto Tecnológico de educación superior en el cual su sistema educativo sea acreditado	Desacreditación a los estudiantes por parte de la sociedad

Fuente: investigación de campo elaborado
Elaborado por: María José Quintanchala

MEJORAMIENTO DE PROCESOS ORGANIZACIONALES, REDISEÑO DEL "MANUAL DE PROCEDIMIENTO QUE REGULA EL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVOS DEL DEPARTAMENTO DE COACTIVAS" DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO AL AÑO 2017



2.2.1 Análisis Matriz de Análisis de Involucrados

Al Municipio del Distrito Metropolitano de Quito depende la Dirección Metropolitana Financiera quien es la encargada de recaudar valores a favor del MDMQ con la finalidad de contar con el presupuesto necesario para sustentar las necesidades del Distrito de Quito, para esta actividad la Tesorería Metropolitana emite títulos de crédito en caso de que estos estén en mora pasan al Departamento de Coactivas, quien inicia un juicios coactivo, para esto necesita documentación resguardada en el archivo durante y después de la acción legal en caso de no contar con la documentación necesaria se ve entorpecido el proceso. Por tanto es de interés de todas las dependencias mencionadas que se mejore la gestión documental mediante la estandarización de actividades de organización esto se logra con un manual de procedimientos que describa las actividades que deben seguirse.

Dirección Metropolitana de Gestión Documental está encargada de coordinar los procesos documentales y archivísticos del MDMQ mediante el Sistema de Gestión Documental, por lo tanto del tratamiento de la información durante el ciclo de vida documental, es por esto, que participa en los procesos de regulación de procedimientos para organizar la documentación la misma que llegará al Archivo Intermedio MDMQ según las tablas de retención.

Ministerio de Educación ha dado gran importancia a la formación práctica que permita el ingreso al sector laboral, el Instituto Tecnológico Cordillera se ha propuesto formar profesionales de calidad, es por esto, que busca que los planes de titulación de sus alumnos respondan a una necesidad social y que lo hagan conforme a las políticas



de estado y cumpliendo la normativa interna de la Institución por tanto se ve relacionado altamente con el proyecto ya que los estudiantes que egresan de esta institución deben ser el reflejo de la acreditación otorgada por el CEAACES.

La ciudadanía presenta interés por la calidad de servicio relegando políticas o manuales esto debido a que su requerimiento es tener trámites rápidos y de calidad.



CAPÍTULO III

PROBLEMAS Y OBJETIVOS

3.1 Árbol de Problemas

El árbol de problemas es la exposición gráfica de un conflicto o problema, que ayuda a ordenar las causas y consecuencias de dicha dificultad mediante un diagrama en forma de árbol, esto facilita el análisis situacional o simplemente el análisis de problemas con la finalidad de encontrar soluciones.

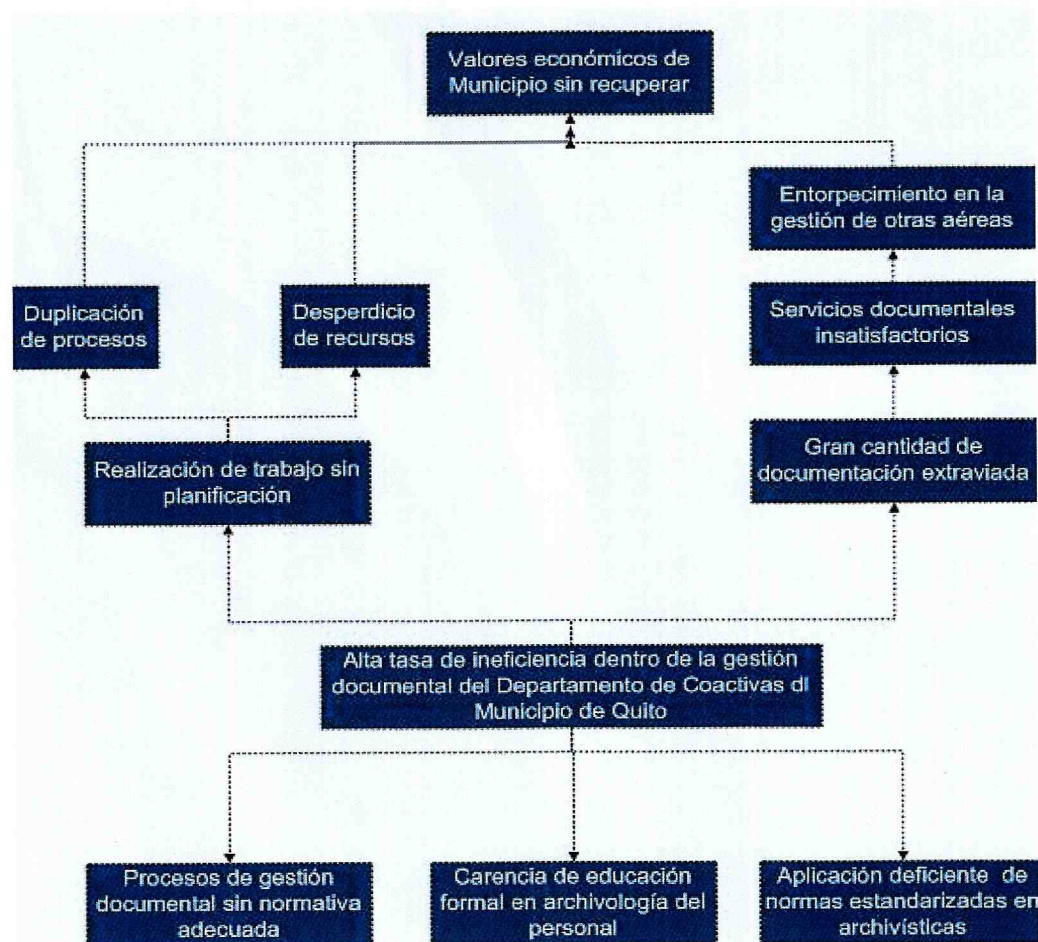


Figura 4 Árbol de problemas

Fuente: investigación de campo

Elaborado por: María José Quintanchala



3.1.2 Análisis del Árbol de Problemas.

El alta tasa de ineficiencia dentro de la gestión documental del Departamento de Coactivas es un problema que se basa en la ejecución de procesos documentales sin normativa adecuada, es decir, que no se cuenta con un manual que responda a los procesos del archivo central, también influye la carencia de la educación formal del personal restando aptitudes para mejorar dentro sus actividades, es necesario tomar en cuenta que las capacitaciones dadas por la entidad solo son impartidas para el personal de nombramiento y en el área trabajan dos personas a contrato.

La aplicación deficiente de normas estandarizadas de archivística implica que existan vacíos dentro de los procesos.

Estas causas llevan a la realización del trabajo sin planificación lo que implica la duplicidad de procedimientos e inadecuado uso de recursos, también influyen en la gestión del Departamento de Coactivas que tiene como objetivo recaudar de forma ágil los valores a favor del Municipio, este objetivo se ve truncado por algunos procesos y servicios documentales insatisfactorios que prolongan el tiempo de respuesta de las otras áreas.

3.2 Árbol De Objetivos.

3.2.1 Análisis Del Árbol De Objetivos.

El objetivo central del proyecto - el mejoramiento de procesos organizacionales mediante el rediseño del “manual de procedimiento que regula el sistema integral de gestión documental y archivos del Departamento de Coactivas” al año 2107- es el Rediseñar y sociabilizar un Manual de gestión documental para el archivo Central del



Departamento de Coactivas, dicho objetivo apunta a mejorar los servicios documentales brindados por el archivo central, mediante la ejecución de procesos establecidos de forma clara en flujogramas, es necesario recalcar que para lograr el éxito del proyecto se debe iniciar normando los procesos de gestión documental, capacitando al personal, optimización de recursos y realizar una planificación anual de actividades.

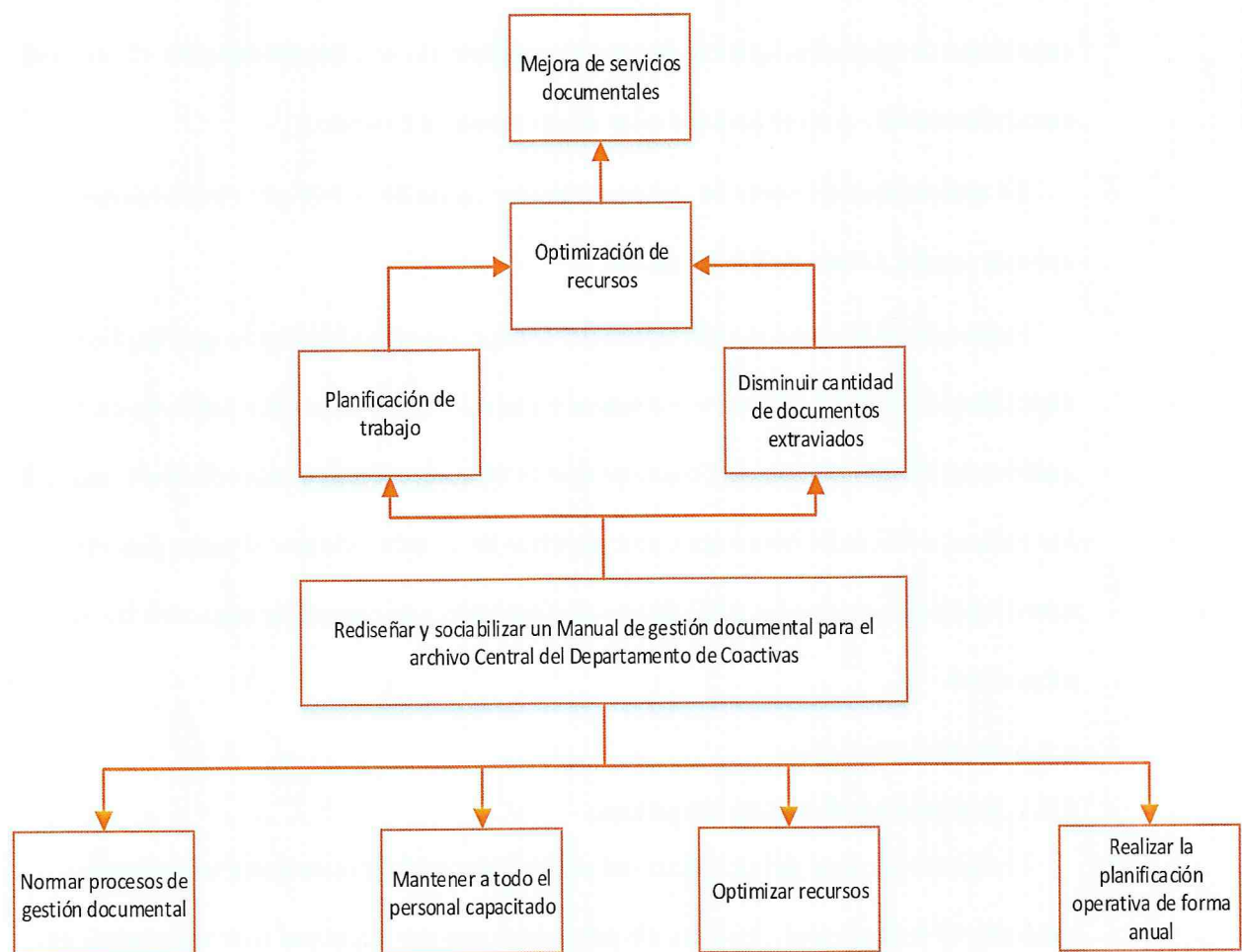


Figura 5 Árbol de objetivos

Fuente: investigación de campo

Elaborado por: María José Quintanchala



CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS

4.1 Matriz de análisis de alternativas.

El análisis de alternativas busca dar diferentes soluciones al problema planteado, determina mediante un análisis el impacto de objetivos, estrategias y el marco lógico.

Para la elaboración de la matriz de análisis de alternativas se utiliza una escala que identifica el impacto sobre la variable

Escala de valores análisis de alternativas

Tabla 5 Matriz de análisis de alternativas valores

ESCALA DE VALOR VERTICAL	ESCALA DE VALOR HORIZONTAL	ESCALA DE VALORES TOTALES
1= BAJO	5= BAJO	1 A 5= BAJO
2= MEDIO BAJO	10= MEDIO BAJO	5 A 10= MEDIO BAJO
3= MEDIO	15= MEDIO	10 A 45= MEDIO
4= MEDIO ALTO	20= MEDIO ALTO	45 A 64= MEDIO ALTO
5=ALTO	25=ALTO	64 A 100=ALTO

Fuente: investigación de campo

Elaborado por: María José Quintanchala



Tabla 6 Matriz de análisis de alternativas

	OBJETIVO	IMPACTO DEL PROYECTO	FACTIBILIDAD TÉCNICA	FACTIBILIDAD FINANCIERA	FACTIBILIDAD SOCIAL	FACTIBILIDAD PÚBLICA	TOTAL	CATEGORIA
1	Normar procesos de gestión documental	5	5	5	4	5	24	ALTA
2	Mantener a todo el personal capacitado	5	5	5	4	5	24	ALTA
3	Realizar la planificación operativa de forma anual	5	5	5	4	5	24	ALTA
4	Optimización de recursos	5	4	5	4	5	23	ALTA
	TOTAL	20	19	20	16	20	95	

Fuente: investigación de campo elaborado

Elaborado por: María José Quintanchala

4.1.1 Análisis de alternativas

El objetivo 1: Normar procesos de gestión documental, tiene un valor final o ponderado de 24, considerado en la escala de valores en una categoría alta, debido a que en impacto del Proyecto tiene 5, en factibilidad técnica tiene 5, en factibilidad financiera tiene 5, en factibilidad social tiene 4, factibilidad pública tiene 5, esto indica que lograr el objetivo 1 se tendrá una gran posibilidad de dar solución al problema planteado.

El objetivo 2: Mantener a todo el personal capacitado, tiene un valor final o ponderado de 24, considerado en la escala de valores en una categoría alta, debido a que en impacto del Proyecto tiene 5, en factibilidad técnica tiene 5, en factibilidad financiera tiene 5, en factibilidad social tiene 4, factibilidad pública tiene 5, esto indica



que lograr el objetivo 2 se tendrá una gran posibilidad de dar solución al problema planteado.

El objetivo 3: Realizar la planificación operativa de forma anual, tiene un valor final o ponderado de 24, considerado en la escala de valores en una categoría alta, debido a que en impacto del Proyecto tiene 5, en factibilidad técnica tiene 5, en factibilidad financiera tiene 5, en factibilidad social tiene 4, factibilidad pública tiene 5, esto indica que lograr el objetivo 3 se tendrá una gran posibilidad de dar solución al problema planteado.

El objetivo 4: optimización de recursos, tiene un valor final o ponderado de 23, considerado en la escala de valores en una categoría alta, debido a que en impacto del Proyecto tiene 5, en factibilidad técnica tiene 4, en factibilidad financiera tiene 5, en factibilidad social tiene 4, factibilidad pública tiene 5, esto indica que lograr el objetivo 4 se tendrá una gran posibilidad de dar solución al problema planteado.

Los 4 objetivos planteados se encuentran con una categoría de impacto alto, sin embargo se debe dar prioridad a los objetivos 1, 2, 3 ya que estos cuentan con un total más alto que el objetivo 4; por lo que aportarían más a la solución del problema y al éxito del Manual propuesto.

4.2 Matriz de análisis de impacto de los objetivos

El objetivo de esta matriz es determinar el impacto del proyecto frente al problema planteado y si es viable realizarlo.



Tabla 7 Matriz de análisis de impacto de objetivo

OBJETIVO	FACTIBILIDAD DE LOGRARSE	IMPACTO DE GENERO	IMPACTO AMBIENTAL	RELEVANCIA	SOSTENIBILIDAD	TOTAL	CATEGORIA
Normar procesos de gestión documental	5	2	3	5	5	20	ALTO
Optimización de recursos	5	2	4	4	5	20	ALTO
Realizar la planificación operativa de forma anual	5	2	2	5	5	19	MEDIO ALTO
Mantener a todo el personal capacitado	5	2	2	5	4	18	MEDIO ALTO
TOTAL	19	8	11	19	19		

Fuente: investigación de campo

Elaborado por: María José Quintanchala

4.2.1 Análisis de la matriz de análisis de impacto de los objetivos

En la matriz de análisis de objetivos se observa que el normar procesos de gestión documental, incrementar servicio documentales satisfactorios y realizar la planificación operativa de forma anual tiene un impacto alto lo que indica que estos objetivos aportarán al proyecto de mejorar el Manual de Gestión Documental del Departamento de Coactivas.

En la figura 6 se observa que existe una gran factibilidad a lograrse esto debido a que se cuenta con los recursos, los conocimientos y apoyo de las autoridades.

El impacto de género es bajo ya que al ser una herramienta técnica no distingue sexo o condición

El impacto ambiental es bajo debido a que no existen residuos o contaminantes esto debido a que se procesa información (documentos).



El proyecto tiene una relevancia alta dado que normará procesos documentales que benefician al personal de archivo central y liberan las actividades de otras áreas.

Es altamente sostenible debido a que un manual es una herramienta técnica donde se documenta los procesos de una organización y por tanto es necesaria.

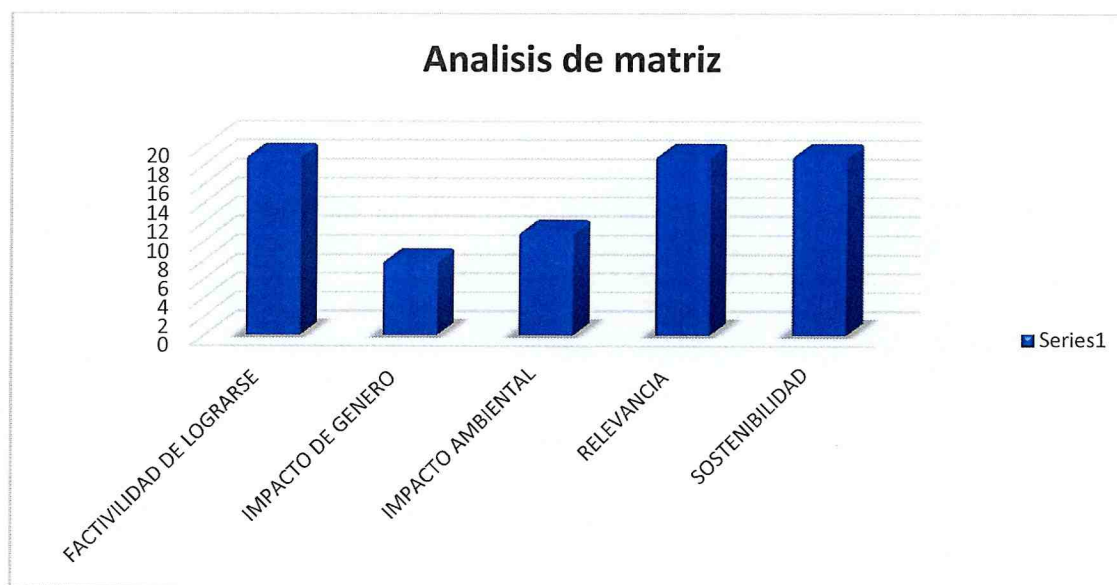


Figura 6 Análisis de matriz

Fuente: investigación de campo

Elaborado por: María José Quintanchala

4.3 Diagrama de estrategias

En el diagrama de estrategias se plantea una serie de acciones que encaminan al objetivo principal del proyecto que es el rediseño del manual de gestión documental del Departamento de Coactivas.

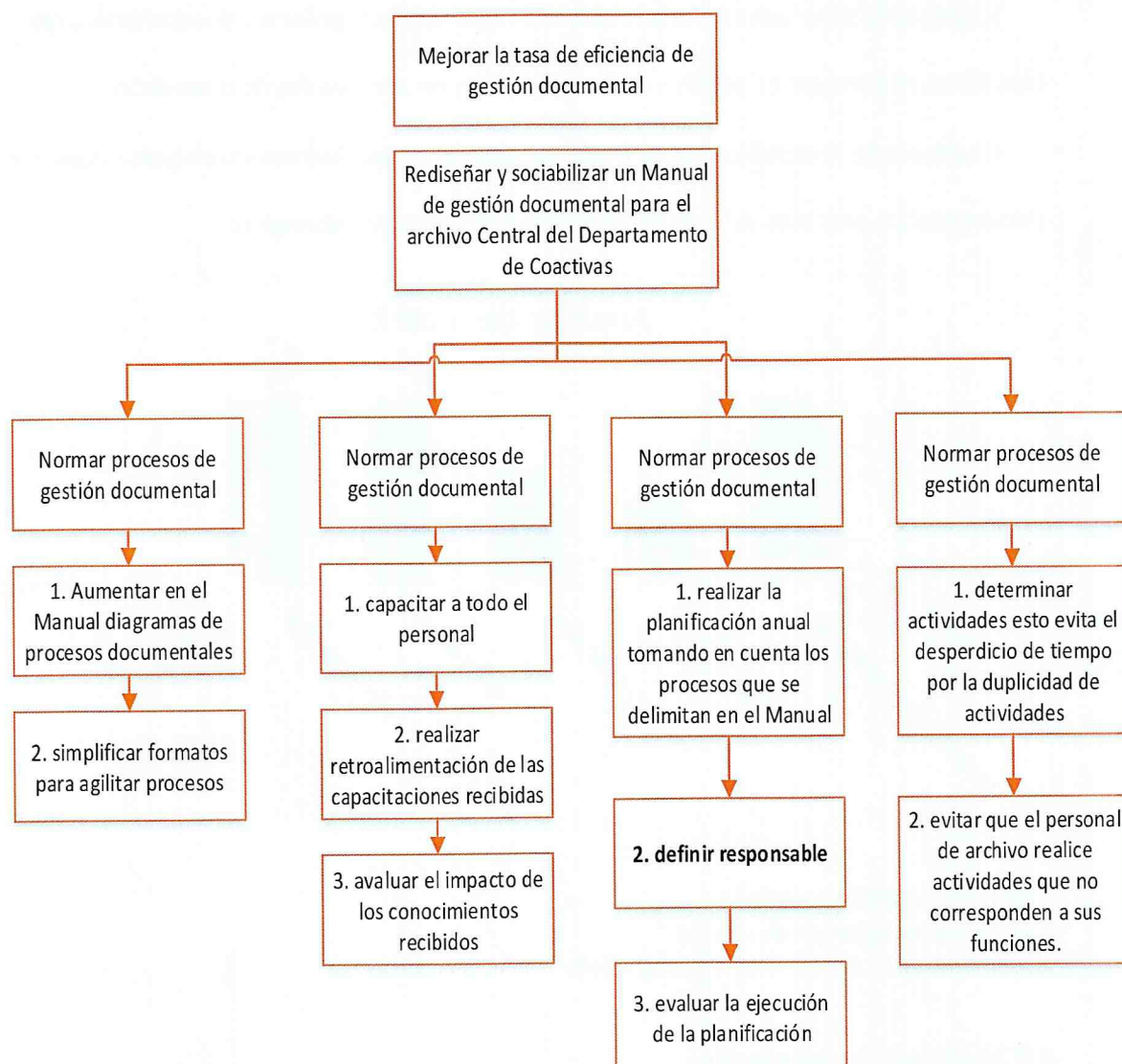


Figura 7 Diagrama de estrategias

Fuente: investigación de campo

Elaborado por: María José Quintanchala

4.3.1 Análisis Diagrama de estrategias

Con el diagrama de estrategias se identifica las soluciones que aportan al proyecto;

la primera estrategia es aumentar en el Manual de procesos documentales del

Departamento de Coactivas flujos de procesos donde se limiten los procedimientos de



casa uno mediante estos se facilitará el entendimiento de actividades, sus secuencias y como dar valor a las mismas, con esto se busca mejorar continuamente los procesos y que sean de fácil comprensión para el personal

Mantener al personal que labora en el archivo capacitado mediante la formación facilitada por el MDMQ y la Dirección Metropolitana de Gestión Documental, dicha dirección capacita al personal municipal en archivística, para lograr el objetivo se debe capacitar a todos los funcionarios del archivo de Coactivas, en la actualidad solo un representante del archivo es capacitado y no tiene la obligación de difundir los conocimientos adquiridos esto se convierte en un detonante para el resto del personal tenga una desactualización de conocimientos.

Realizar la planificación operativa de forma anual, esta es una estrategia muy importante, dado que por medio de esta se realizará el cumplimiento de objetivos específicos con un tiempo y recursos determinador por esto es necesario que al iniciar cada año calendario se realice, se ejecute y se evalúe.

Optimización de recursos por medio de la delimitación de actividades del archivo y los tiempos para que se realicen, no se debe poner a disposición al personal ni a los insumos del archivo a otras áreas.



4.4 Matriz de marco lógico

Tabla 8 Matriz de marco lógico

OBJETIVOS	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACION	SUPUESTO
FINALIDAD			
Mejorar la tasa de eficiencia de gestión documental	pedidos documentales receptados VS pedidos documnetales repodido positivamente	formato de prestamo documetal correos electronicos solicitando documentación actas entrega recepción	perdida de confiabilidad en el Archivo central
PROPÓSITO			
Rediseñar y sociabilizar un Manual de gestión documental para el archivo Central del	cumplimiento del cronograma de ejecucion del proyecto	Cronograma de planificación	Enadecuada planificación
COMPONENTES			
1 Normar procesos de gestión documental	levantamiento de procesos	Manual de gestión documental	apertura de la jefatura
2 Mantener a todo el personal capacitado	Personal capacitado	Asistencia a cursos de capacitacion	Todo el personal sin discriminar el tipo de contrato sea capacitado
3 Realizar la planificación operativa de forma anual	realización de la planificación en enero de todos los años y se base en la evaluacion de anterior año	planificación anual aprobada por la jefatura	el responsable de archivo realice la actividad
4 Optimización de recursos	uso adecuado de tiempo del personal	mejora en los tiempos	mantengan las actividades establecidas en la planificación

MEJORAMIENTO DE PROCESOS ORGANIZACIONALES, REDISEÑO DEL
“MANUAL DE PROCEDIMIENTO QUE REGULA EL SISTEMA INTEGRAL DE
GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVOS DEL DEPARTAMENTO DE
COACTIVAS” DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO
AL AÑO 2017



ACTIVIDADES				
1.1	Aumentar en el Manual diagramas de procesos documentales	Flujogramas incluidos en el manual	Manual de gestión documental	Contar con las herramientas necesarias
1.2	simplificar formatos para agilizar procesos	rediseño de formatos (ver anexo 1, 2)	formatos modificados	uso de nuevos formatos
2.1	capacitar a todo el personal	inscripción de todo el personal a las capacitaciones de la DMGDA	Asistencia a cursos de capacitación	autorización de la jefatura
2.2	realizar retroalimentación de las capacitaciones recibidas	intercambio de conocimientos adquiridos	enriquesimiento en procedimientos	tiempo dedicado a esta actividad
2.3	evaluar el impacto de los conocimientos recibidos	mejora en la realización de procesos	calidad de servicio	evaluación de servicio
3.1	realizar la planificación anual tomando en cuenta los procesos que se delimitan en el Manual	que se ejecuten los procesos establecidos	planificación acorde al manual	exista suficiente personal para cubrir los procesos
3.2	definir responsables de los procedimientos	todos los procesos se encuentren con un responsable	planificación acorde al manual	exista suficiente personal para cubrir los procesos
3.3	evaluar la ejecución de la planificación	evaluación anual con la jefatura	informe de actividades	mejora continua
4.1	determinar actividades esto evita el desperdicio de tiempo por la duplicidad de actividades	seguir los diagramas del manual	optimización de tiempo	los diagramas sean claros
4.2	evitar que el personal de archivo realice actividades que no corresponden a sus funciones.	no se cuente al personal de archivo como personal de apoyo a otras actividades	optimización de tiempo	no se encuentren actividades secundarias que no son del archivo

Fuente: investigación de campo

Elaborado por: María José Quintanchala

MEJORAMIENTO DE PROCESOS ORGANIZACIONALES, REDISEÑO DEL
“MANUAL DE PROCEDIMIENTO QUE REGULA EL SISTEMA INTEGRAL DE
GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVOS DEL DEPARTAMENTO DE
COACTIVAS” DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO
AL AÑO 2017



4.4.1 Análisis matriz de marco lógico

En la matriz de marco lógico se establece claramente que la finalidad del proyecto es mejorar la tasa de eficiencia de gestión documental para esto primero es necesario cumplir con el propósito de rediseñar y sociabilizar un Manual de gestión documental para el archivo Central del Departamento de Coactivas se debe realizar diferentes entregables o componentes que harán viable el proyecto.

Mediante la modificación y posterior aplicación del manual se logrará resultados positivos que se verán reflejados en la ejecución diaria de los procedimientos, un procedimiento es el conjunto de actividades que se realizan para cumplir con un proceso, si se conoce con claridad dichas actividades se tendrán resultados de calidad y los funcionarios se sentirán apoderados de su trabajo dado que conocen como realizarlo, a su vez pueden aportar con ideas para reducir tiempos y optimizar recursos.

Una de las estrategias empleadas es la planificación operativa, es un documento que se basa en la situación real de la entidad y que establece actividades necesarias para solucionar los problemas que presenta; es también es una herramienta indispensable que formula de forma lógica las actividades, define recursos, funciones y responsables esto evita que se improvise los procesos y que la toma de decisiones.

La capacitación constante ayuda a dar solución a la falta de profesionales en archivología, mientras más capaz sea el personal se obtendrá mejores resultados, esto implica que los servicios documentales mejore, mediante observación se delita que en el Departamento de Coactivas existe una falencia en el préstamo documental ya que aún se realiza el préstamo de expedientes físicos, la manipulación hace que se deteriore la



documentación provocando que la conservación de los mismo sea dificultosa; el contar con herramientas tecnológicas y funcionarios aptos para utilizarlas proporcionará mejores servicios por esto es necesario que se escanee la información y se realice el préstamo de forma digital.

La archivología es una ciencia nueva que ya cuenta con normativa, dado que busca en esencia la gestión adecuada de la información estandariza los procesos y delimita las acciones que se debe realizar para organizar un archivo, en legislación nacional se cuenta con leyes emitidas por el Sistema Nacional de Archivo, en legislación internacional cuenta con la norma ISO 30300 y 30301. El manual que se plantea procura cumplir estas normativas con la finalidad de no crear vacíos que puedan influir en la estandarización de procedimientos, también respeta las guía entregadas por la Dirección Metropolitana de Gestión Documental y Archivo ya que es quien rige el sistema de gestión documental dentro del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

Delimitar las actividades del archivo y los tiempos para que se realicen, no se debe poner a disposición al personal ni los insumos del archivo a otras áreas; es necesario dar valor y prioridad a las actividades que se realizan para la organización documental, el procesamiento de la documentación es un trabajo sostenido que no se visualiza con facilidad, sin embargo, es importante contar con documentación ordena debido a que esto ayuda a todas las áreas del departamento y agiliza la realización de sus actividades.



CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1 Antecedentes

Dentro del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito la Administración General es la encargada de ver el correcto funcionamiento de las Direcciones Municipales, estas direcciones cuentan con departamentos internos, la Dirección Financiera tiene dentro de su orgánico funcional el Departamento de Coactivas quien es el encargado de recaudar valores a favor de municipio mediante procedimientos o juicios coactivos, estos juicios se pueden dar por obligaciones incumplidas o por facilidades de pago realizadas con el Municipio no pagadas, estos cuerpos legales reposan dentro del Archivo Central por esto es imprescindible contar con una herramienta que estandarice y mejore los procesos.

La Dirección Metropolitana de Gestión Documental y Archivo es la encargada de regular el Sistema Integrado de Gestión Documental y Archivo, como parte de su trabajo entrego al departamento un “Manual de procedimiento que regula el sistema integral de gestión documental y archivos del Departamento de Coactivas”, mediante la práctica diaria se vio la necesidad de rediseñar dicho manual debido a que los procesos no son específicos para el departamento.

5.2 Descripción de la herramienta metodológica

La herramienta metodológica que se basa en la investigación, desarrollo e innovación (I+D+I), acorde a la aplicación y mejoramiento de procesos industriales



desarrollada para la carrera de Administración Industrial y de la Producción y al Plan Nacional del Buen Vivir.

5.2.1 Enfoque de la investigación

La investigación está enfocada en técnicas de investigación de I + D + I (investigación, desarrollo e innovación), con métodos cuantitativos y cualitativos obtenidos de la investigación de campo e investigación documental, con la finalidad de dar solución al problema planteado al inicio de este trabajo.

5.2.2 Modalidad básica de la investigación

Para la investigación se realizó un diagnóstico previo y durante la investigación encuestas, esto procura conocer la situación actual y los puntos a mejorar.

5.2.3 Tipo de Investigación

- **De campo:** la investigación se realiza en el sitio, es decir en el Departamento, lo que permite interactuar con los actores y los procesos
- **Descriptiva:** analiza los datos conseguidos mediante la entrevista y proporciona resultados
- **Documental:** se utilizó el manual ya existente en la empresa, encuestas y un diagnóstico situacional.

5.2.4 Etapas de investigación

Realizar un diagnóstico situacional mediante la observación; el Diagnóstico al Archivo Central de Coactivas se basó en la observación de la aplicación de la normativa archivística vigente expedida por la Administración General mediante la Dirección Metropolitana de Gestión Documental y Archivo.



Realizar encuestas que analicen las necesidades de funcionarios que solicitan documentación al Archivo Central del Departamento de Coactivas.

Rediseño del manual el mismo que será implementado y difundido.

5.2.5 Población y muestra

La población es el conjunto de personas a estudiar, en el caso de Coactivas existen 32 funcionarios, al ser la población pequeña no se tomara una muestra.

5.2.6 Recolección de la información

Se recolectará la información mediante la realización de un diagnostico situacional el mismo que esta adjunta al presente trabajo de titulación en la parte de anexos debido a su extensión.

Otra parte de la información será resultado de encuestas a los funcionarios de Coactivas.

Debido a que el archivo es un área donde convergen todos los procesos se realizó el diagnóstico para saber cómo se encuentra internamente el archivo y la entrevista para conocer las necesidades de los funcionarios quienes son los usuarios del archivo central.



5.2.6.1 Formato de la entrevista a realizarse



ENCUESTA APLICADA EL ANALISIS DE GESTION DOCUMENTAL DEL DEPARTAMENTO DE COACTIVAS DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO

Por favor lea cuidadosamente las preguntas y marque con una X la respuesta

1. ¿Considera usted necesaria la implementación de un manual de procedimientos de gestión documental?

SI ☐ NO ☐

2. ¿Considera necesario normar las transferencias documentales desde los archivos de oficina al archivo central?

SI ☐ NO ☐

3. ¿Usted, considera que la revisión de la documentación entregada al archivo central ayuda a mantener un archivo organizado y confiable?

SI ☐ NO ☐

4. ¿Usted, conoce los procesos a seguir para el préstamo documental?

SI ☐ NO ☐

5. ¿Considera usted de fácil acceso la documentación que entrega al archivo?

SI ☐ NO ☐ DESCONOCE ☐

6. ¿Considera que la digitalización de la documentación ayudaría a agilizar procedimientos de consulta?

SI ☐ NO ☐

Gracias por su colaboración



5.2.7 Validez y confiabilidad de la información

La validez de la información es reconocer que un hecho es veraz mientras que la confiabilidad es en porcentaje que se puede creer de información obtenida en la investigación.

5.2.8 Técnicas de análisis de datos

Para el diagnóstico se observó el cumplimiento de procesos establecidos por la Dirección Metropolitana de Gestión Documental y Archivo y se realizó diferentes recomendaciones.

La entrevista fue aplicada a 32 funcionarios posteriormente se realizó el análisis y las gráficas.

5.2.8.1 Análisis y tabulación de datos de la encuesta

1. ¿Considera usted necesaria la implementación de un manual de procedimientos de gestión documental?

Tabla 9 Implementación manual

RESPUESTA	CANTIDAD	PONCENTAJE
SI	20	62,5
NO	12	37,5

Fuente: investigación de campo

Elaborado por: María José Quintanchala

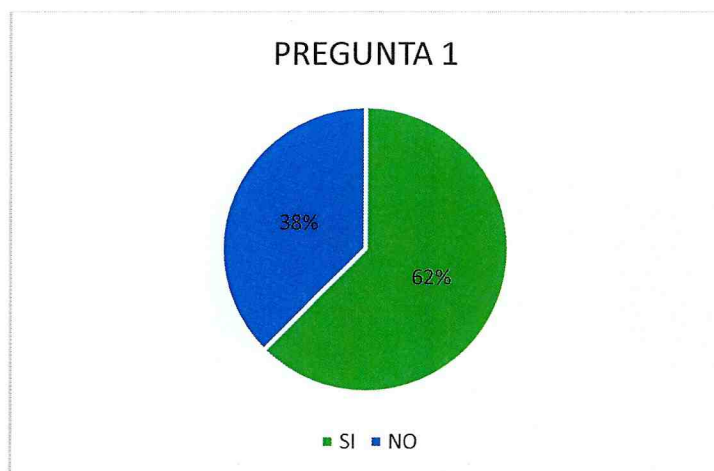


Figura 8 Implementación manual

Fuente: investigación de campo

Elaborado por: María José Quintanchala

El 62 % considera que se debe aplicar un manual de procedimientos de gestión documental, mientras que el 38 % no lo ve como algo necesario; esto demuestra que el 62% considera que es importante normar procedimientos.

2. ¿Considera necesario normar las transferencias documentales desde los archivos de oficina al archivo central?

Tabla 10 Normar transferencia documental

RESPUESTA	CANTIDAD	PONCENTAJE
SI	27	84,4
NO	5	15,6

Fuente: investigación de campo

Elaborado por: María José Quintanchala

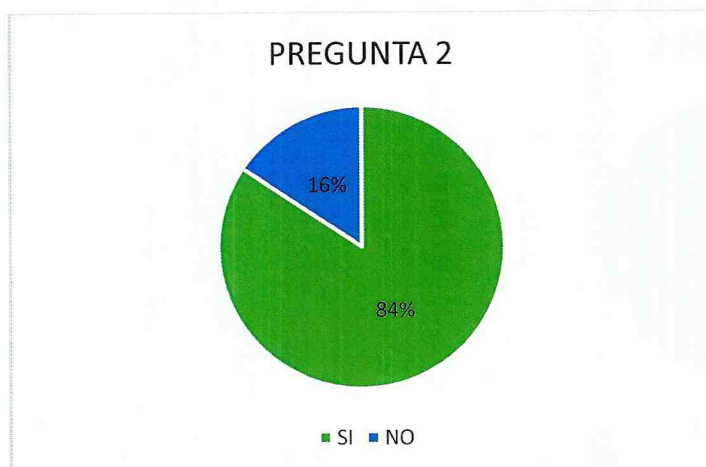


Figura 9 Normar transferencia documental

Fuente: investigación de campo

Elaborado por: María José Quintanchala

El 100% de funcionarios realiza o a realizado transferencias al archivo central por lo que un 84% está interesado en normar este proceso, dicho interés colabora con la aplicación del manual.

3. ¿Usted, considera que la revisión de la documentación entregada al archivo central ayuda a mantener un archivo organizado y confiable?

Tabla 11 Revisión documental

RESPUESTA	CANTIDAD	PONCENTAJE
SI	30	93,8
NO	2	6,3

Fuente: investigación de campo

Elaborado por: María José Quintanchala

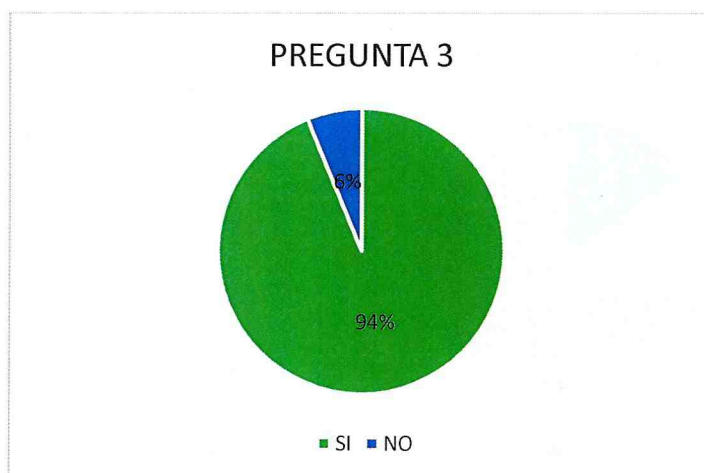


Figura 10 Revisión documental

Fuente: investigación de campo

Elaborado por: María José Quintanchala

El 6 % considera que la revisión no garantiza el orden y la confiabilidad, mientras que el 94 % considera la revisión como algo positivo.

4. *¿Usted, conoce los procesos a seguir para el préstamo documental?*

Tabla 12 Proceso préstamo documental

RESPUESTA	CANTIDAD	PONCENTAJE
SI	27	84,4
NO	5	15,6

Fuente: investigación de campo

Elaborado por: María José Quintanchala

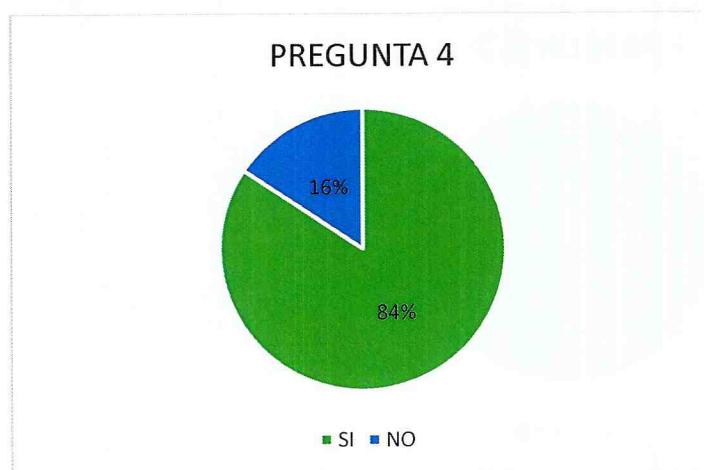


Figura 11 Proceso préstamo documental

Fuente: investigación de campo

Elaborado por: María José Quintanchala

El 84% conoce como realizar un pedido documental, mientras que el 15.6 desconoce el proceso esto alienta a realizar una capacitación para préstamos.

5. ¿Considera usted de fácil acceso la documentación que entrega al archivo?

Tabla 13 Conocimiento préstamo documental

RESPUESTA	CANTIDAD	PONCENTAJE
SI	19	59,4
NO	8	25,0
DESCONOCE	5	15,6

Fuente: investigación de campo

Elaborado por: María José Quintanchala



Figura 12 Conocimiento préstamo documental

Fuente: investigación de campo

Elaborado por: María José Quintanchala

El 59 % considera la documentación accesible, el 25 % la considera difícil de acceder mientras que el 15,6 % desconoce el nivel de dificultades, esto puede producirse porque existen funcionarios que no conocen como realizar el pedido documental.

6. ¿Considera que la digitalización de la documentación ayudaría a agilizar procedimientos de consulta?

Tabla 14 Digitalización documental

RESPUESTA	CANTIDAD	PONCENTAJE
SI	24	75,0
NO	8	25,0

Fuente: investigación de campo

Elaborado por: María José Quintanchala

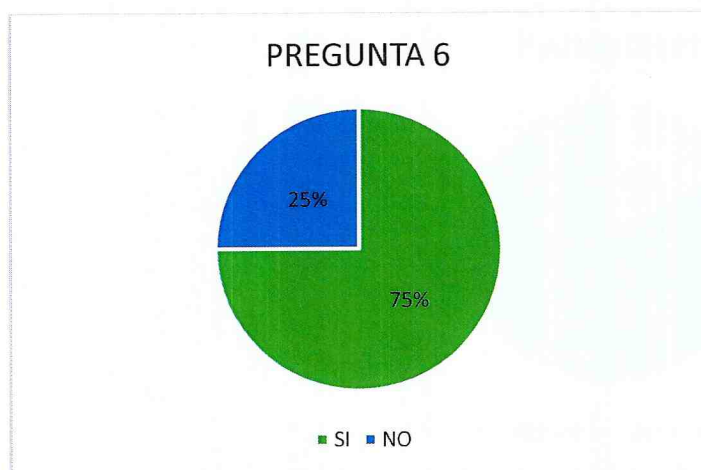


Figura 13 Digitalización documental

Fuente: investigación de campo

Elaborado por: María José Quintanchala

El 75% de personas está dispuesta a utilizar documentación digitalizada en sus consultas, mientras que es 25% considera que la documentación escaneada no ayudara a agilizar los prestamos esto puede ocurrir por resistencia a cambio o el uso de nuevas herramientas.

5.3 Formulación del proceso de aplicación de la propuesta

5.3.1 Objetivo general

Rediseñar y sociabilizar un Manual de gestión documental para el archivo Central del Departamento de Coactivas.

5.3.2 Objetivo específico

1. Normar procesos de gestión documental que se llevan a cabo dentro del archivo central
2. Mantener a todo el personal capacitado con la finalidad de tener mejores resultados.



3. Realizar la planificación operativa de forma anual y la ejecución programada de la misma.
4. Optimización de recursos humanos, insumos y tecnológicos.

5.3.3 Actividades a desarrollar

- Normar procesos de gestión documental que se llevan a cabo dentro del archivo central
 - Aumentar en el Manual diagramas de procesos documentales
 - Simplificar formatos para agilizar procesos
- Mantener a todo el personal capacitado con la finalidad de tener mejores resultados
 - Capacitar a todo el personal
 - Realizar retroalimentación de las capacitaciones recibidas
 - Avaluar el impacto de los conocimientos recibidos
- Realizar la planificación operativa de forma anual y la ejecución programada de la misma
 - realizar la planificación anual tomando en cuenta los procesos que se delimitan en el Manual
 - definir responsables de los procedimientos
 - evaluar la ejecución de la planificación
- Optimización de recursos humanos, insumos y tecnológicos
 - determinar actividades esto evita el desperdicio de tiempo por la duplicidad de actividades



- evitar que el personal de archivo realice actividades que no corresponden a sus funciones.

5.3.4 Diseño del Manual de gestión documental para el archivo Central del Departamento de Coactivas.

El diseño y socialización del Manual de procesos para el Archivo Central de Coactivas, es una oportunidad de mejora y medida de calidad ya que es un documento que establece objetivos reales mediante fichas de procesos se establece procedimientos, recursos, responsables para cumplirlos, y se adiciona un flujograma donde se grafica los procedimientos, esto con la finalidad de que sea de fácil comprensión para todo el personal adjunto a cada proceso están los documentos de trabajo.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DOCUMENTALES DEL ARCHIVO

CENTRAL DEL DEPARTAMENTO DE

COACTIVAS

MARÍA JOSE QUINTANCHALA
TÉCNICO GESTION DOCUMENTAL
FECHA DE ELABORACION 10 DE AGOSTO 2017

MEJORAMIENTO DE PROCESOS ORGANIZACIONALES, REDISEÑO DEL
“MANUAL DE PROCEDIMIENTO QUE REGULA EL SISTEMA INTEGRAL DE
GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVOS DEL DEPARTAMENTO DE
COACTIVAS” DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO
AL AÑO 2017



Índice de contenido

1. Antecedentes
2. Departamento de Coactivas
 - 2.1 Misión
 - 2.2 Visión
 - 2.3 Principios y valores
3. Objetivos
 - 3.1 Objetivo general
 - 3.2 Objetivo específico
4. Alcance
5. Definiciones
6. Fichas de procesos
 - 6.1 Planificación operativa
 - 6.2 Identificación documental
 - 6.3 Ordenamiento documental
 - 6.4 Inventario y transferencia documental de juicios coactivos de archivo de gestión al archivo central
 - 6.5 Inventario y transferencia documental de facilidades de pago de archivo de gestión al archivo central
 - 6.6 Inventario y transferencia documental de archivo central a archivo de intermedio



6.7 Consulta y acceso documental para juicios coactivos

6.8 Consulta y acceso documental para facilidades de pago

6.9 Automatización y digitación documental



1. Antecedentes

Dentro del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito la Administración General es la encargada de ver el correcto funcionamiento de las Direcciones Municipales, estas direcciones cuentan con departamentos internos, la Dirección Financiera tiene dentro de su orgánico funcional el Departamento de Coactivas quien es el encargado de recaudar valores a favor de municipio mediante procedimientos o juicios coactivos, estos juicios se pueden dar por obligaciones incumplidas o por facilidades de pago realizadas con el Municipio no pagadas, estos cuerpos legales reposan dentro del Archivo Central por esto es imprescindible contar con una herramienta que estandarice y mejore los procesos.

La Dirección Metropolitana Financiera es la responsable de la gestión financiera de los recursos municipales con la finalidad de concretar los programas y proyectos contemplados en su Planificación, cooperando de esta manera con el desarrollo socio-económico de la ciudad, en relación a esto el Departamento de Coactivas tiene que ejercer entre otros la jurisdicción coactiva para la recuperación de las obligaciones tributarias y no tributarias pendientes de cobro, por tanto es de importancia que cumpla su objetivo de forma satisfactoria y cuente con los procedimientos normados para lograrlo.

La Dirección Metropolitana de Gestión Documental y Archivo es la encargada de regular el Sistema Integrado de Gestión Documental y Archivo, como parte de su trabajo entrego al departamento un “Manual de procedimiento que regula el sistema integral de gestión documental y archivos del Departamento de Coactivas”, mediante la



práctica diaria se vio la necesidad de rediseñar dicho manual debido a que los procesos no son específicos para el departamento.

2. Departamento de Coactivas

2.1 Misión

Manejar la cartera vencida de obligaciones tributarias y no tributarias mediante la aplicación de una herramienta administrativa, que una legar recuperación de una forma ágil y oportuna así como una renovada imagen del procedimiento coactivo municipal

2.2 Visión

Manejo eficaz y eficiente de la cartera vencida del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito con procesos sistemáticos automatizados y controlados que permitan la oportuna captación de recursos que serán intervenidos en el desarrollo de la ciudad.

2.3 Principios y valores

El Municipio del Distrito Metropolitano de Quito tiene entre sus pilares ética política, solidaridad, participación ciudadana, economía partida, desarrollo institucional, relaciones institucionales, relaciones internacionales y descentralización; el departamento de coactivas emplea estos pilares en las siguientes acciones:

❖ **Ética política:**

- ✓ Desarrollar los valores de honradez, solidaridad, responsabilidad social, participación, creatividad, superación, respeto, amor a la patria y a la ciudad.



- ✓ Combatir con medios legales y presión ciudadana las prácticas corruptas en todas sus expresiones.
- ✓ Dar ejemplo de honestidad en el comportamiento individual y colectivo de las autoridades.
- ✓ Combatir toda discriminación de género, raza, edad, religión, afiliación política.
- ❖ Solidaridad:
 - ✓ Sistema tributario general, progresivo y equitativo
 - ✓ Políticas públicas sustentadas en valores de cooperación, responsabilidad, simetría social y altruismo.
- ❖ Descentralización:
 - ✓ Acercar a funcionarios/as y ciudadanos/as, en forma ágil, oportuna, cordial y técnica
- ❖ Relaciones interinstitucionales
 - ✓ Coordinación permanente con el gobierno central, banco del estado, organismos nacionales de cooperación y crédito

2. Objetivos

3.1 Objetivo general

Mejoramiento de procesos organizacionales mediante el rediseño del “Manual de Procedimiento que regula el Sistema Integral de Gestión Documental y Archivos del



Departamento de Coactivas” del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito al año 2016

3.2 Objetivos específicos

- Identificar los procesos organizacionales que se llevan a cabo en el Archivos Central del Departamento de Coactivas.
- Evaluar el proceso de gestión documental en el Archivo Central con la finalidad de mejorar los servicios documentales y de esta forma proporcionar los insumos documentales que requieren las diferentes áreas del Departamento de Coactivas
- Rediseñar los procesos documentales que se realizan dentro del Archivos Central del Departamento de Coactivas.

3. Alcance:

El presente manual de procedimientos pretende ser de aplicación obligatoria para el personal que trabaja dentro del Archivo Central del Departamento de Coactivas del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

4. Definiciones

A

Acta: Documento final como resultado de una actividad específica donde quedan consignadas decisiones importantes.

Administración de archivos.- Es un conjunto de principios, métodos y procedimientos orientados a lograr una eficiente organización y funcionamiento de los



Archivos. Es función archivística la gestión de expedientes o documentos desde su elaboración hasta la eliminación o conservación permanente de acuerdo a su ciclo vital.

Almacenamiento de documentos: Acción de guardar sistemáticamente documentos de archivo en espacios, mobiliario y unidades de conservación apropiadas.

Archivística: Disciplina que trata los aspectos teóricos, prácticos y técnicos de los archivos.

Archivadores: Consiste en un mueble formado por dos o más cajones en donde se colocan las carpetas colgantes o las fichas, unidos al puesto de trabajo o como unidades independientes. Su principal ventaja es la posibilidad de colocar los visores horizontalmente, lo que facilita la localización de las carpetas.

Archivo: Se define archivo al acervo o conjunto de documentos generados o reunidos y guardados por una persona o una entidad pública o privada. Los documentos que constituyen un archivo pueden estar en cualquier medio o soporte de registro de la información, como el papel, las cintas magnetofónicas o discos ópticos, entre otros, que forman diferentes tipos de archivos, por ejemplo archivos audiovisuales, filmicos, sonoros, fotográficos o informáticos.

Archivo Central: Unidad administrativa donde se agrupan los expedientes transferidos por los distintos archivos de oficina o gestión, una vez finalizado su trámite, que siguen siendo vigentes y objeto de consulta por los funcionarios y los particulares en general.



Archivo de Juzgado: Aquel en el que se reúnen los expedientes en trámite en busca de solución a los asuntos iniciados, sometida a continua utilización y consulta.

Automatización y digitalización: el mecanismo mediante el cual se realiza la conversión de documentos en papel (expedientes) a imágenes electrónicas por medio de un scanner, que pueden ser almacenados en un servidor o en otros medios como (CD, DVD, discos duros, cintas magnéticas).

C

Carpeta: Unidad de conservación a manera de cubierta que protege los documentos para su almacenamiento y preservación (folder).

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

Consulta de documentos: Acceso a un documento o expediente con el fin de conocer la información que contienen.

Cuerpo: Es cada una de las carpetas o legajos que conforman el expediente.

Custodia de documentos: Responsabilidad jurídica que implica por parte de la institución archivística la adecuada conservación y administración de los fondos, cualquiera que sea la titularidad de los mismos.



D

Descripción documental: Es una fase del proceso de organización documental que consiste en elaborar instrumentos auxiliares descriptivos que permitan conocer, localizar y controlar las series documentales.

El inventario, es una herramienta descriptiva necesaria en toda transferencia documental donde se registran las series documentales producidas y recibidas por cada unidad orgánica en cumplimiento de sus funciones.

Digitalización: Técnica que permite la reproducción de información que se encuentra guardada de manera analógica (Soportes: papel, video, casetes, cinta, película, microfilm y otros) en una que sólo puede leerse o interpretarse por computador.

Documento: De una forma genérica se pueden definir un documento como “información fijada en un soporte”. Esta definición, aunque muy general, incluye los dos elementos constitutivos de cualquier documento: uno interno, la información, el contenido del documento, y el otro, el soporte, el medio por el que se transmite y fija ese contenido.

Lo constituye la información inscrita en cualquier medio material (papel, cintas magnéticas, entre otros) y forma (imágenes, texto, diagramas, dibujos, figuras). Un documento lo es tanto un acta como un grabado, una carta, un mapa o un mensaje electrónico, con independencia de su lenguaje y soporte material.



Documento inactivo: Documento que ha dejado de emplearse al concluir sus valores primarios.

E

Estantería: Mueble con entrepaños o bandejas para almacenar documentos en sus respectivas unidades de conservación. Permiten el acceso directo a los documentos o expedientes tanto visual como manualmente.

Evaluación: Proceso que tiene como finalidad determinar el grado de eficacia y eficiencia, con que han sido empleados los recursos destinados a alcanzar los objetivos previstos, posibilitando la determinación de las posibles desviaciones y la adopción de medidas correctivas que garanticen el cumplimiento adecuado de las metas presupuestadas.

Expediente: Conjunto de documentos, actas, informes, diligencias producidas por los sujetos intervinientes en el proceso y demás actuaciones procesales realizadas en la investigación, organizadas y agrupados bajo un mismo número, ordenados secuencialmente, debidamente foliadas y provistas de una caratula destinada a su individualización.

F

Fondo documental.- Conjunto total de documentos o archivos reunidos por una institución en el ejercicio de sus actividades y funciones.

G



Gestión documental: La gestión documental comprende el conjunto de actividades tanto administrativas como técnicas, orientadas al eficiente, eficaz y efectivo manejo y organización de la documentación que la entidad genera o recibe, en desarrollo de su misión y funciones, desde el momento en el que se origina para efectos de trámite de algún asunto hasta su destino final (conservación, eliminación o selección y reproducción), todo esto con el fin de facilitar la consulta, uso y conservación de los documentos de archivo.

Grapa: Pinza de metal cuyos extremos se incrustan para unir papeles o sujetarlos, (engrapar) acción de sujetar papeles con grapas.

I

Inventario documental: El inventario documental es el instrumento archivístico que siguiendo la organización de las series documentales describe de manera sistemática y detallada de las unidades documentales de un fondo. Los inventarios pueden ser esquemáticos, generales, analíticos o preliminares. Constituyen una herramienta fundamental para acceder a la información del archivo de una Entidad, son de rápida y fácil elaboración y dan cuenta de la totalidad del archivo en sus aspectos esenciales: fuentes documentales, unidades de conservación, número de folios, soporte documental, elementos del expediente, ubicación de los expedientes en el depósito de archivo, número total de unidades documentales de una serie, una dependencia o un asunto y estado de conservación de los documentos. Los inventarios se utilizan en los archivos de gestión para realizar las transferencias al Archivo Central.

M



Manual de archivo: Instrumento que señala los lineamientos administrativos y técnicos que regulan la función archivística en una entidad.

N

Normalización archivística: Conjunto de reglas, disposiciones, normas orientadas a unificar criterios en la aplicación de la práctica archivística.

O

Ordenación documental: Ubicación física de los documentos o expedientes dentro de las respectivas series en el orden previamente acordado.

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

P

Producción documental: La producción documental comprende los aspectos de origen, creación y diseño de formatos y documentos, conforme al desarrollo de las funciones propias de cada entidad o dependencia.

S

Serie documental.- Está constituida por los documentos producidos o recibidos de una oficina o unidad orgánica en cumplimiento de sus funciones, que tienen el mismo tipo documental o se refieren a un mismo asunto, y que son archivados, conservados, utilizados, valorados, transferidos o eliminados como unidad.



Sistema de Archivos: Se entiende al conjunto ordenado de normas, medios, procedimientos y gestión con que se protege y difunde información o contenido de documentos.

Soporte Documental: Medios materiales en los cuales se contiene la información los cuales pueden ser: papel, audiovisual, magnético y digital.

T

Transferencia documental: Remisión de los expedientes del Archivo de Oficina o Gestión hacia el Archivo Central de la Dependencia, Intermedio o Histórico.

U

Unidad de conservación: Cuerpo que contiene un conjunto de documentos de tal forma que garantice su preservación e identificación.

Pueden ser unidades de conservación, entre otros elementos, las carpetas, las cajas, y los libros o tomos.

5. Fichas de procesos

Tabla 15 Ficha de procesos - código

FICHA DE PROCESO	COGIGO
Planificación operativa	PGD-01
Identificación documental	PGD-02
Ordenamiento documental	PGD-03
Inventario y transferencia del archivo de gestión al archivo central para juicios coactivos y recuperación de cartera vencida	PGD-04
Inventario y transferencia del archivo central al archivo de intermedio para juicios coactivos	PGD-05
Inventario y transferencia documental del archivo central al archivo de intermedio para facilidades de pago	PGD-06
Consulta y acceso documental para juicios coactivos	PGD-07

MEJORAMIENTO DE PROCESOS ORGANIZACIONALES, REDISEÑO DEL
“MANUAL DE PROCEDIMIENTO QUE REGULA EL SISTEMA INTEGRAL DE
GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVOS DEL DEPARTAMENTO DE
COACTIVAS” DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO
AL AÑO 2017



Consulta y acceso documental para recuperación de cartera vencida

PGD-08

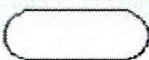
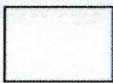
Automatización y digitación documental

PGD-09

Fuente: investigación de campo

Elaborado por: María José Quintanchala

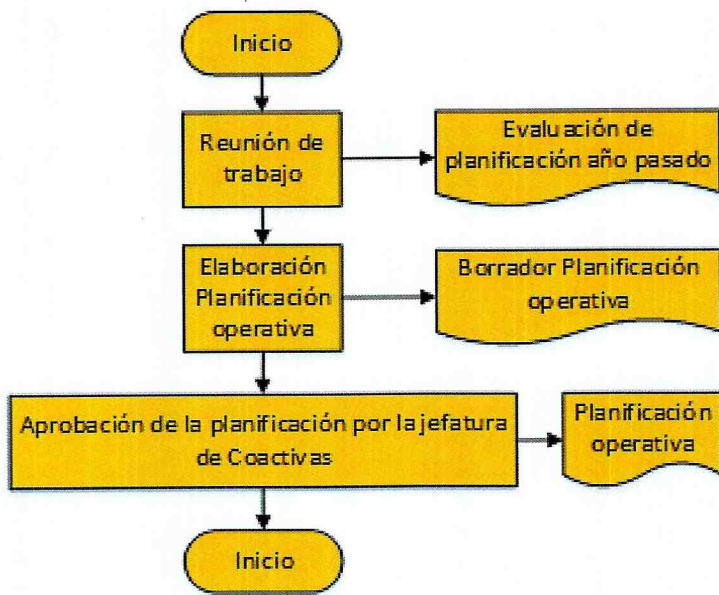
Tabla 16: Tabla de símbolos para flujogramas

SÍMBOLO	REPRESENTA	SÍMBOLO	REPRESENTA
	Terminal: Indica el inicio o la terminación del flujo del proceso.		Actividad: Representa una actividad llevada a cabo en el proceso.
	Decisión: Indica un punto en el flujo en que se produce una bifurcación del tipo "SI" – "NO"		Documento: Se refiere a un documento utilizado en el proceso, se utilice, se genere o salga del proceso.

Fuente: investigación de campo

Elaborado por: María José Quintanchala



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ARCHIVO CENTRAL DEL DEPARTAMENTO DE COACTIVAS	CODIGO: PGD-01 VERSIÓN: 1/1 REVISIÓN: 0
	PROCESO: PLANIFICACIÓN OPERATIVA	
PROCEDIMIENTO: Analizar la situación real del archivo central Delimitar el objetivo a alcanzar durante el año Determinar objetivos específicos Establecer actividades, responsables, recursos y tiempos a cumplir; para esto se debe usar como referencia el manual de procedimientos para el archivo central del Departamento de Coactivas Determinar estrategias para cumplir la planificación		
RESPONSABLE: responsable del archivo, personal del archivo		
RECURSOS: computador		
DOCUMENTO DE TRABAJO: Manual de procedimientos para el archivo central del Departamento de Coactivas		
CONTROLES: Aprobación de jefatura Informe y evaluación de avances semestral		
FLUJOGRAMA:  <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Reunion[Reunión de trabajo] Reunion --> Elaboracion[Elaboración Planificación operativa] Elaboracion --> Evaluacion[/Evaluación de planificación año pasado/] Elaboracion --> Borrador[/Borrador Planificación operativa/] Borrador --> Aprobacion[Aprobación de la planificación por la jefatura de Coactivas] Aprobacion --> Planificacion[/Planificación operativa/] Planificacion --> Inicio </pre>		
ELABORADO POR: MARIA JOSE QUINTANCHALA	AUTORIZADO POR: JEFE DEL DEPARTAMENTO DE COACTIVAS	ELABORACION 10AGO2017

MEJORAMIENTO DE PROCESOS ORGANIZACIONALES, REDISEÑO DEL
 “MANUAL DE PROCEDIMIENTO QUE REGULA EL SISTEMA INTEGRAL DE
 GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVOS DEL DEPARTAMENTO DE
 COACTIVAS” DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO
 AL AÑO 2017



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ARCHIVO	CODIGO: PGD-02 VERSIÓN: 1/1 REVISIÓN: 0									
	CENTRAL DEL DEPARTAMENTO DE COACTIVAS PROCESO: IDENTIFICACIÓN DOCUMENTAL										
PROCEDIMIENTO: Se establecen los grupos documentales afines (series y subseries), en el Departamento de Coactivas se mantiene la siguiente tabla de serie y subseries Tabla de series y subseries: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Serie</th> <th>Subserie</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Juicios Coactivos</td> <td>Juicios coactivos pagados</td> </tr> <tr> <td>Juicios coactivos anulados</td> </tr> <tr> <td>Juicios coactivos pendientes</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Recuperación de cartera vencida</td> <td>Facilidades de pago pagadas</td> </tr> <tr> <td>Facilidades de pago pendientes</td> </tr> </tbody> </table> Se procesara la documentación acorde a la serie que pertenece En el caso de necesitar aumentar una serie documental se debe informar al responsable del Archivo Central quien realizara la modificación al presente manual RESPONSABLE: personal del archivo RECURSOS: tabla de series y subseries DOCUMENTO DE TRABAJO: Manual de procedimientos para el archivo central del Departamento de Coactivas CONTROLES: observar que no exista documentación suelta es decir que no esté enmarcada dentro de las series establecidas. FLUJOGRAMA: <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Ingreso[Ingreso de la documentación] Ingreso --> Dec1{¿A que serie pertenece?} Dec1 --> JuiciosCoactivos[Juicios coactivos] JuiciosCoactivos --> Dec2{ } Dec2 --> JuiciosCoactivosActivos[Juicios coactivos activos] JuiciosCoactivosActivos --> Fin1([Fin]) Dec2 --> JuiciosPagados[Juicios pagados / anulados] Dec1 --> RecupCartera[Recuperación de cartera vencida] RecupCartera --> Dec3{ } Dec3 --> FacilPagadas[Facilidades de pago pagadas] FacilPagadas --> Fin2([Fin]) Dec3 --> FacilPend[Facilidades de pago pendientes] FacilPend --> Fin3([Fin]) </pre>			Serie	Subserie	Juicios Coactivos	Juicios coactivos pagados	Juicios coactivos anulados	Juicios coactivos pendientes	Recuperación de cartera vencida	Facilidades de pago pagadas	Facilidades de pago pendientes
Serie	Subserie										
Juicios Coactivos	Juicios coactivos pagados										
	Juicios coactivos anulados										
	Juicios coactivos pendientes										
Recuperación de cartera vencida	Facilidades de pago pagadas										
	Facilidades de pago pendientes										
ELABORADO POR: MARIA JOSE QUINTANCHALA	AUTORIZADO POR: JEFE DEL DEPARTAMENTO DE COACTIVAS	ELABORACION 10AGO2017									



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ARCHIVO CENTRAL DEL DEPARTAMENTO DE COACTIVAS	CODIGO: PGD-03 VERSIÓN: 1/1 REVISIÓN: 0
	PROCESO: ORDENAMIENTO DOCUMENTAL	

PROCEDIMIENTO:

- Integrar los expedientes a carpetas y cajas según la serie que corresponda y rotular (ver formato de rotulación) las series deben estar en diferentes mobiliarios con de fin de no confundir la documentación.
- Para la organización física en estanterías se hace uso de sistemas de ordenación secuencial, entre los cuales tenemos: Numéricos (ordinales y cronológicos), alfabéticos (onomásticos, toponímicos, y temáticos) y los mixtos o alfanuméricos.

Serie	Sistemas de ordenación	Unidad de conservación
Juicios Coactivos	Numérico	Carpeta L8, Caja L15
Recuperación de cartera vencida	Numérico	Caja L3

- Las unidades de conservación deben estar organizadas de izquierda a derecha de arriba hacia abajo.

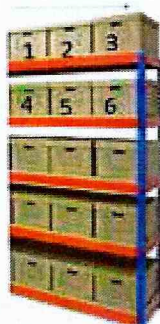
RESPONSABLE: jefatura, personal del archivo, secretarios ad-hoc, jueces, analistas de facilidades, personal administrativo.

RECURSOS: Carpeta L8, Caja L15, rótulos.

DOCUMENTO DE TRABAJO: formato de rotulación.

CONTROLES: Verificar que la documentación este ordenada por series
Verificar que no se exceda la capacidad de las estanterías, es decir: 15 carpetas L15 por bandeja, 3 cajas L15 por bandeja, 6 cajas L3 por bandeja.

GRÁFICO :



De izquierda a derecha
De arriba hacia abajo

Carpeta L8



Caja L3



Caja L15



ELABORADO POR: MARIA JOSE QUINTANCHALA	AUTORIZADO POR: JEFE DEL DEPARTAMENTO DE COACTIVAS	ELABORACION 10AGO2017
---	--	--------------------------



ROTULO CAJA L15

		MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO DEPARTAMENTO DE COACTIVAS	
UNIDAD			
PRODUCTORA: DEPARTAMENTO DE COACTIVAS			
SERIE:	JUICIOS COACTIVOS	CÓDIGO SERIE:	20
SUBSERIE:	JUICIOS PAGADOS	CÓDIGO SUB SERIE:	20.1
CAJA N°:	129	CARPETAS:	21, 22, 18, 19
ABOGADOS:	Ab. Miguel Cahuasquí Dr. Santamaria Mercy	ESTANTERÍA N°:	
Sistema Metropolitano Gestión Documental y Archivos			



ROTULO CAJA L3



Municipio del Distrito Metropolitano de Quito
UNIDAD PRODUCTORA:
DEPARTAMENTO DE COACTIVAS
CÓDIGO :

SERIE

RECUPERACION DE CARTERA VENCIDA

SUB SERIE:
FACILIDADES DE PAGO
EXPEDIENTE:
RESOLUCION 820
A

RESOLUCION 880
FECHAS EXTREMAS: 2009
CAJA NRO.: 2
ESTANTERÍA:
BANDEJA:

Sistema Metropolitano Gestión Documental y Archivos



ROTULO CARPETA L8



Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

UNIDAD PRODUCTORA:

**DEPARTAMENTO DE
COACTIVAS**

CÓDIGO :

SERIE

JUICIOS COACTIVOS

SUB SERIE:

JUICIOS PAGADOS

EXPEDIENTE:

810000345

AL

810000707

FECHAS EXTREMAS:

2008

CARPETA Nº: 2

CAJA Nº:

ESTANTERÍA Nº:

BANDEJA Nº:

Sistema Metropolitano Gestión Documental y Archivos

MEJORAMIENTO DE PROCESOS ORGANIZACIONALES, REDISEÑO DEL
“MANUAL DE PROCEDIMIENTO QUE REGULA EL SISTEMA INTEGRAL DE
GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVOS DEL DEPARTAMENTO DE
COACTIVAS” DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO
AL AÑO 2017



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ARCHIVO CENTRAL DEL DEPARTAMENTO DE COACTIVAS	CODIGO: PGD-04
	PROCESO: INVENTARIO Y TRANSFERENCIA DEL ARCHIVO DE GESTIÓN AL ARCHIVO CENTRAL PARA JUICIOS COACTIVOS Y RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA	VERSIÓN: 1/1 REVISIÓN: 0

PROCEDIMIENTO:

1. Levantamiento del inventario esto lo debe realizar los productores de la documentación acorde a los formatos respectivos para cada serie documental (ver formato de inventario para juicio, recuperación de cartera vencida).
2. Ubicar en los contenedores la documentación.
3. Entregar la documentación al personal de archivo.
4. Enviar un correo electrónico al técnico de archivo asignado para la transferencia.
5. El técnico de archivo verificara que el inventario tenga correlación a la documentación física y demás campos del inventario.
6. El técnico de archivo enviara el inventario revisado al funcionario que entrega la documentación y sumara ese inventario al inventario compilado.
7. El funcionario que entrega la documentación solicitara al archivo un número de acta y realizara dos ejemplares de la misma adjuntando el inventario.
8. Para legalizar firmaran el responsable de archivo (recibe) y el funcionario que entrega la documentación.
9. El responsable de archivo es el encargado de actualizar en el SGD (Sistema de Gestión Documental) la ubicación de la documentación esto en el caso particular de juicios coactivos.

Ventana de dialogo SGD

Archivar Proceso...

ESTADO:

UBICACION FISICA: SUB ESTADO:

CAJA:

FOJAS:

CARPETA:

ESTADO CONSERVACION:

Observación: la documentación que no se encuentre bien inventariada o a su vez se encuentre activa no será recibida por el archivo.

RESPONSABLE: personal del archivo, productores de documentación.

RECURSOS: Carpeta L8, Caja L15, rótulos, computador, internet.

DOCUMENTO DE TRABAJO: formato de inventario para juicio, recuperación de cartera vencida.

CONTROLES: verificar que en el SGD el estado documental de los juicios pagados/ anulados se encuentre modificado.

ELABORADO POR: MARIA JOSE QUINTANCHALA	AUTORIZADO POR: JEFE DEL DEPARTAMENTO DE COACTIVAS	ELABORACION 10AGO2017
---	--	--------------------------

MEJORAMIENTO DE PROCESOS ORGANIZACIONALES, REDISEÑO DEL
“MANUAL DE PROCEDIMIENTO QUE REGULA EL SISTEMA INTEGRAL DE
GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVOS DEL DEPARTAMENTO DE
COACTIVAS” DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO
AL AÑO 2017

[illegible]

MEJORAMIENTO DE PROCESOS ORGANIZACIONALES, REDISEÑO DEL
“MANUAL DE PROCEDIMIENTO QUE REGULA EL SISTEMA INTEGRAL DE
GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVOS DEL DEPARTAMENTO DE
COACTIVAS” DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO
AL AÑO 2017



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ARCHIVO CENTRAL DEL DEPARTAMENTO DE COACTIVAS	CODIGO: PGD-05 VERSIÓN: 1/1 REVISIÓN: 0
	PROCESO: INVENTARIO Y TRANSFERENCIA DEL ARCHIVO CENTRAL AL ARCHIVO DE INTERMEDIO PARA JUICIOS COACTIVOS	

PROCEDIMIENTO:

1. Identificar la documentación escaneada que se encuentre en el repositorio y este custodiada por el archivo central.
2. Seleccionar de la base general los juicios escaneados y dejar la observación **TRANSFERIDO A ARCHIVO INTERMEDIO**
3. Enviar un oficio a la Dirección Metropolitana de Gestión Documental (DMGDA) solicitando se asigne un técnico de archivo para la transferencia documental.
4. Coordinar los formatos (acta, rotulación inventario) que entregara la DMGDA para la transferencia
5. Revisión del inventario vs la documentación física para esto se debe contar con el delegado del a DMGDA y del Archivo de Coactivas
6. Realización de actas
7. Legalización de actas mediante firma
8. Transporte de documentación al archivo intermedio del MDMQ
9. El responsable del archivo central será el responsable de cambiar la ubicación del repositorio en le SGD

Archivar Proceso...

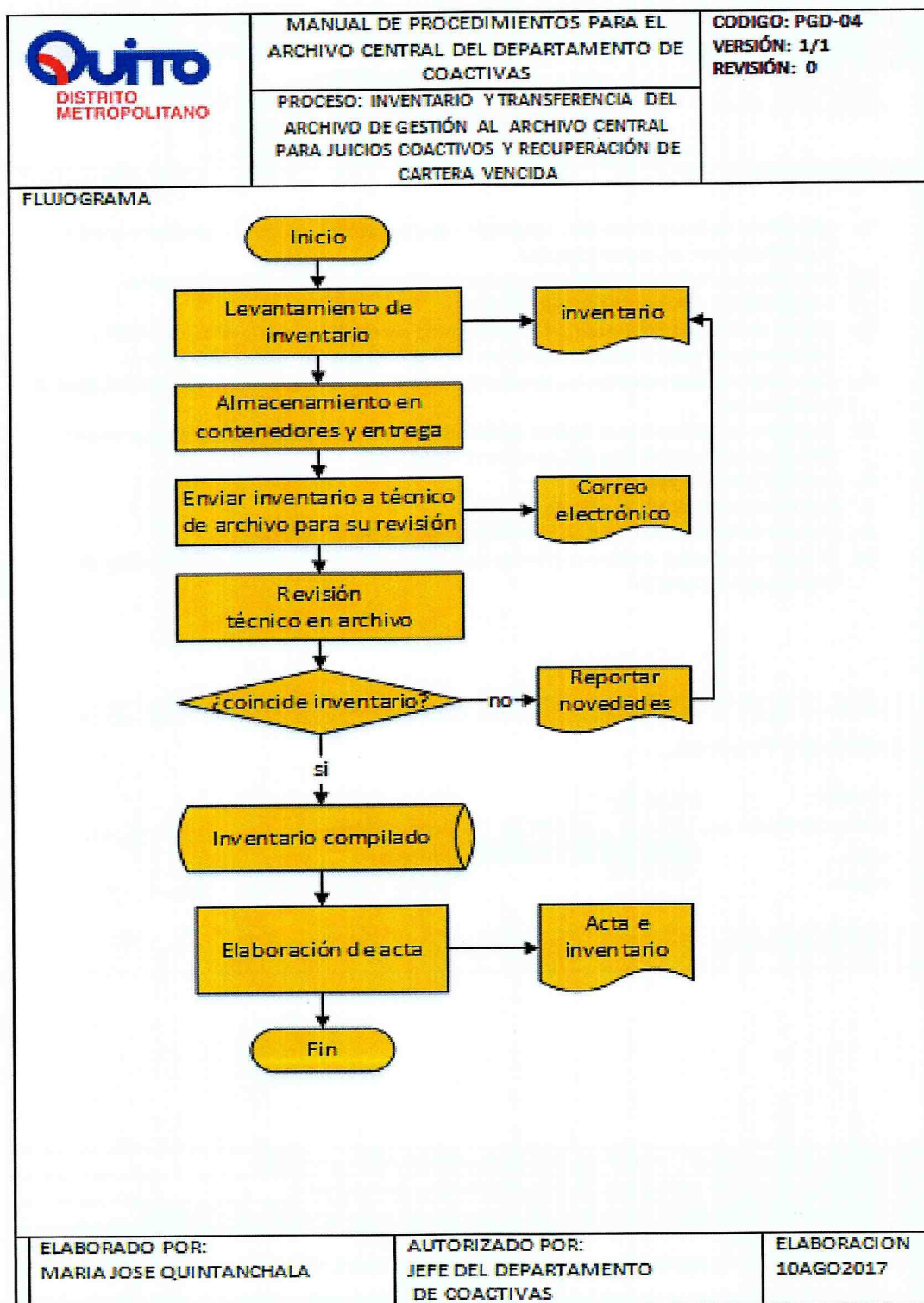
ESTADO:

UBICACION FISICA: SUB ESTADO:

CAJA: CARPETA:

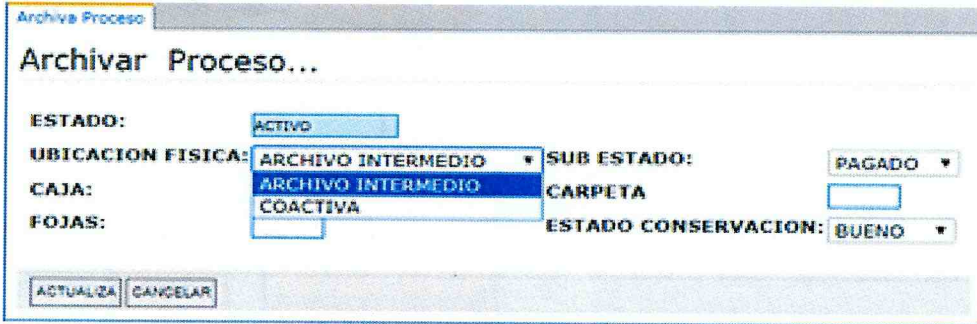
FOJAS: ESTADO CONSERVACION:

RESPONSABLE: personal del archivo, delegado de la DMGDA y testigos		
RECURSOS: carro para transportar la documentación, computador		
DOCUMENTO DE TRABAJO: formato de inventario y actas (coordinar con DMGDA)		
ELABORADO POR: MARIA JOSE QUINTANCHALA	AUTORIZADO POR: JEFE DEL DEPARTAMENTO DE COACTIVAS	ELABORACION 10AGO2017

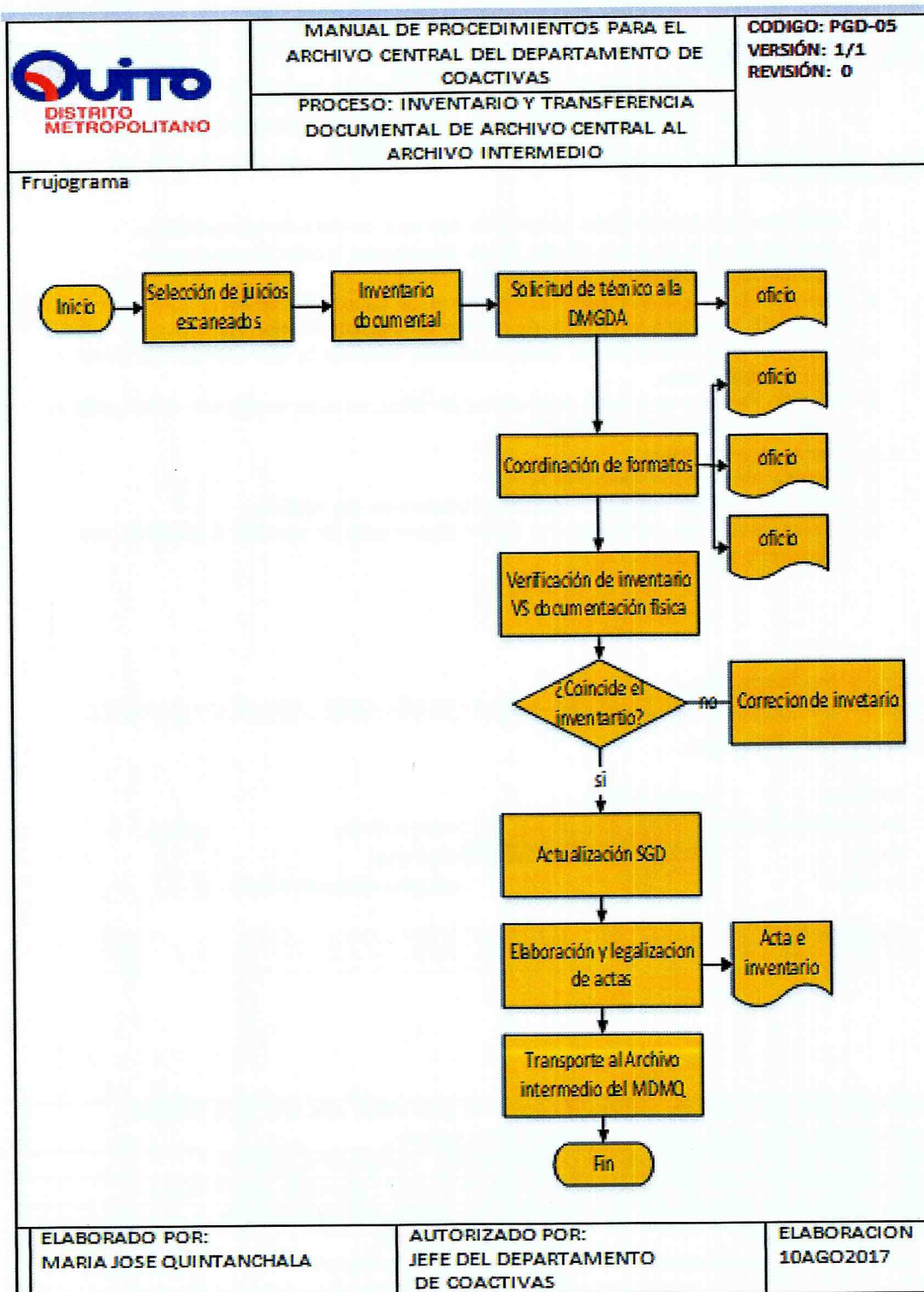


MEJORAMIENTO DE PROCESOS ORGANIZACIONALES, REDISEÑO DEL “MANUAL DE PROCEDIMIENTO QUE REGULA EL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVOS DEL DEPARTAMENTO DE COACTIVAS” DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO AL AÑO 2017



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ARCHIVO CENTRAL DEL DEPARTAMENTO DE COACTIVAS	CODIGO: PGD-05 VERSIÓN: 1/1 REVISIÓN: 0
	PROCESO: INVENTARIO Y TRANSFERENCIA DEL ARCHIVO CENTRAL AL ARCHIVO DE INTERMEDIO PARA JUICIOS COACTIVOS	
PROCEDIMIENTO: 1. Identificar la documentación escaneada que se encuentre en el repositorio. 2. Seleccionar de la base general los juicios escaneados y dejar la observación TRANSFERIDO A ARCHIVO INTERMEDIO 3. Enviar un oficio a la Dirección Metropolitana de Gestión Documental (DMGDA) solicitando se asigne un técnico de archivo para la transferencia documental. 4. Coordinar el uso de formatos (acta, rotulación, inventario) que entregara la DMGDA para la transferencia 5. Revisión del inventario vs la documentación física, se debe contar con el delegado de la DMGDA y del Archivo de Coactivas 6. Elaboración de actas. 7. Legalización de actas mediante firma 8. Transporte de documentación al archivo intermedio del MDMQ 9. El responsable del archivo central será el responsable de cambiar la ubicación del repositorio en el SGD		
Ventana de dialogo SGD 		
RESPONSABLE: personal del archivo, delegado de la DMGDA, directora de la DMGDA, responsable del archivo intermedio del MDMQ y testigos.		
RECURSOS: carro para transportar la documentación, computador, internet.		
DOCUMENTO DE TRABAJO: formato de inventario y actas (coordinar con DMGDA)		
CONTROLES: nivel de eficiencia para recuperar las expedientes transferidos.		
ELABORADO POR: MARIA JOSE QUINTANCHALA	AUTORIZADO POR: JEFE DEL DEPARTAMENTO DE COACTIVAS	ELABORACION 10AGO2017

MEJORAMIENTO DE PROCESOS ORGANIZACIONALES, REDISEÑO DEL
“MANUAL DE PROCEDIMIENTO QUE REGULA EL SISTEMA INTEGRAL DE
GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVOS DEL DEPARTAMENTO DE
COACTIVAS” DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO
AL AÑO 2017



MEJORAMIENTO DE PROCESOS ORGANIZACIONALES, REDISEÑO DEL
“MANUAL DE PROCEDIMIENTO QUE REGULA EL SISTEMA INTEGRAL DE
GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVOS DEL DEPARTAMENTO DE
COACTIVAS” DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO
AL AÑO 2017



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ARCHIVO CENTRAL DEL DEPARTAMENTO DE COACTIVAS PROCESO: INVENTARIO Y TRANSFERENCIA DOCUMENTAL DEL ARCHIVO CENTRAL AL ARCHIVO DE INTERMEDIO PARA FACILIDADES DE PAGO	CODIGO: PGD-06 VERSIÓN: 1/1 REVISIÓN: 0
PROCEDIMIENTO 1. Identificar la documentación con préstamos poco frecuente (dos pedido al mes) y que se encuentre bajo la custodia del Archivo Central. 2. Seleccionar dichos registros de esa documentación del inventario compilado para crear un nuevo listado 3. Enviar un oficio a la Dirección Metropolitana de Gestión Documental (DMGDA) solicitando se asigne un técnico de archivo para la transferencia documental. 4. Coordinar los formatos (acta, rotulación inventario) que entregara la DMGDA para la transferencia 5. Revisión del inventario vs la documentación física para esto se debe contar con el delegado del a DMGDA y del Archivo de Coactivas 6. Elaboración de actas 7. Legalización de actas mediante firma 8. Transporte de documentación al archivo intermedio del MDMQ		
RESPONSABLE: personal del archivo, delegado de la DMGDA y testigos		
RECURSOS: carro para transportar la documentación, computador		
DOCUMENTO DE TRABAJO: formato de inventario y actas (coordinar con DMGDA)		
CONTROLES: nivel de eficiencia para recuperar la información transferida.		
ELABORADO POR: MARIA JOSE QUINTANCHALA	AUTORIZADO POR: JEFE DEL DEPARTAMENTO DE COACTIVAS	ELABORACION 10AGO2017

MEJORAMIENTO DE PROCESOS ORGANIZACIONALES, REDISEÑO DEL “MANUAL DE PROCEDIMIENTO QUE REGULA EL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVOS DEL DEPARTAMENTO DE COACTIVAS” DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO AL AÑO 2017

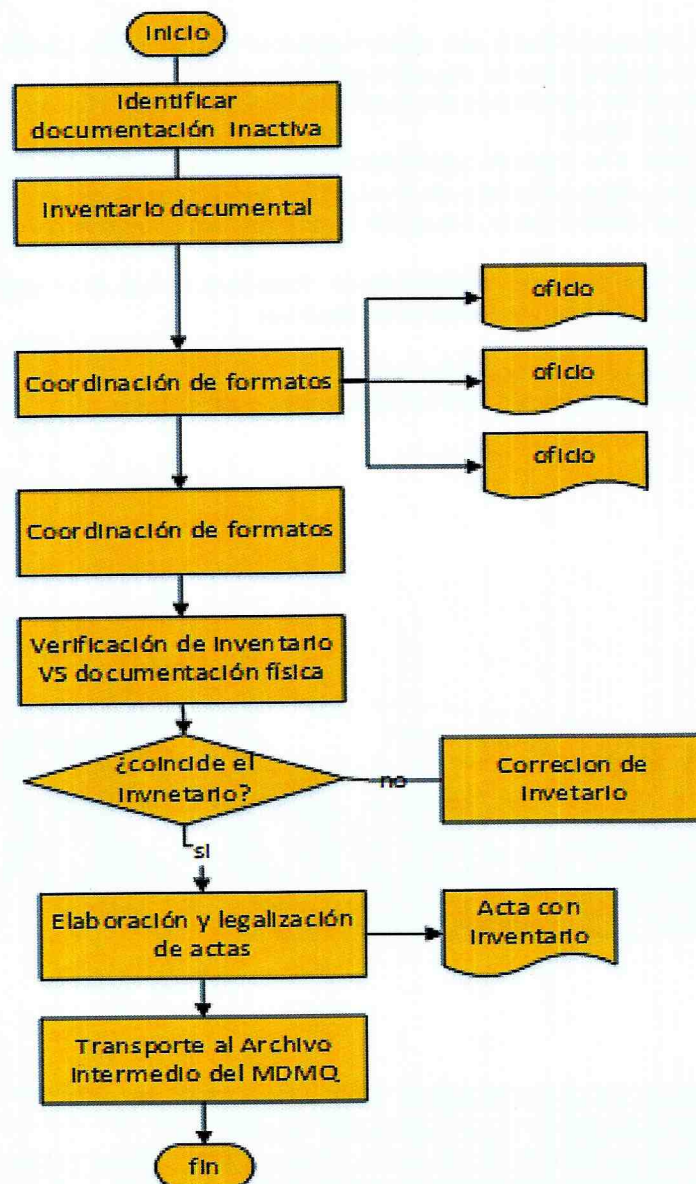


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL
ARCHIVO CENTRAL DEL DEPARTAMENTO DE
COACTIVAS

PROCESO: INVENTARIO Y TRANSFERENCIA
DOCUMENTAL DEL ARCHIVO CENTRAL AL
ARCHIVO DE INTERMEDIO PARA FACILIDADES
DE PAGO

CODIGO: PGD-06
VERSIÓN: 1/1
REVISIÓN: 0

FLUJOGRAMA:



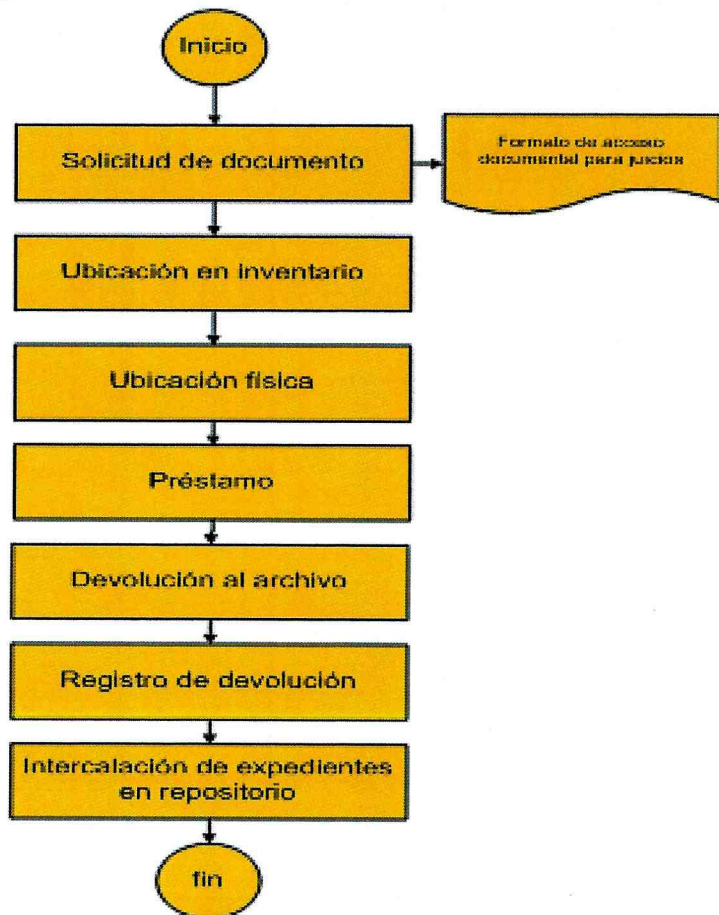
ELABORADO POR:
MARIA JOSE QUINTANCHALA

AUTORIZADO POR:
JEFE DEL DEPARTAMENTO
DE COACTIVAS

ELABORACION
10AGO2017

MEJORAMIENTO DE PROCESOS ORGANIZACIONALES, REDISEÑO DEL
“MANUAL DE PROCEDIMIENTO QUE REGULA EL SISTEMA INTEGRAL DE
GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVOS DEL DEPARTAMENTO DE
COACTIVAS” DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO
AL AÑO 2017



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ARCHIVO CENTRAL DEL DEPARTAMENTO DE COACTIVAS	CODIGO: PGD-07 VERSIÓN: 1/1 REVISIÓN: 0
	PROCESO: CONSULTA Y ACCESO DOCUMENTAL PARA JUICIOS COACTIVOS	
PROCEDIMIENTO PARA JUICIOS COACTIVOS : 1. Solicitar al personal de archivo el expediente con el número de juicios coactivo 2. El técnico de archivo identificara el juicio y lo entregara mediante el formato de acceso documental para juicios coactivos 3. Cuando la documentación sea devuelta al archivo se realizara la firma de recepción por parte del técnico de archivo		
RESPONSABLE: personal del archivo, secretarios ad-hoc, jueces		
RECURSOS: computador		
DOCUMENTO DE TRABAJO: formato de acceso documental para juicios coactivos		
CONTROLES: control el tiempo de respuesta con la fecha de solicitud y de préstamo Evaluar la calificación del servicio		
FLUJOGRAMA:  <pre> graph TD Inicio((Inicio)) --> Solicitud[Solicitud de documento] Solicitud --> UbicaciónInventario[Ubicación en inventario] UbicaciónInventario --> UbicaciónFísica[Ubicación física] UbicaciónFísica --> Préstamo[Préstamo] Préstamo --> Devolución[Devolución al archivo] Devolución --> Registro[Registro de devolución] Registro --> Intercalación[Intercalación de expedientes en repositorio] Intercalación --> fin((fin)) </pre>		
ELABORADO POR: MARIA JOSE QUINTANCHALA	AUTORIZADO POR: JEFE DEL DEPARTAMENTO DE COACTIVAS	ELABORACION 10AGO2017

MEJORAMIENTO DE PROCESOS ORGANIZACIONALES, REDISEÑO DEL
“MANUAL DE PROCEDIMIENTO QUE REGULA EL SISTEMA INTEGRAL DE
GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVOS DEL DEPARTAMENTO DE
COACTIVAS” DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO
AL AÑO 2017

[illegible]

MEJORAMIENTO DE PROCESOS ORGANIZACIONALES, REDISEÑO DEL
“MANUAL DE PROCEDIMIENTO QUE REGULA EL SISTEMA INTEGRAL DE
GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVOS DEL DEPARTAMENTO DE
COACTIVAS” DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO
AL AÑO 2017



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ARCHIVO CENTRAL DEL DEPARTAMENTO DE COACTIVAS	CODIGO: PGD-08 VERSIÓN: 1/1 REVISIÓN: 0
	PROCESO: CONSULTA Y ACCESO DOCUMENTAL PARA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA	

PROCEDIMIENTO:

1. Enviar correo electrónico al personal de archivo con los siguiente datos
 - Resolución
 - Contribuyente
2. El personal de archivo ubicara la documentación solicitada e informara al interesado
3. Se realizara el préstamo mediante el formato de acceso documental para recuperación de cartera vencida
4. Cuando el analista concluya el uso de la facilidad de pago entregará al archivo para que sea intercalado en su unidad de conservación (caja L3), en caso de que deba enviar a juicio coactivo dicha facilidad se debe informar antes al técnico de archivo quien pondrá la observación en el formato de acceso documental, la observación será sumillada por el funcionario que solicito la documentación

RESPONSABLE: personal del archivo, analistas de facilidades de pago

RECURSOS: computador

DOCUMENTO DE TRABAJO: formato de acceso documental para recuperación de cartera vencida

CONTROLES: control el tiempo de respuesta con la fecha de solicitud y de préstamo
Evaluar la calificación del servicio

FLUJOGRAMA:

```

graph TD
    Inicio([Inicio]) --> Solicitud[Solicitud de documentación]
    Solicitud --> Correo[/Correo electrónico/]
    Correo --> UbicInv[Ubicación en inventario]
    UbicInv --> UbicDoc[Ubicación de la documentación]
    UbicDoc --> Prestamo[Préstamo]
    Prestamo --> Formato[/Formato de acceso documental/]
    Formato --> Analista[Analista de tramite]
    Analista --> DevArch1[Devolución a archivo]
    DevArch1 --> VaJuicio{Va a juicio}
    VaJuicio -- Si --> Sumilla[Sumilla del analista  
Observación: enviado a juicios coactivo]
    Sumilla --> DevArch2[Devolución a archivo]
    VaJuicio -- No --> DevArch2
    DevArch2 --> Fin([fin])
  
```

ELABORADO POR: MARIA JOSE QUINTANCHALA	AUTORIZADO POR: JEFE DEL DEPARTAMENTO DE COACTIVAS	ELABORACION 10AGO2017
---	---	--------------------------

MEJORAMIENTO DE PROCESOS ORGANIZACIONALES, REDISEÑO DEL “MANUAL DE PROCEDIMIENTO QUE REGULA EL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVOS DEL DEPARTAMENTO DE COACTIVAS” DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO AL AÑO 2017



 QUITO DISTRITO METROPOLITANO	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ARCHIVO CENTRAL DEL DEPARTAMENTO DE COACTIVAS PROCESO: AUTOMATIZACIÓN Y DIGITALIZACIÓN DOCUMENTAL	CODIGO: PGD-09 VERSIÓN: 1/1 REVISIÓN: 0
	PROCEDIMIENTO: Se define a la digitalización como el mecanismo para la conversión de documentos en papel (expedientes) a imágenes electrónicas por medio de un scanner. 1. Preparar la documentación física es decir, eliminar grapas, vinchas y clips. 2. Capturar y almacenar los documentos a través de imágenes en formato PDF de consulta 3. Poner el número de juicio y contribuyente en el PDF para que pueda ser ubicado 4. Constatar que toda la documentación escaneada conste en el inventario y que a su vez toda la documentación inventariada este escaneada. 5. Subir el PDF al Sistema de Gestión Documental (SGD) para que esté al servicio	
RESPONSABLE: personal del archivo		
RECURSOS: computador, escáner, SGD (Sistema de Gestión Documental)		
DOCUMENTO DE TRABAJO: inventario compilado		
FLUJOGRAMA:  <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> A[Prender equipo y programa para escanear] A --> B[Eliminar grapas, vinchas y clips] B --> C[Capturar y almacenar los documentos a través de imágenes en formatos en formato PDF de consulta] C --> D[Constatar que la documentación escaneada este registrada en el inventario] D --> E[Nombrar al PDF con el número de juicio y razón social] E --> F[Subir el PDF al SGD (Sistema de Gestión Documental)] F --> Fin([Fin]) </pre>		
ELABORADO POR: MARIA JOSE QUINTANCHALA	AUTORIZADO POR: JEFE DEL DEPARTAMENTO DE COACTIVAS	ELABORACION 10AGO2017

MEJORAMIENTO DE PROCESOS ORGANIZACIONALES, REDISEÑO DEL
 “MANUAL DE PROCEDIMIENTO QUE REGULA EL SISTEMA INTEGRAL DE
 GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVOS DEL DEPARTAMENTO DE
 COACTIVAS” DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO
 AL AÑO 2017



CAPÍTULO VI

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

6.1 Recursos

Debido a que se trata de un trabajo de investigación e implementación los recursos son mínimos.

6.1.1 Recursos humanos

Tutor: ingeniero encargado de guiar y revisar el desarrollo del proyecto

Lector: ingeniero encargado de la revisión del proyecto terminado

Estudiante: persona responsable de desarrollar el proyecto

Personal del Departamento de Coactivas: personal administrativo que facilita la información.

6.2.1 Recursos tecnológicos

Para la elaboración del proyecto se utilizó:

Computador

Impresora

Internet

6.2.3 Recursos materiales

Movilización: transporte del estudiante al Municipio del Distrito Metropolitano de Quito - Departamento de Coactivas y al Instituto Tecnológico Cordillera.

Materiales de escritorio: papel bond, esferográficos, lápiz

Textos impresos: textos impresos digitales y fotocopias



6.1.4 Presupuesto

La elaboración del presente proyecto tiene un costo de 2071.20 (dos mil setenta y un dólares con veinte centavos), según cuadro de detalle

Tabla 17 Presupuesto del proyecto

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Tutor	30	6	180
Lector	global	50	50
Computador	1	1300	1300
Impresora	1	400	400
Internet	global	15	15
Transporte	global	20	20
Papel bond (resma)	1	5	5
Esferográficos	4	0,3	1,2
Tinta de impresora	1	40	40
Movilización	global	20	20
Anillado y empastado	1	40	40
TOTAL			2071,2

Fuente: investigación de campo

Elaborado por: Maria Jose Quintanchala

6.1.5 Cronograma

El desarrollo del proyecto inicio en la tercera semana de abril y concluyo en la segunda semana de agosto se desarrollaron las actividades que se muestran en la siguiente tabla:



Tabla 18 Cronograma

Tabla 18 Cronograma																			
ACTIVIDAD	CRONOGRAMA																		
	MES	ABRI L		MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO			
	SEMAN A	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Diagnostico situacional																			
Aprobación de diagnóstico por parte de la jefatura de coactivas																			
Levantamiento y procesamientos de la información																			
Encuestas																			
Desarrollo de la propuesta																			
Calculo de recursos para la elaboración del proyecto																			
Revisión del manual de procesos																			
Presentación del proyecto																			

Fuente: investigación de campo

Elaborado por: Maria Jose Quintanchala



CAPÍTULO VII

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Durante la elaboración del presente proyecto se pudo tratar la realidad con que trabaja el Departamento de Coactivas, el diagnóstico mostro resultados claros de la necesidad de rediseñar el manual de gestión documental, como un método para mejorar los servicios dados por el archivo

La falta de herramientas donde se plasmen los procesos puede llevar a la duplicidad de actividades lo que perjudicaba al archivo central y a otras áreas del departamento, esto se observó en los tiempo que tenían que esperar las otras áreas por la documentación que reposaba en el archivo, una vez organizada la documentación se liberaron las otras áreas.

La elaboración de un manual de archivo para el Departamento de Coactivas, permitirá que el personal interesado en mejorar la organización del archivo acceda a la información, de esta forma optimizará los procedimientos de archivo evitando la perdida y aglomeración del mismo.

6.2 Recomendaciones

Con el propósito de complementar las soluciones dadas al problema planteado se recomienda:

Realizar evaluaciones periódicas al archivo en el que se cuantifique las actividades realizadas en relación a plan planificación anual en caso de no cumplir con los parámetros plantear alternativas para cumplir toda la planificación.



Crear un cronograma para asistir a capacitaciones, de esta forma se incluirá a todo el personal y no se interrumpirán los servicios documentales a los funcionarios del Departamento, al terminar toda capacitación se debe realizar una retroalimentación para que todo el personal de archivo se nutra de los conocimientos recibidos.



Bibliografía

Dirección Metropolitana e Gestión Documental (2014); Procesos de gestión documental y archivo. Recuperado el 26 de abril del 2017 de Quito Alcaldía:
<http://archivos.quito.gob.ec/index.php/produccion-documental>

Dirección Metropolitana e Gestión Documental (2014); Diagnóstico Situacional de la Gestión Documental y Archivística. Recuperado el 28 de abril del 2017 de Quito Alcaldía: <http://archivos.quito.gob.ec/index.php/registrar-formularios>

Dirección Metropolitana e Gestión Documental, 2014; Tipos de archivos. Recuperado el 10 de mayo del 2017 de Quito Alcaldía:
<http://archivos.quito.gob.ec/index.php/2014-01-24-20-01-29>

David Alomoto,(2014). Distrito Metropolitano Recuperado el 20 de junio del 2017 de Blogger <http://quito456.blogspot.com/2014/06/datos-generales.html>

Archivo Nacional del Ecuador,(S/F). Leyes archivísticas. Recuperado el 05 de julio del 2017 de Archivo Nacional del Ecuador <http://ane.mas.ec/>

Concejo metropolitano (2013). Resolución Empresas Metropolitanas Recuperado el 15 de julio del 2017 de Concejo Metropolitano de Quito:
http://www7.quito.gob.ec/mdmq_ordenanzas/Ordenanzas/ORDENANZAS%20MUNICIPALES%202013/ORDM%200406%20-%20REFORMA%20ORD.%20301%20R%C3%89GIMEN%20COM%C3%9AN%20PARA%20EMPRESAS%20P%C3%9ABLICAS%20METROPOLITANAS.pdf

SCRIBD, 2017. Planificación operativa. Recuperado el 20 de agosto del 2017
<https://es.scribd.com/doc/31120401/PLANIFICACION-OPERATIVA>

MEJORAMIENTO DE PROCESOS ORGANIZACIONALES, REDISEÑO DEL
“MANUAL DE PROCEDIMIENTO QUE REGULA EL SISTEMA INTEGRAL DE
GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVOS DEL DEPARTAMENTO DE
COACTIVAS” DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO
AL AÑO 2017



CHIAVENATO Idalberto, (2001, Pág. 4). Fundamentos de Administración, (3ª edición)

México MC.Graw-Hill

Conde Villaverde, M.L.(1992 pag 10 -20) Manual de tratamiento de archivos administrativos. Madrid: Dirección de Archivos Estatales.

FERNÁNDEZ GIL, P. (1999 pag 1-30) Manual de organización de archivos de gestión en las oficinas municipales Granada: CEMCI.



Anexos



**Anexo 1: Resumen del diagnóstico al archivo central del Departamento de
Coactivas**



Resumen del diagnóstico al archivo central del Departamento de Coactivas

Motivo del diagnostico

El diagnóstico a la gestión documental y archivística del Departamento de Coactivas, se realizó en cumplimiento a lo dispuesto de forma verbal por el Abogado Christian Cevallos Jefe del Departamento de Coactivas.

Objetivos del diagnostico

- 1 Realizar un diagnóstico que aborde las características del Archivo Central de Coactivas frente a la normativa implantada por la Dirección de Gestión Documental y Archivos.
- 2 Plantear acciones que permitan la mejora continua de los procesos archivísticos así como la prestación de servicios del Archivo Central de Coactivas.

Cobertura

El diagnostico al Archivo Central se aplicó a la gestión documental y al fondo documental existente dentro del Departamento de Coactivas.



PROBLEMA	INDICADOR	RECOMENDACIÓN
Identificación Documental: la información que reposa en el fondo documental no cuenta con una distinción entre archivo activo y archivo pasivo, ya que por el momento reposan en un mismo contenedor.	Fondo documental incompleto	Ubicar la totalidad de la documentación (juicios coactivos) para continuar con su procesamiento, dicho de otra manera: Recuperar la documentación entregada y que no se encuentre en uso por los señores jueces y secretarios ad-hoc. Procesar la documentación del los años 2011, 2012, 2013, 2014, 2015 ya que no cuenta con orden secuencial y los inventarios no tienen una ubicación física actualizada, esto produce que la búsqueda de un documento se realice en varias cajas.
Digitalización parcial: la serie juicios coactivos no cuenta con un proceso constate de escaneo documental lo que causa que la documentación sin digitalizar se acumule	Existen 33 cajas escaneadas de un universo de 133 caja	Equipar a las dos áreas con escáner de alto rendimiento.
Almacenamiento documental: Espacio insuficiente para almacenar la documentación	Documentación Coactivas: 292.52 ML. Capacidad de almacenamiento archivo Coactivas: 174.80ML Capacidad de almacenamiento faltante: 117.72 ML La suma de metros lineales de documentación suelta (archivo de gestión) y al archivo central sobrepasa la capacidad de almacenamiento que tienen las estanterías por lo que se debe buscar la asignación inmediata para la ubicación de la referida documentación. Capacidad de almacenamiento faltante: 117.72 ML La suma de metros lineales de documentación suelta (archivo de gestión) y al archivo central sobrepasa la capacidad de almacenamiento que tienen las estanterías por lo que se debe buscar la asignación inmediata para la ubicación de la referida documentación.	Revisar las series que pueden ser enviadas al Archivo Intermedio, para liberación de espacio. Realizar la adquisición de nuevo mobiliario para guardar y resguardar la documentación.



Inventario documental: el fondo documental es la parte medular de todo archivo debido a la existencia de varios inventarios sin control de calidad y verificación física la documentación se hace inaccesible	Documento (bases de Excel)	Inventarios (pestañas)	Número de Inventarios		
	BASE VENTA DE LOTES DE TERRENO	BASE-MIGUEL	1		
		JUZGADO 1	2		
		JUZGADO 1 RESUMEN	3		
		JUZGADO 2	4		
		JUZGADO 2 RESUMEN	5		
	INVENTARIO GENERAL DE PROCESOS COACTIVOS	BASE DE DATOS	6		
		CAJAS ABOGADOS INTERNOS	7		
		CAJAS NO UBICADAS	8		
	CORPORACION TX - CARPETAS 1-104	HOJA 1	9		
		HOJA 2	10		
		HOJA 3	11		
		HOJA 4	12		
	BASE UNIFICADA	JUICIOS NUEVOS	13		
		JUICIOS ANTIGUOS	14		
	SECRETARIOS	15			
Consulta y acceso de documentos: debido a la falta de un inventario completo y actualizado se presentan dificultades para recuperar la información haciéndola inaccesible, se realizó un cuadro de eficiencia en relación a los procesos solicitados versus los procesos ubicados del mes de febrero del 2016 logrando una eficiencia del 29,10%	SOLICITANTE	AÑOS	SOLICITADOS	UBICADOS	
	Juzgado de Coactivas	2006-2010	218	56	
	Juzgado de Coactivas	2002-2010	9	3	
	Juzgado de Coactivas	2006-2010	5	2	
	Juzgado de Coactivas	2006-2009	4	2	
	Juzgado de Coactivas	2007-2012	6	1	
	Juzgado de Coactivas	2000-2009	9	7	
	Juzgado de Coactivas	2002-2006	5	3	
	Juzgado de Coactivas	2002-2009	8	1	
	Juzgado de Coactivas	2006-2009	4	3	
	total			268	78
	Establecer procedimientos de organización documental de esta forma la informacion podra ser ubicada				
Implantar un proceso de préstamo documental					

MEJORAMIENTO DE PROCESOS ORGANIZACIONALES, REDISEÑO DEL "MANUAL DE PROCEDIMIENTO QUE REGULA EL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVOS DEL DEPARTAMENTO DE COACTIVAS" DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO AL AÑO 2017



Como se puede evidenciar en el resumen del diagnóstico a la gestión documental y archivística del Departamento de Coactivas existen varios procesos que cuentan con problemas esto se origina por la falta de directrices claras y específicas para el Archivo Central de Coactivas, por esto se considera que se podría solucionar la gestión documental mediante el rediseño del “Manual de Procedimiento que Regula el Sistema Integral de Gestión Documental y Archivos del Departamento de Coactivas” convirtiéndolo en una herramienta fácil de entender y que mediante fichas de procesos indique las directrices para realizar los diferentes procesos.



Anexo 2: modelo de entrevista



**ENCUESTA APLICADA EL ANALISIS DE GESTION DOCUMENTAL DEL
DEPARTAMENTO DE COACTIVAS DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO
METROPOLITANO DE QUITO**

Por favor lea cuidadosamente las preguntas y marque con una X la respuesta

1. ¿Considera necesaria la implementación de un manual de procedimientos de gestión documental?
SI ☒ NO ☐
2. ¿Considera necesario normar las transferencias documentales desde los archivos de oficina al archivo central?
SI ☒ NO ☐
3. ¿Usted, considera que la revisión de la documentación entregada al archivo central ayuda a mantener un archivo organizado y confiable?
SI ☒ NO ☐
4. ¿Usted, conoce los procesos a seguir para el préstamo documental?
SI ☐ NO ☒
5. ¿Considera usted de fácil acceso la documentación que entrega al archivo?
SI ☐ NO ☒
6. ¿Considera que la digitalización de la documentación ayudaría a agilizar procedimientos de consulta?
SI ☒ NO ☐

Gracias por su colaboración



Oficio DMF-TE-DC-2017-240

Quito DM, 15 de octubre del 2017

Señor Ingeniero.
Ernesto Flores Córdova M.B.A.
RECTOR
Presente.

Señor Director:

Por medio del presente doy a conocer que el la funcionaria María José Quintanchala Escobar con C.I 1721831178, ha realizado el mejoramiento al "Manual de procedimiento que regula el sistema integral de gestión documental y archivos del Departamento de Coactivas, entregando un Manual de procesos documentales para el archivo Central del Departamento, el mismo que ha sido difundido entre los compañeros que laboran en dicha área para su aplicación y conocimiento.

Ab. Cristian Cevallos
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE COACTIVAS

Elaborado por:	Doris Ruales
Revisado por:	M. Romero

Urkund Analysis Result

Analysed Document: MARIA JOSE QUINTANCHALA ESCOBAR.pdf (D30350946)
Submitted: 2017-09-03 18:58:00
Submitted By: majosequintanchala@gmail.com
Significance: 3 %

Sources included in the report:

PREPUESTO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2013.docx (D10937224)
02 CURSO_TADyGARU_ECUADOR.docx (D15037439)
TESIS 2016 SOFIA PAVÓN..1, corregido.docx (D29691532)
<http://www.concla.net/Historia%20Archivistica/conceptualizaciones.html>
<http://dictionnaire.sensagent.leparisien.fr/Distrito%20Metropolitano%20de%20Quito/es-es/>
https://es.wikipedia.org/wiki/Distrito_Metropolitano_de_Quito

Instances where selected sources appear:

12

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA
ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL Y DE LA PRODUCCIÓN

ORDEN DE EMPASTADO

Una vez verificado el cumplimiento de los formatos establecidos en el proceso de Titulación, se
AUTORIZA realizar el empastado del trabajo de titulación, del alumna QUINTANCHALA
ESCOBAR MARIA JOSE, previa validación por parte de los departamentos facultados.

Quito, 22 / septiembre / 2017

12 DIC 2017

Sra. Dilma Rodríguez
CAJA


Ing. Galo Cisneros
UNIDAD DE TITULACIÓN


Lcda. Cristina Chuqui
SECRETARIA ACADÉMICA



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
"CORDILLERA"

12 DIC 2017

COORDINACIÓN PRÁCTICAS

Ing. Samira Villalba
PRÁCTICAS PREPROFESIONALES 98


BIBLIOTECA
INSTITUTO TECNOLÓGICO
"CORDILLERA"

Ing. William Parra
BIBLIOTECA



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
"CORDILLERA"


DIRECCIÓN DE CARRERA

Adm. Bancaria y Producción
Ing. Fernando Buitrón
DIRECTOR DE CARRERA