



UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL

FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

CARRERA ADMINISTRACIÓN SECRETARIAL

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Licenciada en

Ciencias de la Educación,

Especialización Asignaturas Secretariales

Título del proyecto

“LA ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO Y SU INCIDENCIA EN

LAS FUNCIONES DEL PERSONAL DE LA SECRETARÍA

GENERAL TÉCNICA DE LA UNIVERSIDAD

METROPOLITANA”

AUTORAS:

Maricela Quiroz Cedeño

Ingrid Carrión Barreto

TUTORA:

MSC. LORENA BODERO ARÍZAGA

2015

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutora del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias de la Educación de la carrera de Administración Secretarial.

CERTIFICO

Yo, Lorena Boderó Arízaga, certifico que el Proyecto de Investigación con el tema: “LA ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO Y SU INCIDENCIA EN LAS FUNCIONES DEL PERSONAL DE LA SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA UNIVERSIDAD METROPOLITANA”, ha sido elaborado por las señoritas Quiroz Cedeño Yanine Maricela y Carrión Barreto Ingrid Jazmín bajo mi tutoría y que el mismo reúne los requisitos para ser defendido ante el tribunal examinador que se designe al efecto.

TUTOR

MSC. LORENA BODERO ARÍZAGA

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y SESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, QUIROZ CEDEÑO YANINE MARICELA, con cédula de ciudadanía No.131208514-3 en calidad de autora, declaro bajo juramento que la autoría del presente trabajo me corresponde totalmente y responsabilizo de los criterios y opiniones que en el mismo se declaran, como producto de la investigación que he realizado.

Que soy la única autora del trabajo del Proyecto de Investigación: **“LA ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO Y SU INCIDENCIA EN LAS FUNCIONES DEL PERSONAL DE LA SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA UNIVERSIDAD METROPOLITANA”**

Que el perfil del proyecto es de mi autoría, y que en su formulación se han respetado las normas legales y reglamentos pertinentes, previa la obtención del título de Licenciado en Ciencia de la Educación Asignatura Secretariales de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

De conformidad con lo establecido en el Capítulo I de la ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, su reglamento y normativa institucional vigente, dejo expresado mi aprobación de ceder los derechos de reproducción y circulación de esta obra, a la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Dicha reproducción y circulación se podrá realizar, en una o varias veces, en cualquier soporte, siempre y cuando sea con fines sociales, educativos y científicos.

El autor garantiza la originalidad de sus aportaciones al proyecto, así como el hecho de que goza de la libre disponibilidad de los derechos que cede.

QUIROZ CEDEÑO YANINE MARICELA
AUTORA

DECLARACIÓN DE AUTORIA Y CESIÓN DERECHOS DE AUTOR

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, CARRION BARRETO INGRID JAZMIN, con cédula de ciudadanía No.092268786-8 en calidad de autora, declaro bajo juramento que la autoría del presente trabajo me corresponde totalmente y responsabilizo de los criterios y opiniones que en el mismo se declaran, como producto de la investigación que he realizado.

Que soy la única autora del trabajo del Proyecto de Investigación: **“LA ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO Y SU INCIDENCIA EN LAS FUNCIONES DEL PERSONAL DE LA SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA UNIVERSIDAD METROPOLITANA”**

Que el perfil del proyecto es de mi autoría, y que en su formulación se han respetado las normas legales y reglamentos pertinentes, previa la obtención del título de Licenciada en Ciencia de la Educación Asignatura Secretariales de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

De conformidad con lo establecido en el Capítulo I de la ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, su reglamento y normativa institucional vigente, dejo expresado mi aprobación de ceder los derechos de reproducción y circulación de esta obra, a la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Dicha reproducción y circulación se podrá realizar, en una o varias veces, en cualquier soporte, siempre y cuando sea con fines sociales, educativos y científicos.

La autora garantiza la originalidad de sus aportaciones al proyecto, así como el hecho de que goza de la libre disponibilidad de los derechos que cede.

CARRIÓN BARRETO INGRID JAZMIN
AUTORA

AGRADECIMIENTO

Le agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

Le doy gracias a mis padres por apoyarme en todo momento, por los valores inculcados y por darme la oportunidad de una excelente educación en el transcurso de mi vida y sobre todo por ser un excelente ejemplo de vida a seguir.

A mi familia, por su comprensión y estímulo constante, además de su apoyo incondicional.

Agradezco la confianza, apoyo y dedicación de tiempo a mis profesores y por haber compartido conmigo sus conocimientos y sobre todo su amistad.

A mi asesora: MsC. Lorena Boderó Arízaga, quien me brindó su valiosa y desinteresada orientación y guía en la elaboración del presente trabajo de investigación.

Y a todas las personas que de una u otra forma me apoyaron en la realización de este trabajo.

QUIROZ CEDEÑO YANINE

AGRADECIMIENTO

El agradecimiento de mi tesis es principalmente a Dios quien me ha guiado y me ha dado la fortaleza de seguir adelante.

A mi familia por apoyarme en cada decisión que tomo, y por estar a mi lado en cada momento hoy, mañana y siempre

A los catedráticos de la Universidad “Laica” Vicente Rocafuerte por quienes he llegado a obtener los conocimientos necesarios para desarrollar el presente trabajo de titulación y de manera especial y sincera a mi asesora Msc. Lorena Boderó por su paciencia en cada paso que dimos al momento de realizar esta tesis, su apoyo, confianza y capacidad para guiar nuestras ideas ha sido un aporte invaluable.

A mi compañera Yanine Quiroz más que una amiga ha sido como una hermana por brindarme su amistad, conocimientos y por ser un apoyo al culminar este proyecto que ha sido uno de mis mejores momentos.

Finalmente un eterno agradecimiento a esta prestigiosa universidad, la cual me abrió sus puertas y me preparó para enfrentar los retos de mi vida profesional.

INGRID CARRIÓN BARRETO

DEDICATORIA

Dedico este proyecto a DIOS Padre, pues sin Él nada hubiera sido posible; a mis padres, por la semilla de superación que han sembrado en mí. Mi hijo y Esposo por su ayuda infinita

QUIROZ CEDEÑO YANINE

Dedico este proyecto de grado primero a Dios por ser mi guía.

A mi madre la Obts. Germania Barreto Barrera, motor impulsor y mi incentivo para seguir adelante; sin ella, esto no fuera posible.

A mi Abuelita Teresa Barrera Chamaidán que desde el cielo guía cada uno de mis pasos.

A mi esposo, hijo, hermana, tíos (a), primas y demás familiares que con su colaboración y tolerancia supieron darme respaldo en todo momento.

CARRIÓN BARRETO INGRID

ÍNDICE

PORTADA	I
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR	II
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y SESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR	III
AGRADECIMIENTOS	VI
DEDICATORIA	VII
TABLA DE CONTENIDOS	VIII
RESUMEN EJECUTIVO	XII
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	3
EL PROBLEMA A INVESTIGAR	3
1.1. Tema	3
1.2. Planteamiento del Problema	3
1.3. Formulación del Problema	5
1.4. Delimitación del Problema	5
1.5. Justificación de la Investigación	5
1.6. Sistematización de la Investigación	7
1.7. Objetivo General de la Investigación	7
1.8. Objetivos Específicos de la Investigación	7
1.9. Límites de la Investigación	8
1.10. Identificación de las Variables	8
1.11. Hipótesis	9
Generales y Particulares	
1.12. Operacionalización de las variables	10
CAPÍTULO II	11
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	11
2.1. Antecedentes referentes	11
2.2. Marco Teórico Referencial	13
2.3. Marco Legal	35

2.4. Marco Conceptual	36
CAPÍTULO III	42
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	42
3.1. Métodos de Investigación	42
3.2. Población y Muestra	42
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	44
3.4. Recursos, fuentes, cronograma y presupuesto para la recolección de datos.	44
3.5. Tratamiento a la información – procesamiento y análisis.	45
3.6. Presentación de resultados.	54
CAPÍTULO IV	56
LA PROPUESTA	56
4.1. Título de la Propuesta	56
4.2. Justificación de la Propuesta	56
4.3. Objetivo General de la Propuesta	56
4.4. Objetivos específicos de la Propuesta	57
4.5. Hipótesis de la Propuesta	57
4.6. Listado de Contenidos y Flujo de la Propuesta	57
4.7. Desarrollo de la Propuesta	59
4.8. Impacto/Producto/Beneficio obtenido	95
4.9. Validación de la Propuesta	96
Conclusiones	97
Recomendaciones	98
Fuentes bibliográficas (metodología APA)	99
Anexos	104

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 - Actores de la Investigación	43
Tabla 2 - Actividades	45
Tabla 3 – Presupuesto	45
Tabla 4 – Servicios de la Secretaría General	46
Tabla 5– Horarios de Atención	47
Tabla 6 – Calidad de Servicio	48
Tabla 7 – Problemas detectados	49
Tabla 8 – Servicios a mejorar	50

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico4 – Servicios de la Secretaría General	46
Gráfico5– Horarios de Atención	47
Gráfico6 – Calidad de Servicio	48
Gráfico 7 – Problemas detectados	49
Gráfico 8 – Servicios a mejorar	50

RESUMEN

“LA ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO Y SU INCIDENCIA EN LAS FUNCIONES DEL PERSONAL DE LA SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA UNIVERSIDAD METROPOLITANA”

Autoras: Quiroz Cedeño Yanine Maricela
Carrión Barreto Ingrid Jazmín

El presente proyecto de investigación: se realizó en la Matriz de la Universidad Metropolitana del Ecuador. Pretende satisfacer de forma eficaz y eficiente las exigencias de la comunidad universitaria (autoridades, docentes y estudiantes) en el acceso a la información. La Secretaría General Técnica, es el departamento que genera y recibe variada documentación, principalmente de los estudiantes y los docentes. Se persigue asegurar una perfecta conservación de los documentos y el orden del archivo, manteniendo en reserva, bajo procesos de seguridad información específica y clave para el desarrollo de la Institución. Todo esto tributa a proporcionar un beneficio directo tanto a quienes solicitan información como a quienes la administran.

El capítulo uno, describe los antecedentes del proyecto de investigación, la problemática existente, los objetivos que se persiguen, la hipótesis y la identificación de las variables. El capítulo dos, lo constituyen los referentes teóricos sobre la administración documental y el manejo de la documentación en todas sus variantes. El capítulo tres, describe en su totalidad el trabajo de investigación efectuado, los métodos de investigación utilizados, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, el lugar dónde se realizó la investigación, el tratamiento que se dio a la información, el procesamiento y análisis de los datos y la presentación de los resultados. En el capítulo final, se presenta una propuesta que resuelva la problemática anteriormente descrita y la comprobación de la hipótesis planteada.

Palabras Claves: organización, manejo de documentación, archivo, universidad.

**"FILE ORGANIZATION AND ITS IMPACT ON THE FUNCTIONS OF THE
STAFF OF THE GENERAL TECHNICAL SECRETARIAT
METROPOLITAN UNIVERSITY"**

ABSTRACT

This research project: was held at the Headquarters of the Metropolitan University of Ecuador. It aims to meet effectively and efficiently the exigencies the university community (authorities, teachers and students) in access to information. The Technical Secretariat is the department that generates and receives several submissions, mainly from students and teachers. It seeks to ensure a perfect preservation of documents and the order of the file, keeping in reserve, under specific information security processes and key to the development of the institution. All this taxed to provide a direct benefit both to those seeking information and those who administer it.

Chapter one describes the background of the research project, the existing problems, the objectives pursued, the hypothesis and to identify the variables. Chapter two, what are the theoretical references on the document management and document handling in all its variations. Chapter three describes in full the research conducted, the research methods, techniques and tools for data collection, the place where the research was conducted, the treatment given to information processing and analysis data and presentation of results. A proposal to resolve the problems described above and checking the hypothesis presented in the final chapter.

Keywords: organization, management, documentation, archiving, university

INTRODUCCIÓN

De forma constante y acelerada por el desarrollo de la tecnología la realidad empresarial presenta cambios a un ritmo vertiginoso, esto provoca la generación de tendencias imparables en la gestión y muy espacialmente en la gestión de documentos. En la práctica empresarial las tecnologías de la información y las telecomunicaciones ocupan un lugar muy destacado en cualquier empresa, siendo elementos indispensables de gestión de cualquier institución. En general los empresarios y directivos están de acuerdo con el discurso teórico que concede una gran importancia a la gestión de la información y el conocimiento dentro de las empresas y enfocan las posibles soluciones desde una perspectiva de organización y gestión de la información y el conocimiento con la inversión en herramientas informáticas de “nueva generación”.

Desde un enfoque meramente práctico, para conseguir una buena gestión de la información y el conocimiento, las empresas deben organizar y conseguir un buen sistema de gestión documental, establecer estrategias o programas de gestión del conocimiento sin tener esto resuelto, es verdaderamente difícil y costoso.

La gestión documental debe adecuarse a las condiciones existentes en cada entorno empresarial, pero desde la experiencia de muchos años en implantar sistemas de gestión documental, podemos afirmar que hasta la empresa más pequeña puede tener un planteamiento serio en esta materia, sin que obligatoriamente requiera de grandes inversiones en medios informáticos.

Pero, gestión documental es esto, y algo más. Para intentar explicar que es un sistema de gestión documental en el entorno empresarial, tenemos que insistir en dos aspectos importantes: los objetivos que pretendemos conseguir y el ámbito de aplicación.

La definición de objetivos debe adecuarse a cada empresa, pero hay unos elementos básicos entendibles y aplicables en todos los entornos.

En general, un sistema de gestión documental pretende:

- ✓ Hacer más fácil a las personas trabajar con los documentos. Cada persona sabe qué documentos tiene que guardar, cuando, como y donde. Cada persona sabe cómo encontrar en poco tiempo los documentos adecuados cuando los necesita.
- ✓ Facilitar que la información se comparta y se aproveche como un recurso colectivo, evitar que se duplique, evitar fotocopios innecesarios, evitar dobles grabaciones de datos, etc.
- ✓ Conservar la memoria de la organización más allá de los individuos que trabajan en ella y poder aprovechar el valor de los contenidos en los que queda plasmada la experiencia, evitando empezar de cero sobre aspectos en los que ya hay experiencia acumulada.

CAPÍTULO I

1. El Problema a Investigar

1.1. Tema

“La organización del archivo y su incidencia en las funciones del personal de la Secretaría General Técnica de la Universidad Metropolitana”.

1.2. Planteamiento del Problema

La Secretaría Técnica General de la Universidad Metropolitana es creada, mediante resolución del Honorable Consejo Universitario Superior, consciente de la necesidad de dar un apoyo integral a las labores de la Rectoría, Órganos de Gobierno y demás autoridades centrales de la institución, que se señalan en el estatuto y reglamento general. Atiende la coordinación jurídica de la gestión administrativa de la Universidad, así como las necesidades del desarrollo especializado de las funciones de una Secretaría General Procuraduría oficial.

Tiene también las funciones de certificación, guarda, conservación de las actas y archivos de la Universidad; de coordinación jurídica superior de su actividad y de sus órganos dependientes; de presentaciones jurídicas en formaciones de estatutos, reglamentos y en áreas administrativas; de seguimiento de la ejecución de los acuerdos del Honorable Consejo Universitario Superior; de Ministro de Fe y protocolares; las demás funciones establecidas en el estatuto y reglamentos y de aquellas encomendadas por el Honorable Consejo Universitario Superior y el Rector.

Al ser clave, dentro de un departamento que administra por la normativa jurídica interna, una alta cantidad de documentación física y digital, la instrucción sobre los procedimientos para organizar y archivar la documentación que se recibe y se genera por parte del departamento, la que se produce hacia las diferentes unidades académicas y administrativa, es vital y de suma importancia para la institución.

La adecuada y eficiente administración documental, unifica criterios, define lineamientos de aplicación general que permiten mejorar el desempeño de las tareas documentales en cada una de las dependencias.

Dentro del nuevo sistema de organización para los archivos, es necesario unificar criterios para todas las dependencias referentes a la: clasificación, ordenación y conservación de la documentación.

Para ello se deberán definir políticas para:

- Conformación de los grupos de documentos.
- Selección documental
- Organización física del archivo
- Traslado documental
- Planilla de remisión de los documentos.

Las políticas de la administración documental se desarrollarán de acuerdo a las necesidades del departamento y se clasificarán, de acuerdo a los procesos a seguir para lograr el objetivo planteado.

De su cumplimiento y continuidad, depende el éxito en la organización y recuperación de la información; la cual debe convertirse en un compromiso de la Secretaría General Técnica para con su labor.

cambio continuo, pretende resolver este escenario mediante una adecuada administración de documentación física y digital que se genera en grandes volúmenes.

Adicional a la información que la secretaria genera en sus procesos administrativos, cada dos veces por año, se genera información adicional por los procesos de matriculación presencial y en línea.

La gran cantidad de documentos que genera la secretaría, recibe y entrega a los estudiantes, al no tener un documento físico que sirva de guía o directriz a los funcionarios, provoca confusión, desorden, demoras en la entrega y búsqueda de información. Debido a esto se considera prioritario buscar una solución que mitigue los actuales problemas.

Se pretende con la propuesta incidir de forma directa y sostenible en el mejoramiento de las funciones asignadas al personal de la secretaría técnica general, reduciendo tiempos y procedimientos innecesarios, mejorar los tiempos en la entrega de información solicitada, regularizar y visibilizar de forma clara los procesos que se deben realizar al manipular la información sea de forma física o digital. Se provocará con estos cambios un beneficio directo y significativo a la comunidad universitaria (Autoridades, Docentes, Estudiantes y Trabajadores) con base en la agilidad, confiabilidad y certeza de la información suministrada por esta dependencia y la seguridad con la cual será almacenada.

1.6. Sistematización de la Investigación

Se procederá inicialmente a observar el actual flujo y manejo de documentación de la secretaría, consultar mediante entrevistas a los funcionarios de la misma, cuales son los procesos que manejan y el cumplimiento de los mismos, se identificarán los problemas que pudieren existir con el manejo de la información.

Posteriormente, se analizará dicha información para realizar una investigación sobre las tendencias teóricas sobre la organización documental y el manejo de archivo, mismas que servirán de sustento a la posterior definición de una propuesta de mejoramiento.

1.7. Objetivo General

Identificar las funciones del personal de la Secretaría Técnica General de la Universidad Metropolitana, con un enfoque de administración documental que contribuya a incidir en el mejoramiento de sus funciones.

1.8. Objetivos Específicos

- Investigar los referentes teóricos sobre la administración documental y el manejo de documentación.
- Realizar un diagnóstico de la situación actual en el manejo de los documentos que administra la Secretaría General Técnica para determinar la o las causas del problema en base a las funciones de los trabajadores, a través de una encuesta aplicada a los estudiantes.

- Diseñar un manual de funciones de la administración documental, que contribuya a elevar el nivel de efectividad y eficacia del manejo en el archivo de la Secretaría General Técnica de la Universidad Metropolitana.

1.9. Límites de la Investigación

Entre las limitaciones encontradas en la realización del presente trabajo de investigación se indican las siguientes:

Limitaciones Teóricas: El acceso a bibliografía física en la Biblioteca de la Universidad sobre administración documental y manejo de archivos es casi inexistente. Se optó por recurrir a la Internet donde si bien no hay libros que versen específicamente sobre el tema, si existen otros documentos que tratan estos temas de forma general.

Limitaciones Metodológicas: Si bien el acceso para la realización de las encuestas a los funcionarios de la secretaría técnica general no tuvo inconvenientes, a nivel de los estudiantes del periodo no. 31 se notó una desidia al momento de colaborar con el llenado de la encuesta, pocos estudiantes se negaron a contestarla.

1.10. Identificación de las Variables

- ✓ **Variable Independiente:** Organización del archivo.
- ✓ **Variable Dependiente:** Funciones del personal de secretaría.

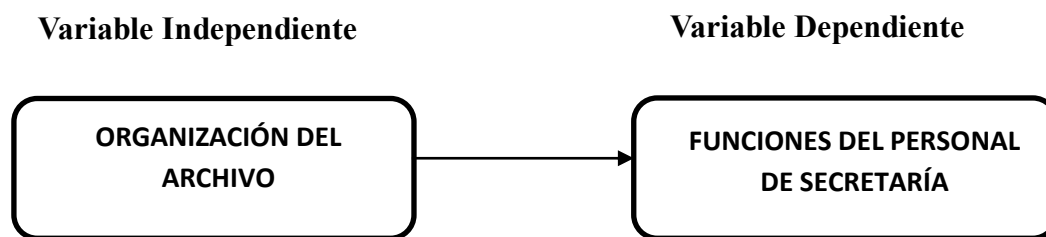


Figura No. 1– Identificación de las Variables
Elaborado por: Las Autoras

1.11. Hipótesis

1.11.1 Hipótesis General

La implementación de un manual de funciones para el manejo de la documentación de la Secretaría General Técnica de la Universidad Metropolitana, que tenga en cuenta el adecuado manejo del archivo activo y pasivo.

1.11.2. Hipótesis Particulares

Contribuirá a elevar el nivel de efectividad y eficacia de la administración documental de la Secretaría General Técnica de la Universidad Metropolitana.

1.12. Operacionalización de las Variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Independiente	De cada variable	De cada variable	De cada variable	De cada dimensión
Organización del archivo	Acción de administrar la documentación que genera, recibe y mantiene en custodia la secretaría técnica general de la universidad metropolitana, mediante la identificación, análisis y clasificación de los documentos activos y pasivos.	Es el cómo se trata la información que se encuentra almacenada en el archivo de la secretaría técnica general.	Espacio de almacenamiento	Cantidad de metros cuadrados
			Procedimientos de manipulación	Número de instructivos o directrices
			Normas de seguridad	Numero de directrices
Dependiente	De cada variable	De cada variable	De cada variable	De cada dimensión
Funciones del personal de la Secretaría General Técnica	Ejecución eficiente y eficaz de las políticas, planes, programas, procesos y actividades y demás acciones relacionadas con los aspectos documentales de la secretaría técnica general.	Es el dirigir, controlar, coordinar y ejecutar las actividades, procesos y procedimientos con base a las funciones asignadas a la secretaría técnica general.	Generación de la información	No. De fuentes de información
			Entrega de la documentación	Cantidad receptores de documentación
			Manipulación y almacenamiento de la documentación	Medios de procesamiento de la documentación

CAPÍTULO II

2. Fundamentación Teórica

2.1. Antecedentes Referentes

Chiguano & Tigasi (2012), en su investigación sobre el título tiene la finalidad de aplicar con los datos de la Universidad, por lo cual se ahorra de espacio físico, costos operativos y costo de recursos. Para ello utilizaron técnicas como la encuesta, con su respectivo análisis e interpretación de resultados, obteniendo la forma de rescatar el problema existente.

Rodríguez (2013), desarrolla un proyecto que pretende evidenciar la necesidad de organizar y poner en marcha un sistema de archivo el “Archivo Municipal” y proporcionar las directrices oportunas para dar una estructura lógica al fondo y facilitar la localización de los documentos. El resultado será un Archivo Municipal en consonancia con la legislación vigente.

Tóala & Monserrate (2013), tiene la finalidad aplicar el software QUIPUX que ordena y almacena información documentaria con una velocidad rapidez y efectividad, este software permitirá a la UPS mejorar sus procesos en el manejo de información. El método usado es el analítico que consiste en la desmembración de un todo. La capacitación y la innovación son herramientas necesarias para impulsar la tecnología de utilizar cero papeles en la instalación de la UPS.

Cárdenas(2012), en su investigación sobre la organización del archivo Municipal de Villamar, Michoacán – México, tiene como finalidad permitir el acceso de manera directa a los documentos generados a lo largo de los años por las distintas administraciones de nuestro Municipio pues todos los documentos necesitan de ciertas condiciones para poder conservarse como espacios adecuados para residir de espacios de consulta y de mantenimiento para evitar el deterioro de los expedientes, cuando éste cumple con estas condiciones necesarias se convierte en el lugar idóneo para la conservación de toda la masa documental de una nación, región, comunidad, localidad, institución, para que de ésta manera puedan servir a la sociedad y a las tareas de investigación haciendo factible la información y el uso de los documentos.

Angarita (2008), en su investigación sobre diseño de un modelo de gestión documental para la Unidad Nacional de tierras rurales – UNAT, tiene como finalidad el establecer un Programa de Gestión Documental en la Unidad Nacional de Tierras Rurales – UNAT empresa de reciente creación que adolece de una política específica para la organización de sus documentos y que da pauta para el desarrollo y aplicación del mismo dentro de la organización.

Campillo (2010), en su investigación sobre sistema de gestión integral de documentos de archivo para empresas de la Construcción del Territorio de Camagüey tiene como finalidad ofrecer una metodología para el diseño e implementación de un sistema de gestión de documentos, se propone un Sistema de Gestión de Integral de Documentos de archivo SiGeID (1.0), sustentado en tecnologías, información, Seguridad

Documental, Gestión de Archivo Administración y Configuración. Se concluye con la presentación de los resultados del sistema propuesto, que permiten validar la calidad del mismo.

2.2. Marco Teórico Referencial

La Organización del Archivo

El estudio inicial sobre el cómo manipular la documentación y los archivos puede remontarse a los inicios de humanidad. El poseer información precisa y oportuna fue clave en el desarrollo de los primeros imperios en el mundo. Las civilizaciones más relevantes de la antigüedad, los egipcios, griegos y romanos, consideraron fundamentalmente el manejo de la información para el desarrollo de sus actividades, controles y conquistas.

El control de las poblaciones mediante censos permitió conocer la cantidad de seres humanos bajo sus dominios y por ejemplo, proyectar las recolecciones de impuestos. Registrar la cantidad de tierras obtenidas y sus recursos tras cada conquista, permitía la toma de decisiones de los regentes. Posteriormente las normativas legales, regularon la el quehacer de las personas en la sociedad y en ellas se describen las normas y procedimientos básicos de la convivencia.

Toda esta información era administrada por los llamados escribas, quienes almacenaban la documentación en espacios adecuados para el efecto, sea en piedra, madera o recipientes de arcilla. Cada sociedad en su debido momento, dispuso un

orden y forma de almacenar la información. Un referente que destacó la importancia de clasificar, ordenar y administrar adecuadamente la información para generar conocimiento en la antigüedad fue la creación de la Biblioteca de Alejandría. En tiempos modernos, donde Internet, identificada por algunos, como la autopista de la información, el almacenamiento de la información pasó de ser únicamente físico a digital, aumentando exponencialmente sus capacidades. Todo esto aumento genera al mismo tiempo, una serie de problemas que si no son tratados adecuadamente generan un caos en la información que se recibe, se genera o se administra.

Los documentos y sus características.

En concordancia a lo expresado por Rodríguez, Aguirre, Santos, Ramos, (2008) un documento es un conjunto de datos, de naturaleza tradicionalmente textual, aunque la evolución tecnológica ha propiciado la aparición de documentos, incorporándose al texto fotografías, ilustraciones gráficas, videos animados, audio, etc.

En una organización es de vital importancia poseer documentos necesarios para el buen funcionamiento de la empresa dentro de ellos existen algunos legales y otros que no son legales pero influyen de una manera muy positiva en el buen funcionamiento de una empresa, esta documentación es de vital importancia, para poder cumplir los objetivos que se han establecido por la alta gerencia de una empresa. De esto depende que una empresa deba poseer documentados algunos procedimientos importantes para el logro de los objetivos, además de una herramienta que contribuya como una referencia de pasos que se puedan seguir para no fracasar

en el intento o no perder la secuencia.

Por otra parte un modelo documental es un conjunto de parámetros escritos o reflejados en un texto los cuales son un punto de partida con el objetivo de llevar una secuencia lógica y ordenada encaminada a cumplir los objetivos de la organización.

Los modelos documentales y sus normas

Para poder establecer un modelo documental el cual está basado en las normas ISO 9001:2000 existen algunos pasos fundamentales los cuales son los siguientes.

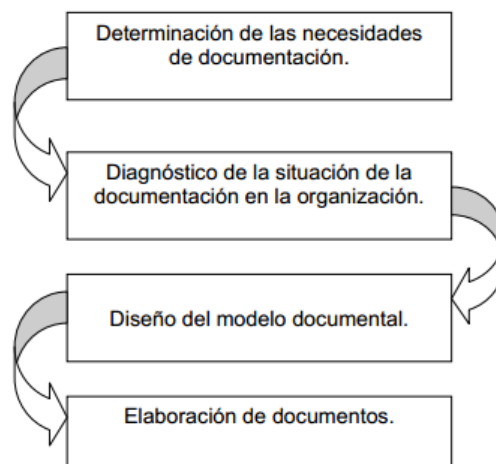


Figura No. 2 – Pasos para establecer un modelo documental

Fuente: Biblioteca Virtual - Universidad Francisco Gavidia

Elaboración: Rodríguez Aguirre, José Santos; Ramos Castro, Juan Francisco(2008)

No obstante exigen la existencia de los siguientes documentos:

- Declaraciones documentadas de una política de calidad y objetivos de la calidad.
- Manual de Calidad.
- Procedimientos documentados para:
 - Control de documentos.

- Control de los registros de calidad.
- Auditorías internas.
- Control de productos no conformes.
- Acciones correctivas.
- Acciones preventivas.

El control de los documentos

La Norma ISO (2001) nos indica en el sección correspondiente a requisitos generales que la organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

La organización debe:

- a) identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización.
- b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos,
- c) determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces,
- d) asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos,
- e) realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos, e
- f) implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

La organización debe gestionar estos procesos de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional. En los casos en que la organización opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte la conformidad del producto con los requisitos, la organización debe asegurarse de controlar tales procesos. El control sobre dichos procesos contratados externamente debe estar identificado dentro del sistema de gestión de la calidad.

En base a lo expresado por Roque Pedro (2002) se determina que la documentación tiene un grado de valor. La documentación permite la comunicación del propósito y la coherencia de acción.

Su utilización contribuye a:

- a) Lograr la conformidad con los requisitos del cliente y la mejora de calidad.
- b) Proveer la formación apropiada.
- c) La repetitividad y trazabilidad.
- d) Proporcionar evidencias objetivas; y
- e) Evaluar la eficacia y la educación continua del sistema de gestión de calidad.

La implementación de un sistema de gestión documental de acuerdo a la norma ISO 9001:2000

Según lo estipulado en ISO (2001) la organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia con los requisitos de esta Norma Internacional.

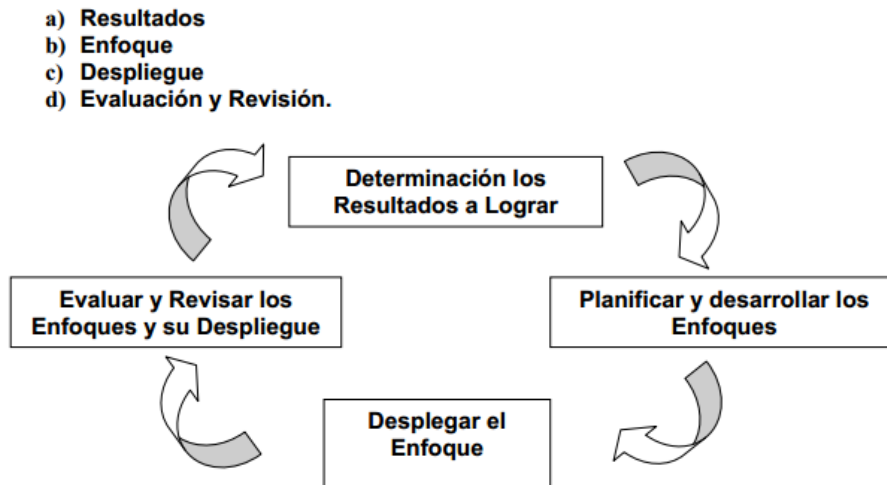
La organización debe:

- a) Identificar los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad y su aplicación a través de la organización,
- b) Determinar la secuencia e interacción de estos procesos,
- c) Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces,
- d) Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos,
- e) Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos,
- f) Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora de estos procesos.

La organización debe gestionar estos procesos de acuerdo con los requisitos de esta norma internacional. En los casos en que la organización opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte la conformidad del producto como requisitos, la organización debe asegurarse de controlados.

El control de los mismos contratados externamente debe de estar identificado dentro del Sistema de Gestión de la Calidad.

Figura No. 3– Requisitos Básico Norma ISO 9001



Fuente: Biblioteca Virtual - Universidad Francisco Gavidia

Elaboración: Rodríguez Aguirre, José Santos; Ramos Castro, Juan Francisco (2008)

La gestión documental

Dentro de una institución o empresa, la producción y el consecuente manejo de documentos está relacionado con los productos, bienes o servicios que son parte de su razón de ser. Cuando el volumen de documentos es muy grande la gestión documental es estrictamente necesaria.

El no manejar de forma adecuada puede equivaler a proporcionar un mal servicio, ocasionar retrasos, pérdidas materiales o económicas y complicación de los procesos.

Hernández, S (2004) afirma;

El manejo de la información de la empresa a través de documentos, involucra la gestión de los mismos, es decir, las operaciones que se pueden hacer con

documentos: la obtención del mismo, el almacenamiento, la publicación, la revisión y aceptación por diferentes miembros de la empresa, para lo cual es necesario contar con un sistema de gestión documental.

Un sistema de gestión documental es parte del sistema empresarial de información desarrollado con el propósito de almacenar y recuperar documentos.

El sistema debe estar diseñado para coordinar y controlar todas aquellas funciones y actividades específicas que afectan la creación, recepción, almacenamiento, acceso y preservación de los documentos, salvaguardando sus características estructurales y contextuales, garantizando su autenticidad e integridad.

Asegura que hoy en día se cuenta con las tecnologías de la información y las comunicaciones las cuales proporcionan los medios para resolver el problema de gestionar documentos en una empresa. Hernández, S (2004)

Considera oportuno saber la cantidad de documentos que maneja la institución y como son utilizados.

De acuerdo con su criterio, Hernández (2004), un Sistema de Gestión Documental realiza las siguientes funciones:

Producción. Es todo el proceso que lleva a la creación de un documento, en nuestro lugar de trabajo, en papel o en un archivo electrónico. Las operaciones que involucra el obtener los documentos son:

- o Crear o utilizar los existentes
- o Actualizarlos
- o Buscarlos
- o Modificarlos

Análisis. Su principal propósito es comprender el contenido del documento para utilizarlo de forma adecuado, así como clasificarlo y relacionarlo de manera correcta con otros documentos. Las operaciones comprendidas en el análisis son:

- o Leerlos
- o Subrayarlos
- o Marcarlos
- o Comentarlos
- o Resumirlos

Gestión. La administración y el control de las actividades de una empresa se pueden llevar a cabo interpretando correctamente las indicaciones establecidas en los documentos. Las operaciones a realizar son:

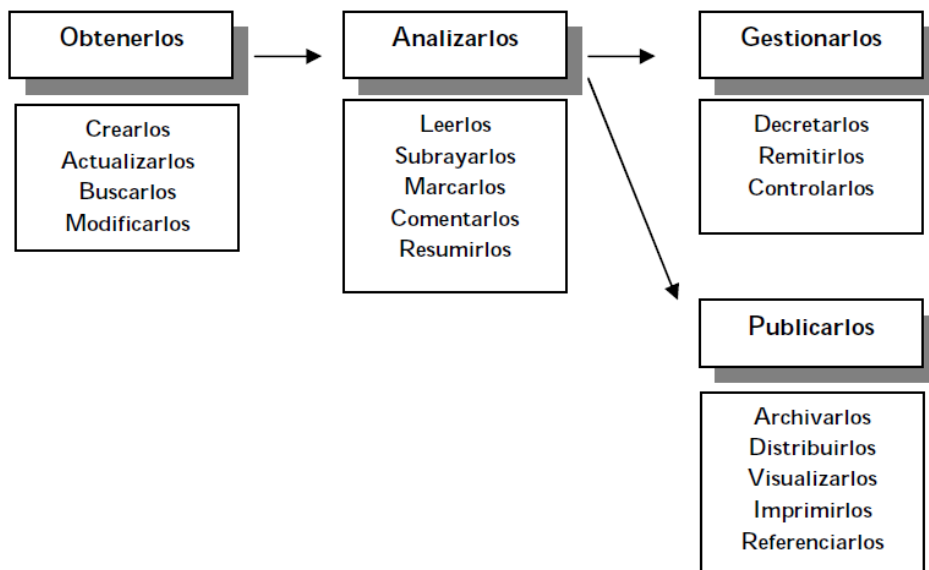
- o Decretarlos
- o Remitirlos
- o Controlarlos

Publicación. Se selecciona de los documentos la información de la empresa que se necesita y convenga divulgar al exterior, por ejemplo, en la *Web*.

- o Archivarlos
- o Distribuirlos
- o Visualizarlos
- o Imprimirlos
- o Referenciarlos

La siguiente Gráfica sintetiza el flujo expresado anteriormente.

Figura No. 4 – Operaciones con Documentos



Fuente: Hernández, S (2004)

No obstante, uno de los objetivos en los sistemas de gestión documental es la preservación del documento, reduciendo su obsolescencia física. Para esto la alternativa a implementar es la digitalización. Serra, J (2001) concluye que el

problema de la conservación de los documentos electrónicos reside tanto en la diversidad de soluciones tecnológicas como en la falta de cohesión de las soluciones metodológicas que se aplican.

A modo de conclusión cita el acertado colofón conceptual que pone Margaret Hedstrom a esta problemática, cuando detalla las condiciones básicas para una estrategia de preservación digital. Estas condiciones se resumen en la necesidad de disponer de un sistema de gestión documental que garantice la conservación de los documentos digitales, y que sea:

Implantado: Las posibilidades de conservar los documentos electrónicos van asociadas al nivel de implantación real del sistema de gestión documental. El conocimiento detallado de los documentos que se deben conservar es la premisa básica para articular una estrategia de preservación digital.

Integrado: Es necesario que la gestión de los documentos que pertenecen a un mismo fondo sea integrada, con independencia de su soporte y ubicación.

Los documentos digitales deben gestionarse conjuntamente con los documentos en soportes tradicionales.

En la fase de diseño: Las reglas de evaluación deben incorporarse a los sistemas informáticos en la fase de diseño.

Controlado: Se deben establecer políticas que eviten que la decisión sobre la conservación o eliminación de documentos, o sobre la aplicación de las reglas de evaluación, recaiga sobre el usuario del sistema.

Normalizado: La tan demandada normalización no se debe restringir a los formatos. Los métodos de trabajo y las herramientas conceptuales deben seguir también un proceso de normalización que permita su integración con los sistemas informáticos.

Los archivos en papel

En la mayoría de las empresas la gestión de los documentos en papel es un problema grave, no sólo por el espacio que ocupan, sino por la facilidad con que se producen las copias de los mismos y porque, de alguna manera, se han perdido los principios básicos de archivo.

Además la validez legal de los documentos electrónicos que es una realidad, mediante el uso de la firma electrónica. El sistema de gestión documental debe establecer:

- ✓ Los documentos que deben conservarse en papel, eliminando las copias innecesarias.
- ✓ Cómo se deben almacenar para hacerlos accesibles.
- ✓ La forma en que deben eliminarse todos los demás.

Los documentos electrónicos

Casi el 100 % de los documentos que se generan en las empresas se crean en formato electrónico; sin embargo, las fórmulas para guardarlos y hacerlos accesibles no están normalmente establecidas, salvo en las organizaciones donde se ha aplicado un sistema de gestión documental, por lo que la acumulación de documentos electrónicos en los ordenadores de las empresas plantean importantes problemas de gestión como el espacio, la dificultad para encontrar lo que se busca y la generación de copias de seguridad.

Además la facilidad con la que se generan las copias de los documentos electrónicos en discos duros y mensajería interna, reproduce un caos todavía mayor que el que producen las copias en papel, agravado con la posibilidad de tener un mismo documento en infinitas versiones.

La gestión de documentos electrónicos requiere sistemas que cumplan con las siguientes funciones:

- ✓ Organizar racionalmente los directorios informáticos y los accesos a los mismos, estableciendo las normas o sistemas para el almacenamiento de los documentos.
- ✓ Eliminar las copias y versiones de un mismo documento.
- ✓ Establecer el sistema de salvaguardar la integridad de los documentos y establecer el sistema para buscar eficazmente.

El correo electrónico

Mención especial requieren las estrategias que permitan que la información intercambiada mediante correo electrónico o mensajería interna no se pierda y sea accesible para el conjunto de la empresa. La implantación y el uso del correo electrónico de forma masiva en las organizaciones han tenido un éxito sin precedentes.

Debido a las ventajas que tiene como sistema de comunicación, el correo electrónico se convierte rápidamente en vehículo de comunicación de decisiones de trabajo, negociaciones con los clientes o encargos de trabajo, que en otro contexto se hubieran realizado con documentos en papel.

En muchas empresas, las personas son conscientes de esta importancia y se recurre al medio habitual para preservar la información que contienen: se imprimen y se guardan, incluso a veces se pasan por los registros de entrada y salida una vez que se han impreso.

Las bases de datos

La aplicación de la informática en todos los niveles de las organizaciones comprende un fenómeno que tiene sus implicaciones en la gestión documental: la proliferación de bases de datos sobre distintos aspectos, que en algunos casos están sustituyendo a los documentos como soporte de información valiosa para la organización.

Esta tendencia se agudiza todavía más en un entorno de e-business en el que las relaciones con los clientes se realizan a través de Internet.

Desde un punto de vista de gestión documental, uno de los principales problemas es cómo identificar los documentos dentro del entorno de la BD, saber qué parte del contenido constituye los documentos que se han de gestionar.

Al respecto existen diversas opiniones. Por una parte, hay quien piensa que una BD simplemente contiene información para realizar cálculos u operaciones. En el otro extremo, está la opinión de que una BD es el resultado de las actividades de la empresa y es por ello por lo que se las puede considerar documentos de gestión.

Analizar las tendencias y posibilidades existentes nos permite establecer los elementos básicos necesarios que debemos tener en cuenta cuando planteamos soluciones aplicables en la práctica empresarial.

La existencia en las organizaciones de bases de datos donde se capturan datos y documentos que contienen esos datos puede presentar varias modalidades:

a) Documentos y datos conviven

Los documentos se generan en unas aplicaciones diferentes del sistema de datos. Los documentos se elaboran por un lado con las herramientas ofimáticas o de forma manual y los datos se graban aparte en las bases de datos.

Los documentos se generan a partir de los datos introducidos en las bases de datos. Primero se capturan los datos en una base de datos, que incorpora una funcionalidad de imprimir o crear documento. Pueden ser documentos que se generan con una plantilla o también pueden tratarse de informes que contienen datos agregados procedentes de la explotación de las bases de datos que se deben generar para fines específicos.

Los datos se capturan por su inclusión en un documento: Consiste básicamente en que los datos que se introducen en partes normalizados de determinados documentos que hay que generar, y ya alimentan directamente las bases de datos de la organización.

De esta forma los documentos son una especie de formularios electrónicos.

b) Los datos sustituyen a los documentos.

Supone la desmaterialización de los propios documentos ya que éstos dejan de existir.

Se pueden dar dos situaciones a tener en cuenta:

El documento desmaterializado se puede volver a generar en cualquier momento (mientras se conserve la base de datos).

El registro que correspondería al “documento desmaterializado” cambia o desaparece al incorporarse nuevos datos o grabar sobre los existentes. No es posible recuperar una “foto fija” del documento a fechas anteriores.

La aceptación de la idea de que las bases de datos constituyen un tipo de documento específico en una organización, implica una serie de consideraciones en su gestión:

Las decisiones sobre la conservación de los registros de una BD, han de tomarse en la etapa de diseño del sistema como parte del calendario de conservación y eliminación.

La conservación de documentos de BD es compleja porque los dos elementos que los componen, estructura y datos, pueden cambiar con el tiempo.

Los cambios en el contenido de una BD, se deben gestionar de acuerdo con los principios de gestión de documentos.

Cuando se realiza un cambio en la estructura lógica, la documentación de la anterior estructura debe conservarse el tiempo necesario para mantener los registros anteriores.

La Secretaría General Técnica de la Umet

La Universidad Metropolitana es una institución educativa de nivel superior que ofrece carreras de tercer y cuarto nivel. Inicia sus actividades académicas el 2 de Mayo de año 2000 (Registro Oficial, 2000). Su primera estructura jerárquica crea la secretaría general como el departamento que certifica todo lo actuados por las autoridades administrativas y académicas.

Este departamento es responsable en sus primeros años de almacenar y custodiar las calificaciones obtenidas por sus primeros estudiantes. Exactamente 5 años después de su fecha de creación se realiza el registro de título de su primer estudiante graduado, el 2 de Mayo del 2005. (Ver Adjunto). Posteriormente se encarga del registro de los títulos obtenidos posteriormente por otros estudiantes mediante la plataforma informática del Consejo Nacional de Educación Superior (CONESUP). Así como el registro y custodia de los convenios que la Universidad empezaba a firmar con otras instituciones nacionales e internacionales.

El primer secretario fue el Sr. Ab. Manuel Moncayo Neira, reconocido jurisconsulto de la ciudad de Guayaquil. A partir del año 2009, con la actualización del estatuto institucional en respuesta a las disposiciones emitidas por el CONESUP y el recientemente creado Consejo de Evaluación y Acreditación (CONEA), la secretaría general cambia a Secretaría General-Procuraduría, su nuevo regente fue el Sr. Ab. Jorge Carvajal Gaibor, mantiene las mismas funciones de la Secretaría General, no obstante debe asumir también las funciones de procurador de la institución.

Un nuevo cambio de estatuto, realizado en el año 2012, crea la Secretaría General Técnica, sus funciones se asemejan a las de la Secretaría General del año 2000, al ya no ser responsables de la procuraduría, pero el término Técnica, la involucra en la labor de mejorar y tecnificar el manejo de la información que ya por 12 años viene manejando.

El escenario actual de la secretaria general

Debido a los constantes cambios que el mundo genera en su proceso globalizador, las empresas, sean estas de bienes o servicios, se preocupan que sus empleados o representantes corporativos estén bien capacitados en la habilidad de comunicar, posean capacidad de liderazgo y trabajar en equipo, pese a entornos bajo presión.

La secretaría general de una institución educativa, es un departamento clave, al ser quien provee y administra información clave y sensible. Es en muchos casos, la que lidera la imagen institucional, como departamento de apoyo clave. Su personal debe actuar siempre de forma sinérgica, con responsabilidad y buenas relaciones con los clientes internos (Docentes y Personal Administrativo) y clientes externos (Estudiantes y Público en General). Este departamento debe poseer recursos técnicos y tecnológicos que le permitan cumplir de forma adecuada su labor. De acuerdo a lo expresado por Pacheco, M (2012) los funcionarios de una secretaría deben:

Ser una persona en la que se tenga plena confianza, y que cumpla con las siguientes características:

- Buena presencia.
- Persona de buen trato, amable, cortés y seria.
- Excelente redacción y ortografía.
- Facilidad de expresión verbal y escrita.
- Persona proactiva y organizada.
- Facilidad para interactuar en grupos.

- Dominio de Windows, Microsoft Office, Internet
- Brindar apoyo a todos los departamentos.
- Desempeñarse eficientemente en su Área.
- Aptitudes para la Organización.
- Buenas relaciones interpersonales.
- Dinámica entusiasta.
- Habilidades para el planeamiento, motivación, liderazgo y toma de decisiones.
- Capacidad para trabajar en equipo y bajo presión.

(Pacheco, M 2012, p.27) afirma, citando a Rohn que “El éxito es una serie de sencillos pasos practicados diariamente. El fracaso no es un solo evento cataclismico aislado. No fracasas de un día para otro; el fracaso son pequeños errores de juicio que se repiten logrando un efecto acumulativo.”

Funciones de la secretaria general técnica

De acuerdo a lo expresado en el estatuto de la Universidad Metropolitana, las funciones designadas a la Secretaría General Técnica son las siguientes:

Artículo 131.- Atribuciones y Responsabilidades de la Secretaría General Técnica:

- a) Administrar el sistema integrado de gestión de documentos de archivo de la institución, de conformidad a las disposiciones reglamentarias;
- b) Planificar y organizar las actividades de aplicación de las políticas, normas y procedimientos para la administración de documentos de archivo a nivel institucional;

- c) Promover reformas o aplicaciones tendientes a modernizar los sistemas y procedimientos de documentación y archivo de la institución;
- d) Recibir, clasificar, registrar y distribuir la correspondencia de la documentación que ingresa y egresa de la institución, así como llevar a conocimiento de las autoridades del proceso gobernante y autoridades académicas y administrativas en forma prioritaria y oportuna los asuntos urgentes;
- e) Certificar los actos administrativos y normativos expedidos por la institución; custodiar y salvaguardar la documentación interna y externa; y,
- f) Prestar atención eficiente, eficaz y oportuna a clientes internos y externos;
- g) Mantener actualizadas y debidamente codificadas las normas jurídicas de la institución en un vademécum;
- h) Registrar y certificar los títulos profesionales y grados académicos que expida y reconozca la institución en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador;
- i) Registrar la información remitida por los órganos institucionales en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador;
- j) Tramitar la creación de carreras y programas de posgrado aprobados por el Consejo Académico Superior ante del Consejo de Educación Superior;
- k) Tramitar el reconocimiento de títulos profesionales y grados académicos ante la Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación;
- l) Planificar y coordinar la ejecución de programas de capacitación para el personal que tenga bajo su responsabilidad el manejo de material documental archivístico;

- m) Emitir copias certificadas de los documentos que reposan en los archivos de la institución en el marco de la ley;
- n) Definir e implementar políticas, normas, procedimientos, instructivos y mejores prácticas de documentación, previa asesoría del Comité Científico;
- o) Ofrecer información veraz y oportuna a los demás órganos asesores institucionales, procesos de apoyo y en particular a la Dirección de Acreditación y Aseguramiento de la Calidad y sus comisiones de sede y carrera, así como para el seguimiento al PEDI.
- p) Revisar y legalizar la documentación e información de los productos y servicios de la Secretaría General Técnica y las unidades administrativas a su cargo;
- q) Las demás contempladas en la Constitución de la República del Ecuador, leyes, Estatuto Institucional, reglamentos y resoluciones normativas internas.

Esta dependencia dentro de lo indicado en este documento normativo declara que la Secretaría General Técnica es el órgano administrativo institucional que brinda apoyo a las autoridades del proceso gobernante y demás autoridades académicas y administrativas; tiene por propósito administrar, organizar, planificar, gestionar y controlar los procesos de documentación y archivo, así como tramitar actividades de certificación de actos administrativos que se generen en los procesos institucionales, de conformidad a las disposiciones reglamentarias, misión y objetivos institucionales. Para el cumplimiento de sus atribuciones y responsabilidades se apoyará en los procesos de: documentación y archivo institucional; certificación de actos del Consejo Académico Superior; certificaciones de graduados; y, registro de títulos.

Por esto a criterio de las autoras, es un departamento clave, que posee muy altos niveles de responsabilidad en el accionar diario y a futuro en el desarrollo de la institución.

2.3 Marco Legal

Dentro del marco legal, se tomara como referencias textos relacionados a políticas, leyes, artículos entre otros aspectos que estén relacionados con el presente tema de investigación, esto con la finalidad de poder sustentar conforme a las leyes presentadas sobre la importancia de la organización del archivo y su incidencia en las funciones del personal de la Secretaría General Técnica de la Universidad Metropolitana.

Para (Consejo nacional de Archivos, 28 de marzo 2012) el Sistema Nacional de Archivos Ecuador se refiere a:

Art. 1.- El presente Instructivo será de uso y aplicación obligatoria en todos los organismos, entidades e instituciones del sector público y privado con participación del Estado.

Art. 2.- Las máximas autoridades, jefes de unidades administrativas y personal encargado del manejo y administración de documentos y archivos, serán los responsables de acatar y dar cumplimiento a la formación de archivos, facilitar su organización y mantenimiento de tal manera que se inserten las áreas de archivo central en los organigramas estructurales y funcionales de cada entidad.

Art. 3.- Las autoridades de las entidades involucradas a nivel nacional, tendrán la obligación de disponer se cumpla con los procedimientos detallados en este

instructivo; su incumplimiento deberá ponerse en conocimiento de los organismos de control a fin de que ellos sancionen de acuerdo con la Ley Orgánica y Reglamento General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

2.4 Marco Conceptual

El concepto del archivo y la archivística

Archivos: Ibáñez & García (2010), “Término acuñado tanto a programas, hojas de cálculo, documentos, presentaciones electrónicas entre otros, cuyos nombres pueden ser asignados conforme lo que el creador o usuario desee”.

Administración: Monroy (2013), proceso de planificación, organización, dirección y control de trabajo de los miembros de [una] organización y de uso [más bien utilización de] los recursos disponibles de [dicha] organización para alcanzar las metas establecidas.

Accesibilidad: Ayala (2014), posibilidad de consulta de los documentos de archivo, determinada por la normativa vigente, su control archivístico y su estado de conservación

Las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones: Belloch (2012) “En líneas generales podríamos decir que las nuevas tecnologías de la información y comunicación son las que giran en torno a tres medios básicos: la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones; pero giran, no sólo de forma aislada, sino

lo que es más significativo de manera interactiva e interconexión, lo que permite conseguir nuevas realidades comunicativas”

Gestión: Merli (2009 pág. 1), es la capacidad de una organización en cuanto al logro de sus objetivos de manera rápida, obteniéndose resultados operativos teniendo como meta el lograr los objetivos y llegar a tener el éxito esperado.

Comunicación: Román (2009, pág. 54), en base a lo expuesto por, la comunicación constituye, pues una característica y una necesidad de las personas y de las sociedades, por primitivas que sean incluso no racionales con la finalidad de generar el intercambio de información y relacionarse entre las personas

Ciclo Vital De Los Documentos: Ayala (2014), creación, distribución, uso, mantenimiento y disposición de un documento

Documento de Archivo: Monroy (2013), registros escritos y gráficos del acontecer cotidiano, producidos como huellas y testimonio de un acto de cualquier institución o persona, como resultado de sus funciones y actividades, estos son reunidos con el paso del tiempo debido a la constancia y continuidad de dichas actividades. Los documentos de archivos son únicos, están seriados y vinculados, además de proveer información.

Gestión Documental: García (2012), se entiende por gestión documental el conjunto de normas técnicas y prácticas usadas para administrar el flujo de documentos de todo tipo en una organización, permitir la recuperación de información desde ellos, determinar el tiempo que los documentos deben guardarse, eliminar los que ya no sirven y asegurar la conservación indefinida de los documentos más valiosos, aplicando principios de racionalización y economía.

El archivo de gestión: CAA (2011), los documentos en fase de tramitación, así como los que son de uso frecuente para la gestión de los asuntos corrientes, están bajo la responsabilidad y manejo directo de las unidades administrativas, de ahí que sea más conocido como archivo de oficina. Tradicionalmente se consideraba que los documentos debían de permanecer en esta fase durante cinco años una vez finalizada su tramitación, sin embargo, y a la luz de la experiencia, este plazo resulta excesivamente amplio, por varias razones. La información útil para la gestión prescribe cada vez en plazos más cortos, de modo que pasado un año, en un noventa por ciento de los casos, los documentos y expedientes conclusos no son empleados; por otra parte, las administraciones producen en cinco años muchos más documentos de los que razonablemente pueden alojar en sus oficinas, así como en las plataformas informáticas de gestión (*work flow*).

Archivo Intermedio: Montoya (2013), es el proceso del sistema integrado el que hace circular los documentos, sin él, el sistema de archivos se puede hacer depender del sistema integrado de la existencia de ese depósito enorme, los papeles o los

disquetes y videos pueden esperar en zonas de los depósitos centrales. Tan pronto como los documentos dejan de ser utilizados con frecuencia, de acuerdo con los plazos y procedimientos establecidos por el archivero, las oficinas la remiten al archivo intermedio. Ésta es la etapa de concentración de los documentos cuyo uso para la gestión es hipotético, pero no seguro y se caracteriza por garantizar la instalación masiva de documentos a bajo coste. Las tramitaciones están concluidas, pero un recurso o el regreso sobre un asunto determinado puede hacerlas tornar a la fase anterior. A partir de esta fase, y en adelante, los documentos están bajo la responsabilidad y manejo directo del archivero.

Archivo histórico: Boja (2011), a partir de este momento, seleccionados por su valor informativo, histórico y cultural, se conserva a perpetuidad, en condiciones que garanticen su integridad y transmisión a las generaciones futuras, por cuanto constituyen parte del patrimonio histórico de las naciones y, por ende, de la humanidad. El archivo histórico es el "archivo cuya función es la custodia y conservación de los documentos calificados como de conservación permanente".

Archivo Público: Ayala (2014), conjunto de documentos pertenecientes a entidades oficiales y aquellos que se derivan de la prestación de un servicio público por entidades privadas.

Organización: Guerra (2007), la "Organización es, a un mismo tiempo, acción y objeto. Como acción, se entiende en el sentido de actividad destinado a coordinar el

trabajo de varias personas, mediante el establecimiento de tareas, roles o labores definidas para cada una de ellas, así como la estructura o maneras en que se relacionarán en la consecución de un objetivo o meta. Como objeto, la organización supone la realidad resultante de la acción anterior; esto es, el espacio, ámbito relativamente permanente en el tiempo, bajo el cual las personas alcanzan un objetivo preestablecido"

Documento: Orozco (2014), el documento es la impresión en algún tipo de papel la explicación o recopilación de información que da fe pública de un suceso o confirma la realización de una acción. En un documento puede ir escrito cualquier cosa, desde un relato hasta la historia de un pasado que fue contado. Un documento básicamente sirve para preservar la idea de lo sucedido en el tiempo, con el fin de ser revisado posteriormente y servir de referencia o parte de una historia. A los documentos, además, se los puede clasificar en documentos primarios, que son aquellos que contienen información original del autor y no han sido sometidos al tratamiento o modificación de otra persona más que su responsable, en secundarios, que serán aquellos que sí recibieron un tratamiento y los terciarios, que son aquellos documentos secundarios a los cuales se les aplicó un tratamiento.

Base de Datos: Amega (2010), conjunto de registro estructurado que permite identificar los contenidos de un archivo

Archivo Electrónico: Quindío (2010), es el conjunto de documentos electrónicos, producido y tratados archivísticamente, siguiendo la estructura orgánico-funcional del productor, acumulados en un proceso natural por una persona o una institución pública o privada en el transcurso de una gestión.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Métodos de Investigación

Este proyecto se realizó mediante la realización de una investigación de campo, se aplicó una encuesta a estudiantes de manera individual para saber cuál es la percepción de calidad en el servicio proporcionado por los funcionarios de la Secretaría General Técnica, mismos que permiten analizar la efectividad y eficacia de las funciones que realizan en este departamento. Con este método se obtuvo información de manera cualitativa, ya que con este procedimiento llegaremos a una conclusión por medio del análisis de los problemas que la encuesta permite visibilizar.

Esta investigación permitió tomar contacto con la realidad que perciben los estudiantes, quienes son los principales usuarios de este departamento. Se recolectó datos, se procesó y analizó la información adquirida, se pudo obtener conclusiones que permitieron desarrollar adecuadamente la propuesta para el cumplimiento de los objetivos.

3.2. Población y Muestra

Población

La población seleccionada para este proyecto son los estudiantes de la Universidad Metropolitana –Matriz Guayaquil, en todas las carreras de Pregrado.

La misma que fue creada en el año 2000. Actualmente la institución en la ciudad de Guayaquil tiene 180 estudiantes y 30 docentes.

Lo manifestado por Carrasco (2009), el universo es el conjunto en su totalidad, de personas, situaciones y sucesos a los que corresponde un subconjunto llamado muestra. La muestra, según Arias (2006), es un subconjunto representativo de la población o universo. Refiriéndonos a lo que dice Andino P. (2000) “El Universo o población hace referencia a la totalidad de individuos (personas o Instituciones) involucrados en la investigación.” (P. 30).

Como población se ha considerado a los 180 estudiantes de la Institución. La muestra es de tipo descriptiva, 63 estudiantes de las carreras de Pregrado.

Tabla No. 1– Actores de la Investigación

Grupo Individuo	Población	Muestra	Tipo Muestreo	Técnica de Investigación
Estudiantes	180	63	Descriptiva	Encuesta
Funcionarios de la Secretaria General Técnica	2	2	-----	Entrevista

Fuente: Sistema Nacional Académico - SNA

Muestra

La muestra es la que puede determinar la problemática ya que les capaz de generar los datos con los cuales se identifican las fallas dentro del proceso. Según Tamayo, T. Y Tamayo, M (2008), afirma que la muestra “es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico” (P.38)

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para este trabajo se utilizaron métodos empíricos, también la utilización de técnicas como la observación a la forma en que realizan sus actividades los funcionarios de la Secretaría General Técnica, la atención a los estudiantes es un aspecto muy importante ya que nos permite ver la realidad de la situación actual dentro de la institución y del desenvolvimiento del departamento, se entrevistó al Director Departamental y la Jefa Técnica, las encuestas aplicadas a los estudiantes.

Se utilizó el método inductivo – deductivo que es aplicado a los estudiantes de forma colectiva, ya que con este método podemos basarnos en la observación para obtener soluciones empíricas propiamente de la experiencia (inductivo y además obtenemos conclusiones lógicas (deductivo).

3.4. Recursos, fuentes, cronograma y presupuesto de recolección de datos

Tabla No.2 – Actividades

ACTIVIDADES	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril
Revisión de documentación bibliográfica						
Elaboración de marco teórico						
Elaboración de marco conceptual						

Elaboración de encuestas						
Recolección de datos y análisis						
Aplicación de instrumentos						
Elaboración e interpretación de resultados						
Revisión avance del proyecto						

Fuente: Las Autoras

Tabla No. 3 – Presupuesto

MATERIALES Y SUMINISTROS	CANTIDAD	TOTAL
Proyector	1	1
Fotocopias	50	50
Plumas – marcadores	20	20
Internet	Varias horas	
Pliegos de papel	10	20

Fuente: Las Autoras

3.5. Análisis resultados de la Información

La recolección de los datos adquiridos se realizó de forma directa por medio de las encuestas que fueron aplicados a los estudiantes.

Para realizar la respectiva tabulación y la visualización de las encuestas se utilizó uno de los programas de Microsoft office - Excel en donde se desglosó los resultados obtenidos con porcentajes para que el lector pueda comprender de forma más amplia.

**UNIVERSIDAD METROPOLITANA DEL ECUADOR
ENCUESTA APLICADA A LOS ESTUDIANTES**

1.- ¿Qué tipos de servicios solicitas en la Secretaría General Técnica con mayor frecuencia?

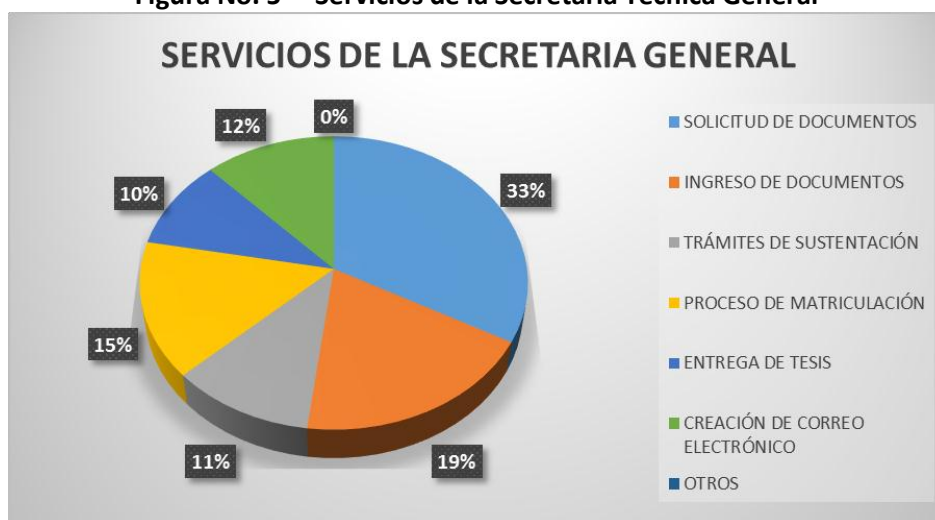
Tabla No. 4 – Servicios de la Secretaría Técnica General

SERVICIOS DE LA SECRETARÍA TÉCNICA GENERAL	FRECUENCIA	%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	21	33%
INGRESO DE DOCUMENTOS	12	19%
TRÁMITES DE SUSTENTACIÓN	6	11%
PROCESO DE MATRICULACIÓN	10	15%
ENTREGA DE TESIS	6	10%
CREACIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO	8	12%
OTROS	0	0%
TOTAL	63	100%

Fuente: La encuesta

Elaborado por: Las Autoras

Figura No. 5 – Servicios de la Secretaría Técnica General



Fuente: La encuesta

Elaborado por: Las Autoras

Conforme a los resultados obtenidos el 33% de los estudiantes determinan que realizar solicitudes a la Secretaría General es uno de los servicios de mayor frecuencia, apenas un 10% la entrega de tesis.

2.- ¿En qué horarios asistes a la Secretaría General Técnica?

Tabla No. 5 – Horarios de atención

HORARIOS DE LA SECRETARÍA TÉCNICA GENERAL	FRECUENCIA	%
MAÑANA	12	19%
TARDE	28	45%
NOCHE	8	12%
FIN DE SEMANA	15	24%
TOTAL	63	100%

Fuente: La encuesta

Elaborado por: Las Autoras

Figura No. 6 – Horarios de atención



Fuente: La encuesta

Elaborado por: Las Autoras

El 45% de los estudiantes indicaron que asisten a la Secretaría General Técnica en la tarde, mientras que el 12% acuden en la noche.

3.- ¿Cómo calificas la atención recibida en la Secretaría General Técnica?

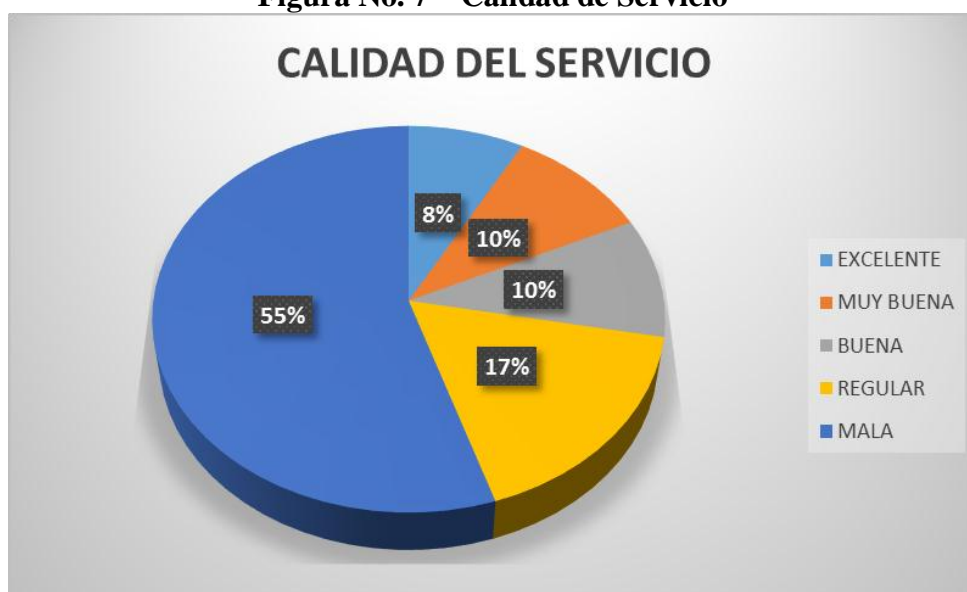
Tabla No. 6 – Calidad del Servicio

CALIDAD DEL SERVICIO	FRECUENCIA	%
EXCELENTE	5	8%
MUY BUENA	6	10%
BUENA	6	10%
REGULAR	11	17%
MALA	35	55%
TOTAL	63	100%

Fuente: La encuesta

Elaborado por: Las Autoras

Figura No. 7 – Calidad de Servicio



Fuente: La encuesta

Elaborado por: Las Autoras

Conforme a los resultados obtenidos el 55% de los estudiantes encuestados califican de mala la calidad del servicio en la Secretaría General, y apenas el 8% como excelente.

4.- ¿Tuviste algún problema en la Secretaría General Técnica?

Tabla No. 7 – Problemas detectados

PROBLEMAS DETECTADOS	FRECUENCIA	%
PÉRDIDA DE DOCUMENTOS	10	15%
DEMORA EN LA ATENCIÓN – VENTANILLA	9	14%
HORARIOS NO ADECUADOS AL ALUMNO	7	12%
RESPUESTA TARDÍA EN SOLICITUDES	10	16%
NO ATENCIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS	27	43%
TOTAL	63	100%

Fuente: La encuesta

Elaborado por: Las Autoras

Figura No. 8 – Problemas detectados



Fuente: La encuesta

Elaborado por: Las Autoras

En base a los resultados obtenidos el 43% de estudiantes denuncian la no atención a las llamadas telefónicas como primer problema del departamento, mientras que el 12% señalan que los horarios no son los adecuados a ellos.

5. ¿Qué servicios consideras deben mejorar en la Secretaría General Técnica?

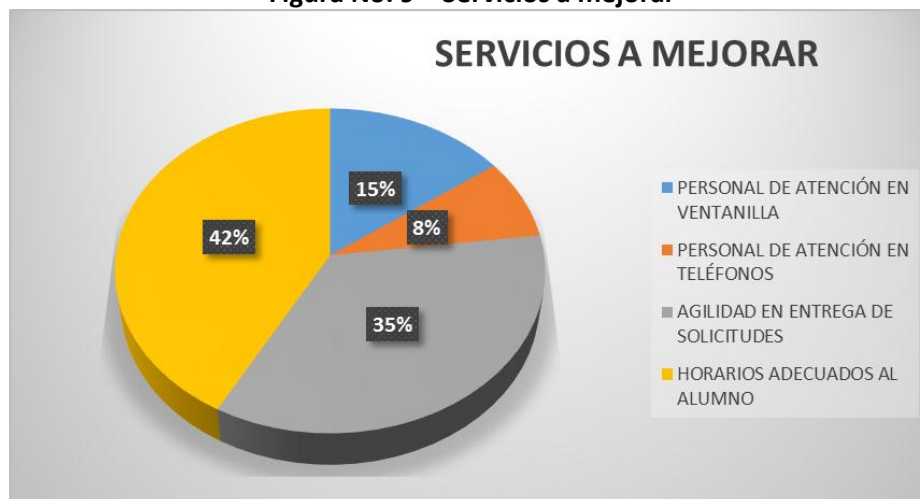
Tabla No. 8 – Servicios a mejorar

SERVICIOS A MEJORAR	FRECUENCIA	%
PERSONAL DE ATENCIÓN EN VENTANILLA	12	15%
PERSONAL DE ATENCIÓN EN TELÉFONOS	5	8%
AGILIDAD EN ENTREGA DE SOLICITUDES	20	35%
HORARIOS ADECUADOS AL ALUMNO	26	42%
TOTAL	63	100%

Fuente: La encuesta

Elaborado por: Las Autoras

Figura No. 9 – Servicios a mejorar



Fuente: La encuesta

Elaborado por: Las Autoras

El 42% de los estudiantes respondieron que uno de los primeros servicios que debe mejorar la Secretaría General son los horarios de atención, mientras que el 8% indican que debe mejorar la atención telefónica.

ENTREVISTA REALIZADA A LOS FUNCIONARIOS DE LA SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA

1.- ¿Todos los miembros del departamento están presentes al inicio de la jornada?

Los miembros del departamento tienen diferentes horarios cada uno ajustado a una situación personal (Señoras en periodo de lactancia) mismo que merma la capacidad de atención a los miembros de la comunidad.

2.- ¿Antes de realizar las tareas diarias discuten acerca del mejor camino para llevarla a cabo?

Cada funcionario realiza sus actividades designadas por separado, no se puede decir que existe discusión entre ellos por sus tareas, dado que en muy pocas ocasiones tienen actividades compartidas. La elaboración de informes en un proceso denominado Plan de Contingencia, es la única actividad visible donde las tareas de un funcionario dependen del otro y puede existir intercambio de criterios.

3.- ¿Interviene o participa sólo una(s) persona(s) en la discusión y/o tarea?

Dado que las tareas están distribuidas a una sola persona las discusiones son casi inexistentes. La Jefa Técnica es quien, en caso de consulta o toma de decisiones, en ausencia del Secretario General Técnico, asume el liderazgo del departamento.

4.- ¿Se escuchan activamente entre sí (atienden al otro miembro mientras habla acogen las preguntas de los demás, debaten de manera asertiva, critican las ideas y no las personas...)?

Existe un intercambio fluido de ideas con mucha asertividad. Excepto cuando se trata de reorganizar los horarios o la distribución de actividades. Estas actividades siempre deben ser dispuestas y muy difícilmente se llega a consensos. Se presentan roces continuos con los estudiantes, basados en la ineficiente agilidad en la entrega y procesamiento de solicitudes. En alguno de los casos en actividades que no tiene relación directa con el departamento.

5.- ¿Manejan adecuadamente los conflictos (los hacen explícitos, discuten acerca de las soluciones posibles, toman decisiones al respecto)?

Cuando existen conflictos internos, esto afecta a la efectividad en las actividades laborales. Decidía y falta de compromiso son evidentes cuando no se llegan a los acuerdos necesarios en la resolución de los problemas.

6.- ¿Propician un clima de equipo agradable (de tolerancia, respeto, buen trato)?

Las relaciones interpersonales son excelentes entre los miembros del equipo que conforma el departamento.

7.- ¿Cuándo realizan las tareas utilizan recursos como apuntes, sistemas informáticos, internet, etc.?

El registro de actividades no es fácilmente visible o medible, cada funcionario lleva su propio control de que actividades tiene pendientes de realizar y las prioridades en su ejecución. El no registro impide auditar la gestión individual de cada funcionario.

8.- ¿Se dividen el trabajo de manera proporcional de modo que todos los miembros estén realizando parte de la actividad?

En este punto ningún miembro está de acuerdo. Considera que tiene una sobrecarga de actividades.

9.- ¿Durante la realización de la actividad, los miembros mantienen contacto entre sí participando conjuntamente en la realización de las tareas de sus compañeros?

En contacto es fluido y constante, durante cortos periodos de tiempo por la diferencia entre los horarios de trabajo.

10.- ¿Antes de terminar la jornada, ponen en común el trabajo realizado y planifican las tareas para el día siguiente?

Esta actividad no se ejecuta, dado que ningún funcionario tiene actividades relacionadas con otro.

3.6. Presentación de Resultados

En base a los resultados de las entrevistas y lo que nos demuestra la aplicación de la encuesta se llegan a las siguientes conclusiones:

- De acuerdo a la pregunta sobre los servicios que más solicitan los estudiantes en la secretaría, se obtuvo como mayor demanda la solicitud de documentos, porque es obligatorio que cierta información repose en el expediente del alumno; tales como, certificados de matrícula, proceso de convalidación y/o pase de semestre.
- En la encuesta realizada a los estudiantes sobre el horario en el que asiste para atención en secretaría ya sean por motivos de consultas sobre información académica, documental, o de titulación se refleja que el horario de la tarde tiene mayor asistencia.
- En los resultados de la pregunta tres se puede comprobar que los encuestados consideran de mala la atención recibida en la ventanilla de secretaría, es evidente que para ellos la calidad del servicio recibido es de vital importancia.
- De igual manera fue necesario saber si los encuestados tuvieron algún problema en la secretaría y se obtuvo con mayor porcentaje la no atención en las llamadas telefónicas, por ende se vieron forzados a acercarse personalmente para que su requerimiento o consulta sea resuelto.

- Por último, los encuestados consideran que debe mejorar los horarios de atención en la secretaría, porque la mayoría de los alumnos trabajan hasta tarde, así podrían acercarse y obtener la respuesta de su requerimiento.

CAPÍTULO IV

4. LA PROPUESTA

4.1. Título de la Propuesta

Manual de funciones para el manejo del archivo en la Secretaría General Técnica de la Universidad Metropolitana – Matriz Guayaquil.

4.2. Justificación de la Propuesta

El propósito fundamental de la propuesta planteada es el mejoramiento de las funciones del personal de Secretaría General Técnica, revisar y actualizar la ejecución de las mismas, su sistema y procedimientos.

El manual de funciones es un instrumento administrativo que guiará el accionar diario que coordina, dirige y evalúa el desarrollo de las operaciones.

Este documento es conveniente para brindar la orientación necesaria al personal de la Secretaría General en la ejecución de sus tareas, sienta las bases y unifica criterios que actualmente pueden estar dispersos.

4.3. Objetivo general de la Propuesta

Diseñar un manual de funciones sustentada en las funciones documentales para el manejo del archivo de la Secretaría General Técnica de la Universidad Metropolitana – Matriz Guayaquil.

4.4. Objetivos Específicos de la Propuesta

- Realizar un levantamiento de las funciones que actualmente se realizan los funcionarios en la Secretaría General Técnica.
- Desarrollar el manual con las funciones asignadas.
- Socializar el documento final entre los colaboradores.

4.5. Hipótesis de la propuesta

Con la socialización del manual de funciones al personal de Secretaría se podrá mantener un óptimo y adecuado manejo del archivo activo y pasivo; lo que contribuirá a elevar el nivel de efectividad y eficacia de la administración documental en la Secretaría General Técnica de la Universidad Metropolitana.

4.6. Listado de contenidos y flujo de la propuesta

La Metodología aplicada será la siguiente:

- 1.- Analizar las limitaciones del departamento.
- 2.- Identificar los procesos internos, con sus factores críticos, y midiendo su costo para relacionarlo con el valor añadido final.
- 3.- Identificar las necesidades de los clientes para orientar las funciones del departamento hacia su satisfacción.
- 4.- Organizar la realización de actividades, y tomar decisiones lo más “cerca” del cliente.

- 5.- Diferenciar las mejoras aplicadas a procesos, comparar en un antes y un después de las mejoras. En caso de ser necesario, realizar los posibles ajustes en periodos regulares de tiempo.
- 6.- Asignar responsables a cada proceso.
- 7.- Establecer indicadores que permitan medir la ejecución, para mejorar.
- 8.- Controlar, establecer y ejecutar adecuados sistemas de monitoreo, basados en los indicadores.
- 9.- Medir el grado de satisfacción de los clientes para determinar efectividad y eficacia.

Flujo de la propuesta

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Fase 1: Análisis de las limitaciones
Identificación de los Procesos Internos
Identificar las necesidades de los Clientes

Fase 2: Organizar actividades en relación
a las necesidades de los clientes

Fase 3: Diferenciación de un antes y
un después en los procesos.

Fase 4: Asignación de responsables al proceso
Definición de indicadores


Fase 5: Control, establecimiento y ejecución
sistemas de monitoreo

Fase 6: Medición del nivel de satisfacción
(Retroalimentación)

4.7. Desarrollo de la Propuesta

El desarrollo de la propuesta consiste específicamente en detallar las funciones que se designará a cada funcionario de la Secretaría General Técnica. Con la finalidad de que en esta institución, sus colaboradores dispongan de un alto nivel de eficacia y optimización de recursos en sus tareas asignadas.

Por lo tanto a continuación se procede a detallar el contenido de la propuesta.

		MANUAL DE FUNCIONES	Página 01 de 08
COD.	Cargo: Secretario General Técnico	Fecha de elaboración: 30/05/2015 Fecha de actualización: 30/05/2015	



Manual de Funciones
Secretario General Técnico



		MANUAL DE FUNCIONES	Página 01 de 08
COD.	Cargo: Secretario General Técnico	Fecha de elaboración: 30/05/2015 Fecha de actualización: 30/05/2015	

TABLA DE CONTENIDO

<u>TABLA DE CONTENIDO</u>	2
1 DENOMINACIÓN DEL CARGO:	2
1.1 ROL - OBJETIVO DEL CARGO	2
2.1 TEMAS FUNDAMENTALES	2
3.1 FUNCIONES ESPECÍFICAS E INDICADORES DE GESTIÓN	3
4.1 PERFIL DEL CARGO	5
1.4.1 Educación Formal:	5
1.4.2 Experiencia:	5
1.4.3 Requisitos Adicionales:	5
1.4.3.1 Características de Personalidad:	6
1.4.3.2 Habilidades Adquiridas:	6
5.1 ENTRENAMIENTO PARA EL CARGO	6
1.5.1 Inducción	6
1.5.2 Capacitación	7
6.1 CONDICIONES DEL TRABAJO	7
1.6.1 Ambiente de Trabajo:	7
1.6.2 Atributos:	7
7.1 INFORMACIÓN PARA VALORACIÓN DEL CARGO	8
1.7.1 Tipo de Supervisión recibida:	8
8.1 ORGANIGRAMA	8
9.1 APROBACIONES	8

Documento de uso interno	Nº de Revisión: 01	Elaborado por: Ingrid Carrión Revisado por: Diego Cueva
	Fecha última Revisión: 31/05/2015	
	Vigente desde: 31/05/2015	
		1

		MANUAL DE FUNCIONES	Página 02 de 08
COD.	Cargo: Secretario General Técnico	Fecha de elaboración: 30/05/2015 Fecha de actualización: 30/05/2015	

1. DENOMINACIÓN DEL CARGO: SECRETARIO GENERAL TÉCNICO

REPORTA A:	Rector
SUPERVISA A:	Jefe Técnica Académica
NIVEL:	Jefatura
ÁREA:	Secretaría General Técnica

1.1 ROL - OBJETIVO DEL CARGO


La Secretaria o Secretario General Técnico es el responsable de administrar los procesos académicos de grado, se incluye el proceso de revalidación de estudios; además de velar por el buen funcionamiento del departamento de Secretaria General Técnica, procurando mantener un buen servicio y ejerciendo control sobre la debida aplicación de políticas de la institución.

Garantizar el fiel registro de la información académica de los estudiantes y custodiar los documentos que la respalden.

1.2 TEMAS FUNDAMENTALES

- Garantizar que el Sistema Nacional Académico este actualizado y con información completa y actualizada.
- Cumplir y hacer cumplir las políticas definidas en los procedimientos que involucren matricula, sustentación de trabajo de titulación, etc.

Documento de uso interno	Nº de Revisión: 01	Elaborado por: Ingrid Carrión Revisado por: Diego Cueva 2
	Fecha última Revisión: 31/05/2015	
	Vigente desde: 31/05/2015	

		MANUAL DE FUNCIONES	Página 03 de 08
COD.	Cargo: <u>Secretario General</u> <u>Técnico</u>	Fecha de elaboración: 30/05/2015 Fecha de actualización: 30/05/2015	

- Garantizar la solución de problemas de raíz en el área mediante una filosofía de mejoramiento continuo.

1.3 FUNCIONES ESPECÍFICAS E INDICADORES DE GESTIÓN

ÁREAS CLAVES DE RESULTADO	ACTIVIDADES BÁSICAS ASOCIADAS A CADA ÁREA CLAVE DE RESULTADO	INDICADORES DE GESTION
Secretaria General	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Acatar y cumplir la Constitución, la ley y las decisiones legítimas de autoridad competente; ✓ Administrar los procesos académicos de grado en coordinación con las unidades académicas de la Institución; ✓ Colaborar en la planificación, desarrollo y evaluación de la institución y de las carreras; ✓ Actuar como secretaria o secretario de la Comisión Institucional Académica de Grado; ✓ Organizar y administrar la documentación que la Vicerrectora o Vicerrector Académico ponga a consideración de la Comisión Institucional Académica de Grado, así como la elaboración de los informes y propuestas de reglamentos y resoluciones; ✓ Legalizar la documentación académica de las y los estudiantes de grado; ✓ Realizar auditorías académicas e informar a las autoridades respectivas sobre sus resultados; ✓ Mantener actualizada la información académica institucional y coordinar su entrega con los organismos internos y con los del Sistema de Educación Superior; ✓ Presentar informes de rendición de cuentas a petición de la Vicerrectora o Vicerrector Académico; y, 	

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Las demás contempladas en la Constitución de la República, leyes, Estatuto Institucional, reglamentos y resoluciones administrativas internas. 	
Generación de Reportes	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Generación de reportes de los estudiantes matriculados, graduados y previos a la titulación. ✓ Reporte de registro de SENESCYT. ✓ Reporte de datos personales de estudiantes. 	
Mejora continua	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Soportar los procesos de mejoramiento continuo del área definidos por el jefe inmediato. ✓ Aplicar la metodología de solución de problemas de raíz en los temas de Secretaria. ✓ Mantener actualizados los procedimientos inherentes a su cargo. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumplimiento del programa del plan de acción definido para el área


1.4 PERFIL DEL CARGO

Edad: de 28 a 45 años
 Género: Indistinto
 Estado Civil: Indistinto

1.4.1 Educación Formal:

DETALLE DE EDUCACIÓN FORMAL		DESCRIPCIÓN
Bachiller de especialidades		
Cursando últimos años o Egresado de carreras universitarias		
Título de Tercer Nivel en:	X	Gestión Empresarial, Secretariado Ejecutivo, Ingeniería Comercial, y carreras afines
Título de Cuarto Nivel en:		

Documento de uso interno	Nº de Revisión: 01	Elaborado por: Ingrid Carrión Revisado por: Diego Cueva
	Fecha última Revisión: 31/05/2015	
	Vigente desde: 31/05/2015	
		4

		MANUAL DE FUNCIONES	Página 05 de 08
COD.	Cargo: Secretario General Técnico	Fecha de elaboración: 30/05/2015 Fecha de actualización: 30/05/2015	

1.4.2 Experiencia:

Mínimo 2 años de experiencia en cargos similares.

1.4.3 Requisitos Adicionales:

Excelentes relaciones interpersonales.	x	Conocimiento medio del paquete de office: Excel, Word, PowerPoint	x
De preferencia acreditar experiencia en unidades de educación superior.	x	Conocimientos de sistema SNA	x
Habilidad para trabajar bajo presión.	x	Técnicas de archivos.	x
Disponibilidad para trabajar horarios extendidos.	x	Excelente redacción comercial y ortografía	x


Relaciones externas:

Entidades de Control (SENESCYT, CES y CEAACES)

1.4.3.1 Características de Personalidad:

Honestidad y transparencia	X	Perseverancia	X
Organización y control	X	Capacidad de observación	X
Disciplina	X	Buena actitud	X

Documento de uso interno	Nº de Revisión: 01	Elaborado por: Ingrid Carrión Revisado por: Diego Cueva	5
	Fecha última Revisión: 31/05/2015		
	Vigente desde: 31/05/2015		

		MANUAL DE FUNCIONES	Página 06 de 08
COD.	Cargo: <u>Secretario General</u> <u>Técnico</u>	Fecha de elaboración: 30/05/2015 Fecha de actualización: 30/05/2015	

1.4.3.2 Habilidades Adquiridas:

Trabajo en equipo	X
Capacidad de identificación y revisión ágil de documentos	X
Capacidad de trabajo bajo presión	X
Alta capacidad de recordación	X
Buen trato y facilidad para relacionarse con clientes internos y proveedores	X
Orientación al servicio	X

1.5 ENTRENAMIENTO PARA EL CARGO

1.5.1 Inducción

Manual de la Institución	X
Inducción del área de Secretaría, estructura y rol del cargo.	X
Inducción Institucional: Misión, visión, valores institucionales, carreras que comercializa la Universidad.	X
Procesos y procedimientos inherentes al cargo	X
Procedimientos de Recursos Humanos: Permisos, Vacaciones, Viáticos, préstamos y reglamento interno	X
Inducción con el departamento de Contabilidad para conocer temas legales referentes al archivo de documentos	X
Inducción con el departamento de Admisiones para conocer carreras de la Universidad	X
Recorrido por las instalaciones de la Universidad	X


1.5.2 Capacitación

De acuerdo al plan de capacitación anual establecido por el área de Talento Humano.

(Cite las actualizaciones de conocimientos que deben realizarse al cargo)

- Liderazgo, Optimización de recursos, Excel avanzado.

Documento de uso interno	Nº de Revisión: 01	Elaborado por: Ingrid Carrión Revisado por: Diego Cueva	6
	Fecha última Revisión: 31/05/2015		
	Vigente desde: 31/05/2015		

		MANUAL DE FUNCIONES	Página 07 de 08
COD.	Cargo: Secretario General Técnico	Fecha de elaboración: 30/05/2015 Fecha de actualización: 30/05/2015	

1.6 CONDICIONES DEL TRABAJO


1.6.1 Ambiente de Trabajo

Área cerrada exclusiva para archivo activo, con ventilación e iluminación adecuada, seguridades, sin humedad, que cuente con control de plagas eficiente que permita mantener los documentos en óptimas condiciones

1.6.2 Atributos

Correo electrónico: interno y externo	X
Carnet de identificación	X
Internet asignado ilimitado	X
Usuario SNA	X
Código de Acceso Telefónico	X
Quipux	X
PC	X

Documento de uso interno	Nº de Revisión: 01	Elaborado por: Ingrid Carrión Revisado por: Diego Cueva	7
	Fecha última Revisión: 31/05/2015		
	Vigente desde: 31/05/2015		

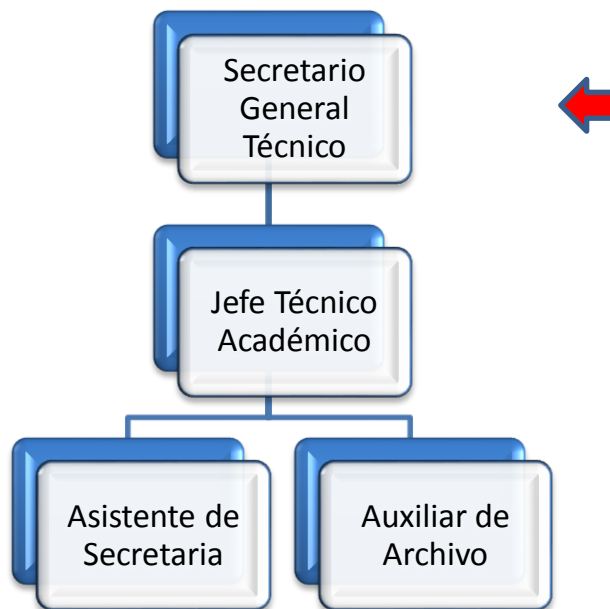
		MANUAL DE FUNCIONES	Página 08 de 08
COD.	Cargo: Secretario General Técnico	Fecha de elaboración: 30/05/2015 Fecha de actualización: 30/05/2015	

1.7 INFORMACIÓN PARA VALORACIÓN DEL CARGO

1.7.1 Tipo de Supervisión recibida:

Evaluación mensual de gestión por parte de Vice-rectorado Administrativo mediante una auditoria en indicadores y cumplimiento de actividades definidas para el cargo.

1.8 ORGANIGRAMA



1.9 APROBACIONES


PhD. Carlos Espinoza C.

Rector

Ing. Graciela Soria L.

Vice-rectora Administrativa

Documento de uso interno	Nº de Revisión: 01	Elaborado por: Ingrid Carrión Revisado por: Diego Cueva	8
	Fecha última Revisión: 31/05/2015		
	Vigente desde: 31/05/2015		

 MANUAL DE FUNCIONES		Página 01 de 08
COD.	Cargo: Jefe Técnico Académico	Fecha de elaboración: 31/05/2015 Fecha de actualización: 31/05/2015



Manual de Funciones
Jefe Técnico Académico



		MANUAL DE FUNCIONES	Página 01 de 08
COD.	Cargo: Jefe Técnico Académico	Fecha de elaboración: 31/05/2015 Fecha de actualización: 31/05/2015	

TABLA DE CONTENIDO

<u>TABLA DE CONTENIDO</u>	-----2
2 DENOMINACIÓN DEL CARGO:	----- 2
1.1 ROL - OBJETIVO DEL CARGO	-----2
2.1 TEMAS FUNDAMENTALES	----- 2
3.1 FUNCIONES ESPECÍFICAS E INDICADORES DE GESTIÓN	- 3
4.1 PERFIL DEL CARGO	----- 4
2.4.1 Educación Formal:	----- 5
2.4.2 Experiencia:	----- 5
2.4.3 Requisitos Adicionales:	----- 5
2.4.3.1 Características de Personalidad:	----- 5
2.4.3.2 Habilidades Adquiridas:	-----6
5.1 ENTRENAMIENTO PARA EL CARGO	----- 6
2.5.1 Inducción	----- 7
2.5.2 Capacitación	----- 7
6.1 CONDICIONES DEL TRABAJO	-----7
2.6.1 Ambiente de Trabajo:	----- 7
2.6.2 Atributos:	-----7
7.1 INFORMACIÓN PARA VALORACIÓN DEL CARGO	-----7
2.7.1 Tipo de Supervisión recibida:	----- 8
8.1 ORGANIGRAMA	----- 8
9.1 APROBACIONES	----- 8

Documento de uso interno	Nº de Revisión: 01	Elaborado por: Ingrid Carrión Revisado por: Diego Cueva
	Fecha última Revisión: 31/05/2015	
	Vigente desde: 31/05/2015	
		1

		MANUAL DE FUNCIONES	Página 02 de 08
COD.	Cargo: <u>Jefe Técnico</u> <u>Académico</u>	Fecha de elaboración: 31/05/2015 Fecha de actualización: 31/05/2015	

DENOMINACIÓN DEL CARGO: JEFE TÉCNICO ACADÉMICO

REPORTA A: Secretario General

SUPERVISA A: Auxiliar de Archivo, Asistente de Secretaría

NIVEL: Apoyo

ÁREA: Secretaría General Técnica

1.1 ROL - OBJETIVO DEL CARGO


Velar por el buen funcionamiento del departamento de Secretaria General Técnica, procurando mantener un buen servicio y ejerciendo control sobre la debida aplicación de políticas de la institución.

Garantizar el fiel registro de la información académica de los estudiantes y custodiar los documentos que la respalden.

1.2 TEMAS FUNDAMENTALES

- Garantizar que el Sistema Nacional Académico este actualizado y con información completa y actualizada.
- Cumplir y hacer cumplir las políticas definidas en los procedimientos que involucren matricula, sustentación de trabajo de titulación, etc.
- Garantizar la solución de problemas de raíz en el área mediante una filosofía de mejoramiento continuo.

Documento de uso interno	Nº de Revisión: 01	Elaborado por: Ingrid Carrión Revisado por: Diego Cueva 2
	Fecha última Revisión: 31/05/2015	
	Vigente desde: 31/05/2015	

		MANUAL DE FUNCIONES	Página 03de 08
COD.	Cargo: Jefe Técnico Académico	Fecha de elaboración: 31/05/2015 Fecha de actualización: 31/05/2015	

1.3 FUNCIONES ESPECÍFICAS E INDICADORES DE GESTIÓN

ÁREAS CLAVES DE RESULTADO	ACTIVIDADES BÁSICAS ASOCIADAS A CADA ÁREA CLAVE DE RESULTADO	INDICADORES DE GESTION
Secretaria General	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Coordinar y ejecutar el proceso de matrícula de estudiantes regulares con los departamentos financiero, académico y sistemas. ✓ Planificar, coordinar y ejecutar los actos de graduación con las Unidades Académicas respectivas. ✓ Revisar y firma responsable de Formato de registro de títulos en el SENESCYT para su respectiva carga. ✓ Atención al público ✓ Responsable de registros académicos. ✓ Administrar el archivo general; y, el sistema de notas y asistencia de estudiantes. ✓ Tramitar los documentos presentados para la homologación, convalidación, equiparación, inscripción y reconocimiento de estudios. ✓ Elaboración, autenticar, refrendar y legalizar los títulos que expide y reconoce la Universidad. ✓ Notificar al SENESCYT, la nómina de los matriculados graduados. ✓ Dar fe y certificar la documentación institucional. ✓ Despachar documentación de Secretaria General. ✓ Cumplir con las disposiciones emanadas del Secretario General. 	
Generación de Reportes	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Generación de reportes de los estudiantes matriculados, graduados y previos a la titulación. ✓ Reporte de registro de SENESCYT. ✓ Reporte de estudiante con el promedio 	

	mínimo para aplicar a beca. ✓ Reporte de datos personales de estudiantes.	
Asesoría y atención al personal	✓ Atender las inquietudes de los estudiantes correspondientes a la matriculación, calificaciones, asistencias, devoluciones. ✓ Verificación de actas físicas de estudiantes.	
Mejora continua	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Soportar los procesos de mejoramiento continuo del área definidos por el jefe inmediato. ✓ Aplicar la metodología de solución de problemas de raíz en los temas de Secretaría. ✓ Mantener actualizados los procedimientos inherentes a su cargo. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumplimiento del programa del plan de acción definido para el área ✓ Cumplimiento del cronograma de documentación o actualización de procesos


1.4 PERFIL DEL CARGO

Edad: de 28 a 45 años

Género: Indistinto

Estado Civil: Indistinto

Documento de uso interno	Nº de Revisión: 01	Elaborado por: Ingrid Carrión Revisado por: Diego Cueva
	Fecha última Revisión: 31/05/2015	
	Vigente desde: 31/05/2015	

 MANUAL DE FUNCIONES		Página 05 de 08
COD.	Cargo: Jefe Técnico Académico	Fecha de elaboración: 31/05/2015 Fecha de actualización: 31/05/2015

1.4.1 Educación Formal:

DETALLE DE EDUCACIÓN FORMAL		DESCRIPCIÓN
Bachiller de especialidades		
Cursando últimos años o Egresado de carreras universitarias		
Título de Tercer Nivel en:	x	Secretariado Ejecutivo, Ingeniería Comercial (Administración de empresas) y carreras afines
Título de Cuarto Nivel en:		

1.4.2 Experiencia:

Mínimo 2 años de experiencia en cargos similares.

1.4.3 Requisitos Adicionales:

Excelentes relaciones interpersonales.	x	Conocimiento medio del paquete de office: Excel, Word, PowerPoint	x
De preferencia acreditar experiencia en unidades de educación superior.	x	Conocimientos de sistema SNA	x
Habilidad para trabajar bajo presión.	x	Técnicas de archivos.	x
Disponibilidad para trabajar horarios extendidos.	x	Excelente redacción comercial y ortografía	x


Relaciones externas:

Entidades de Control (SENESCYT, CES y CEAACES)

1.4.3.1 Características de Personalidad:

Honestidad y transparencia	x	Perseverancia	x
Organización y control	x	Capacidad de observación	x
Disciplina	x	Buena actitud	x
Dinamismo	x	Trabajo a presión	x

Documento de uso interno	Nº de Revisión: 01	Elaborado por: Ingrid Carrión Revisado por: Diego Cueva	5
	Fecha última Revisión: 31/05/2015		
	Vigente desde: 31/05/2015		

		MANUAL DE FUNCIONES	Página 06 de 08
COD.	Cargo: Jefe Técnico Académico	Fecha de elaboración: 31/05/2015 Fecha de actualización: 31/05/2015	

1.4.3.2 Habilidades Adquiridas:


Trabajo en equipo	X
Capacidad de identificación y revisión ágil de documentos	X
Capacidad de trabajo bajo presión	X
Alta capacidad de recordación	X
Buen trato y facilidad para relacionarse con clientes internos y proveedores	X
Orientación al servicio	X

1.4 ENTRENAMIENTO PARA EL CARGO

1.5.1 Inducción

Manual de la Institución	X
Inducción del área de Secretaría, estructura y rol del cargo.	X
Inducción Institucional: Misión, visión, valores institucionales, carreras que comercializa la Universidad.	X
Procesos y procedimientos inherentes al cargo	X
Procedimientos de Recursos Humanos: Permisos, Vacaciones, Viáticos, préstamos y reglamento interno	X
Inducción con el departamento de Contabilidad para conocer temas legales referentes al archivo de documentos	X
Inducción con el departamento de Admisiones para conocer carreras de la Universidad	X
Recorrido por las instalaciones de la Universidad	X

Documento de uso interno	Nº de Revisión: 01	Elaborado por: Ingrid Carrión Revisado por: Diego Cueva	6
	Fecha última Revisión: 31/05/2015		
	Vigente desde: 31/05/2015		

		MANUAL DE FUNCIONES	Página 07de 08
COD.	Cargo: Jefe Técnico Académico	Fecha de elaboración: 31/05/2015 Fecha de actualización: 31/05/2015	

1.5.2 Capacitación

De acuerdo al plan de capacitación anual establecido por el área de Talento Humano.

(Cite las actualizaciones de conocimientos que deben realizarse al cargo)

- Atención al Cliente interno y externo, Excel avanzado.

1.5 CONDICIONES DEL TRABAJO

1.6.1 Ambiente de Trabajo


Área cerrada exclusiva para archivo activo, con ventilación e iluminación adecuada, seguridades, sin humedad, que cuente con control de plagas eficiente que permita mantener los documentos en óptimas condiciones

1.6.2 Atributos

Correo electrónico: interno y externo	X
Carnet de identificación	X
Internet asignado limitado	X
Usuario SNA	X
Código de Acceso Telefónico	X
PC	X

1.7 INFORMACIÓN PARA VALORACIÓN DEL CARGO

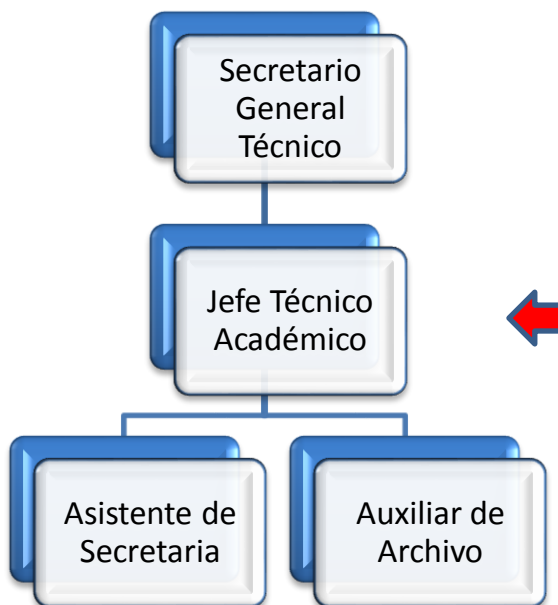
Documento de uso interno	Nº de Revisión: 01	Elaborado por: Ingrid Carrión Revisado por: Diego Cueva	7
	Fecha última Revisión: 31/05/2015		
	Vigente desde: 31/05/2015		

		MANUAL DE FUNCIONES	Página 08 de 08
COD.	Cargo: Jefe Técnico Académico	Fecha de elaboración: 31/05/2015 Fecha de actualización: 31/05/2015	

1.7.1 Tipo de Supervisión recibida:

Evaluación mensual de gestión por parte del Secretario General Técnico mediante la revisión de indicadores y el cumplimiento de las actividades definidas para el cargo.

1.8 ORGANIGRAMA



1.9 APROBACIONES


PhD. Carlos Espinoza C.

Rector

Ing. Graciela Soria L.

Vice-rectora Administrativa

Documento de uso interno	Nº de Revisión: 01	Elaborado por: Ingrid Carrión Revisado por: Diego Cueva	8
	Fecha última Revisión: 31/05/2015		
	Vigente desde: 31/05/2015		

 MANUAL DE FUNCIONES		Página 01 de 08
COD.	<u>Cargo: Auxiliar de Archivo</u>	Fecha de elaboración: 31/05/2015 Fecha de actualización: 31/05/2015



Manual de Funciones
Auxiliar de Archivo



		MANUAL DE FUNCIONES	Página 01 de 08
COD.	<u>Cargo: Auxiliar de Archivo</u>	Fecha de elaboración: 31/05/2015 Fecha de actualización: 31/05/2015	

TABLA DE CONTENIDO

<u>TABLA DE CONTENIDO</u>	2
1 DENOMINACIÓN DEL CARGO:	2
1.1 ROL - OBJETIVO DEL CARGO	2
1.2 TEMAS FUNDAMENTALES	2
1.3 FUNCIONES ESPECÍFICAS E INDICADORES DE GESTIÓN	3
1.4 PERFIL DEL CARGO	5
1.4.1 Educación Formal:	5
1.4.2 Experiencia:	5
1.4.3 Requisitos Adicionales:	5
1.4.3.1 Características de Personalidad:	6
1.4.3.1 Habilidades Adquiridas:	6
1.5 ENTRENAMIENTO PARA EL CARGO	6
1.5.1 Inducción	7
1.5.2 Capacitación	7
1.6 CONDICIONES DEL TRABAJO	7
1.6.1 Ambiente de Trabajo:	7
1.6.2 Atributos:	7
1.7 INFORMACIÓN PARA VALORACIÓN DEL CARGO	7
1.7.1 Tipo de Supervisión recibida:	7
1.8 ORGANIGRAMA	8
1.9 APROBACIONES	8

Documento de uso interno	Nº de Revisión: 01	Elaborado por: Ingrid Carrión Revisado por: Diego Cueva	
	Fecha última Revisión: 30/05/2015		
	Vigente desde: 30/05/2015		1

		MANUAL DE FUNCIONES	Página 02 de 08
COD.	<u>Cargo: Auxiliar de Archivo</u>	Fecha de elaboración: 31/05/2015 Fecha de actualización: 31/05/2015	

2 DENOMINACIÓN DEL CARGO: AUXILIAR DE ARCHIVO

REPORTA A:	Secretario General
SUPERVISA A:	N/A
NIVEL:	Apoyo
ÁREA:	Secretaría General Técnica


1.1 ROL - OBJETIVO DEL CARGO

Administrar efectivamente el archivo activo, plan de contingencia y graduados que contiene documentación de nuestros estudiantes, velando por su adecuada conservación y resguardo.

2.2 TEMAS FUNDAMENTALES

- Administrar la documentación de la institución: documentación personal del estudiante, documentación académica, etc. de aquellos alumnos que la Universidad disponga para su custodia.
- Controlar el archivo tanto en sus entradas y salidas, manteniendo actualizado los registros de control documental.

Documento de uso interno	Nº de Revisión: 01	Elaborado por: Ingrid Carrión Revisado por: Diego Cueva	2
	Fecha última Revisión: 30/05/2015		
	Vigente desde: 30/05/2015		

		MANUAL DE FUNCIONES	Página 03 de 08
COD.	<u>Cargo: Auxiliar de Archivo</u>	Fecha de elaboración: 31/05/2015 Fecha de actualización: 31/05/2015	

- Organizar el archivo de tal forma que permita la búsqueda ágil, localización con facilidad y la disposición adecuada de los documentos.
- Elaborar un reporte mensual de toda documentación recibida y archivada.
- Las demás responsabilidades que asigne su Jefe Inmediato.
- Cumplir y hacer cumplir las políticas definidas en los procedimientos que involucren; matrícula, sustentación de trabajo de titulación.
- Garantizar la solución de problemas de raíz en el área mediante una filosofía de mejoramiento continuo.

2.3 FUNCIONES ESPECÍFICAS E INDICADORES DE GESTIÓN

ÁREAS CLAVES DE RESULTADO	ACTIVIDADES BÁSICAS ASOCIADAS A CADA ÁREA CLAVE DE RESULTADO	INDICADORES DE GESTION
Administración del Archivo General	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Efectuar la revisión, codificación y almacenamiento de la documentación recibida de acuerdo al orden definido. ✓ Validar que todos los documentos legales recibidos, se encuentren completos, en buen estado, y estén ordenados de acuerdo a los consecutivos correspondientes. ✓ Atender a las solicitudes diarias del departamento efectuando seguimiento a la devolución completa de los archivos entregados. ✓ Coordinar de manera eficiente la entrega de la documentación que se encuentra almacenada en la bodega de archivo, de acuerdo a las solicitudes recibidas. ✓ Mantener actualizado el archivo de 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tiempos de respuesta a solicitudes de documentos ✓ Documentación y consecutivos completos y organizados ✓ Cumplimiento de tiempos de recepción de documentos

	<p>registro de los documentos recibidos así como de los enviados.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar inventarios periódicos de documentos a fin de garantizar la vigencia y actualización de los registros. ✓ Coordinar las autorizaciones dentro de los formatos respectivos para la destrucción del archivo inactivo que cumpla con el tiempo legal de vigencia. ✓ Levantar acta de archivos a destruir que debe incluir autorización del Secretario. ✓ Efectuar la solicitud de cartones de archivo para la reposición del stock definido. ✓ Brindar soporte al área en las actividades que le indique el jefe inmediato 	
Asesoría y atención al personal	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Atender las inquietudes de los estudiantes correspondientes a documentación en el file. 	
Mejora continua	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Aplicar la metodología de solución de problemas de raíz en los temas de Archivo. ✓ Mantener actualizados los procedimientos inherentes a su cargo. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumplimiento del cronograma de documentación o actualización de procesos


2.4 PERFIL DEL CARGO

Edad: de 28 a 45 años

Género: Indistinto

Estado Civil: Indistinto

Documento de uso interno	Nº de Revisión: 01	Elaborado por: Ingrid Carrión Revisado por: Diego Cueva	4
	Fecha última Revisión: 30/05/2015		
	Vigente desde: 30/05/2015		

		MANUAL DE FUNCIONES	Página 05 de 08
COD.	<u>Cargo: Auxiliar de Archivo</u>	Fecha de elaboración: 31/05/2015 Fecha de actualización: 31/05/2015	

2.4.1 Educación Formal:

DETALLE DE EDUCACIÓN FORMAL		DESCRIPCIÓN
Bachiller de especialidades		
Cursando últimos años o Egresado de carreras universitarias	x	Secretariado Ejecutivo, Administración documental y carreras afines
Título de Tercer Nivel en:		
Título de Cuarto Nivel en:		

2.4.2 Experiencia:

Mínimo 2 años de experiencia en cargos similares.


2.4.3 Requisitos Adicionales:

Habilidad para trabajar bajo presión	x	Disponibilidad para trabajar horarios extendidos	x
Conocimiento medio del paquete de office: Excel, Word, PowerPoint	x	Experiencia en manejo de sistemas de inventario	x

Relaciones externas:

Todos los departamentos que manejan archivo documental.

Documento de uso interno	Nº de Revisión: 01	Elaborado por: Ingrid Carrión Revisado por: Diego Cueva	5
	Fecha última Revisión: 30/05/2015		
	Vigente desde: 30/05/2015		

		MANUAL DE FUNCIONES	Página 06 de 08
COD.	<u>Cargo: Auxiliar de Archivo</u>	Fecha de elaboración: 31/05/2015 Fecha de actualización: 31/05/2015	

2.4.3.1 Características de Personalidad:

Honestidad y transparencia	X
Organización y control	X
Disciplina	X
Dinamismo	X
Perseverancia	X
Capacidad de observación	X
Buena actitud	X

2.4.3.2 Habilidades Adquiridas:


Trabajo en equipo	X
Capacidad de identificación y revisión ágil de documentos	X
Capacidad de trabajo bajo presión	X
Alta capacidad de recordación	X
Buen trato y facilidad para relacionarse con clientes internos y proveedores	X
Orientación al servicio	X

1.4 ENTRENAMIENTO PARA EL CARGO

2.5.1 Inducción

Manual de la Institución	X
Inducción del área de Secretaría, estructura y rol del cargo.	X
Inducción Institucional: Misión, visión, valores institucionales, carreras que comercializa la Universidad.	X
Procesos y procedimientos inherentes al cargo	X
Procedimientos de Recursos Humanos: Permisos, Vacaciones, Viáticos, préstamos y reglamento interno	X
Inducción con el departamento de Contabilidad para conocer temas legales referentes al archivo de documentos	X
Inducción con el departamento de Admisiones para conocer carreras de la Universidad	X
Recorrido por las instalaciones de la Universidad	X

Documento de uso interno	Nº de Revisión: 01	Elaborado por: Ingrid Carrión Revisado por: Diego Cueva	6
	Fecha última Revisión: 30/05/2015		
	Vigente desde: 30/05/2015		

		MANUAL DE FUNCIONES	Página 07 de 08
COD.	<u>Cargo: Auxiliar de Archivo</u>	Fecha de elaboración: 31/05/2015 Fecha de actualización: 31/05/2015	

2.5.2 Capacitación

De acuerdo al plan de capacitación anual establecido por el área de Talento Humano.

(Cite las actualizaciones de conocimientos que deben realizarse al cargo)

- Curso de logística de archivos, Excel avanzado.

1.5 CONDICIONES DEL TRABAJO

2.6.1 Ambiente de Trabajo

Área cerrada exclusiva para archivo activo, con ventilación e iluminación adecuada, seguridades, sin humedad, que cuente con control de plagas eficiente que permita mantener los documentos en óptimas condiciones.

2.6.2 Atributos


Correo electrónico: interno y externo	x	Usuario SNA	x
Carnet de identificación	x	Código de Acceso Telefónico	x
Internet asignado limitado	x	PC	x

2.7 INFORMACIÓN PARA VALORACIÓN DEL CARGO

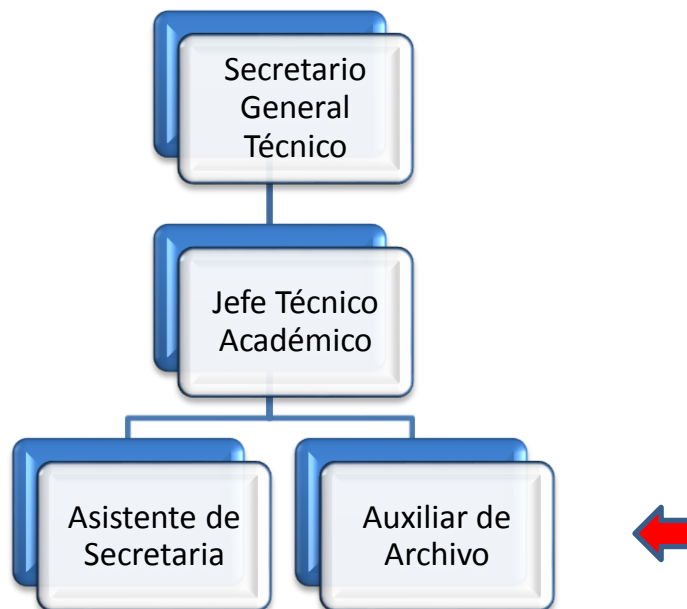
2.7.1 Tipo de Supervisión recibida:

Evaluación mensual de gestión por parte del Secretario General Técnico mediante la revisión de indicadores y el cumplimiento de las actividades definidas para el cargo.

Documento de uso interno	Nº de Revisión: 01	Elaborado por: Ingrid Carrión Revisado por: Diego Cueva	7
	Fecha última Revisión: 30/05/2015		
	Vigente desde: 30/05/2015		

		MANUAL DE FUNCIONES	Página 08 de 08
COD.	<u>Cargo: Auxiliar de Archivo</u>	Fecha de elaboración: 31/05/2015 Fecha de actualización: 31/05/2015	

2.8 ORGANIGRAMA



2.9 APROBACIONES


PhD. Carlos Espinoza C.

Rector

Ing. Graciela Soria L.

Vice-rectora Administrativa

Documento de uso interno	Nº de Revisión: 01	Elaborado por: Ingrid Carrión Revisado por: Diego Cueva	8
	Fecha última Revisión: 30/05/2015		
	Vigente desde: 30/05/2015		

		MANUAL DE FUNCIONES	Página 01 de 08
COD.	Cargo: <u>Asistente de</u> <u>Secretaría</u>	Fecha de elaboración: 20/05/2015 Fecha de actualización: 20/05/2015	



Manual de Funciones
Asistente de Secretaría

Documento de uso interno	Nº de Revisión: 01	Elaborado por: Ingrid Carrión Revisado por: Diego Cueva	1
	Fecha última Revisión: 30/05/2015		
	Vigente desde: 30/05/2015		



		MANUAL DE FUNCIONES	Página 01 de 07
COD.	Cargo: Asistente de Secretaría	Fecha de elaboración: 20/05/2015 Fecha de actualización: 20/05/2015	

TABLA DE CONTENIDO

<u>TABLA DE CONTENIDO</u>	2
1 DENOMINACIÓN DEL CARGO:	2
1.1 ROL - OBJETIVO DEL CARGO	2
2.1 TEMAS FUNDAMENTALES	2
3.1 FUNCIONES ESPECÍFICAS E INDICADORES DE GESTIÓN --	3
4.1 PERFIL DEL CARGO	4
1.4.1 Educación Formal:	4
1.4.2 Experiencia:	4
1.4.3 Requisitos Adicionales:	5
1.4.3.1 Características de Personalidad:.....	5
1.4.3.2 Habilidades Adquiridas:	5
5.1 ENTRENAMIENTO PARA EL CARGO	6
1.5.1 Inducción	6
1.5.2 Capacitación	6
6.1 CONDICIONES DEL TRABAJO	6
1.6.1 Ambiente de Trabajo:	6
1.6.2 Atributos:	7
7.1 INFORMACIÓN PARA VALORACIÓN DEL CARGO	7
1.7.1 Tipo de Supervisión recibida:	7
8.1 ORGANIGRAMA	7
9.1 APROBACIONES	7

Documento de uso interno	Nº de Revisión: 01	Elaborado por: Ingrid Carrión Revisado por: Diego Cueva	1
	Fecha última Revisión: 30/05/2015		
	Vigente desde: 30/05/2015		

		MANUAL DE FUNCIONES	Página 02 de 07
COD.	Cargo: Asistente de Secretaría	Fecha de elaboración: 20/05/2015 Fecha de actualización: 20/05/2015	

1. DENOMINACIÓN DEL CARGO: ASISTENTE DE SECRETARÍA

REPORTA A: Jefe Técnico Académico

SUPERVISA A: N/A

NIVEL: Apoyo

ÁREA: Secretaría General Técnica


1.1 ROL - OBJETIVO DEL CARGO

Ejecutar los procesos administrativos del área, aplicando las normas y procedimientos definidos, elaborando documentación necesaria, revisando y realizando cálculos, a fin de dar cumplimiento a cada uno de esos procesos, lograr resultados oportunos y garantizar la prestación efectiva del servicio.

1.2 TEMAS FUNDAMENTALES

- Receptar las solicitudes a través de la página Web de la Universidad, enviar a las áreas involucradas para una respuesta optima al estudiante.
- Colaborar con el Secretario General en la elaboración del programa anual de actividades como la ceremonia de graduación.
- Vigilar la correcta aplicación de la normatividad establecida en relación tiempos de realización solicitudes, y diversos trámites académico-administrativos.

Documento de uso interno	Nº de Revisión: 01	Elaborado por: Ingrid Carrión Revisado por: Diego Cueva	2
	Fecha última Revisión: 30/05/2015		
	Vigente desde: 30/05/2015		

		MANUAL DE FUNCIONES	Página 03 de 07
COD.	Cargo: Asistente de Secretaría	Fecha de elaboración: 20/05/2015 Fecha de actualización: 20/05/2015	

- Realizar trámites académico-administrativos.
- Las demás responsabilidades que asigne su jefe inmediato.
- Cumplir y hacer cumplir las políticas definidas en los procedimientos que involucren; la sustentación de trabajo de titulación.
- Garantizar la solución de problemas de raíz en el área mediante una filosofía de mejoramiento continuo.

1.4 1.3 FUNCIONES ESPECÍFICAS E INDICADORES DE GESTIÓN

ÁREAS CLAVES DE RESULTADO	ACTIVIDADES BÁSICAS ASOCIADAS A CADA ÁREA CLAVE DE RESULTADO	INDICADORES DE GESTION
Administración del Archivo General	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Asiste en el desarrollo de los programas y actividades de la institución. ✓ Realiza seguimientos de solicitudes de no adeudar en el área financiera. ✓ Realiza actualización de datos de graduados en el sistema ✓ Atiende e informa al estudiante. ✓ Lleva registros de correos institucionales y personales. ✓ Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada. ✓ Realiza llamada a los estudiantes y contesta sus solicitudes. ✓ Elaboración de certificados de asistencia, aprobación de Ingles, y de aptitud con el 80% de aprobación de malla curricular 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tiempos de respuesta a solicitudes de documentos ✓ Documentación y consecutivos completos y organizados ✓ Cumplimiento de tiempos de recepción de documentos

	✓ Brindar soporte al área en las actividades que le indique el jefe inmediato	
Asesoría y atención al personal	✓ Atender las inquietudes de los estudiantes correspondientes a documentación en el file.	
Mejora continua	✓ Aplicar la metodología de solución de problemas de raíz en los temas de Archivo. ✓ Mantener actualizados los procedimientos inherentes a su cargo.	✓ Cumplimiento del cronograma de documentación o actualización de procesos

1.4 PERFIL DEL CARGO

Edad: de 28 a 45 años

Género: Indistinto

Estado Civil: Indistinto


1.4.1 Educación Formal:

DETALLE DE EDUCACIÓN FORMAL		DESCRIPCIÓN
Bachiller de especialidades		
Cursando últimos años o Egresado de carreras universitarias	x	Secretariado Ejecutivo, Administración documental y carreras afines
Título de Tercer Nivel en:		
Título de Cuarto Nivel en:		

1.6.2 Experiencia:

Mínimo 2 años de experiencia en cargos similares.

Documento de uso interno	Nº de Revisión: 01	Elaborado por: Ingrid Carrión Revisado por: Diego Cueva	4
	Fecha última Revisión: 30/05/2015		
	Vigente desde: 30/05/2015		

		MANUAL DE FUNCIONES	Página 05 de 07
COD.	Cargo: Asistente de Secretaría	Fecha de elaboración: 20/05/2015 Fecha de actualización: 20/05/2015	

Requisitos Adicionales:

Habilidad para trabajar bajo presión	x	Disponibilidad para trabajar horarios extendidos	x
Conocimiento medio del paquete de office: Excel, Word, PowerPoint	x	Experiencia en manejo de sistemas de inventario	x

Relaciones externas:

Todas las áreas que maneja el departamento


1.4.3.1 Características de Personalidad:

Honestidad y transparencia	X
Organización y control	X
Disciplina	X
Dinamismo	X
Perseverancia	X
Capacidad de observación	X
Buena actitud	X

1.4.3.2 Habilidades Adquiridas:

Trabajo en equipo	X
Capacidad de identificación y revisión ágil de documentos	X
Capacidad de trabajo bajo presión	X
Alta capacidad de recordación	X
Buen trato y facilidad para relacionarse con clientes internos y proveedores	X
Orientación al servicio	X

Documento de uso interno	Nº de Revisión: 01	Elaborado por: Ingrid Carrión Revisado por: Diego Cueva	5
	Fecha última Revisión: 30/05/2015		
	Vigente desde: 30/05/2015		

		MANUAL DE FUNCIONES	Página 06 de 07
COD.	Cargo: Asistente de Secretaría	Fecha de elaboración: 20/05/2015 Fecha de actualización: 20/05/2015	

1.5. ENTRENAMIENTO PARA EL CARGO

1.5.1 Inducción

Manual de la Institución	X
Inducción del área de Secretaría, estructura y rol del cargo.	X
Inducción Institucional: Misión, visión, valores institucionales, carreras que comercializa la Universidad.	X
Procesos y procedimientos inherentes al cargo	X
Procedimientos de Recursos Humanos: Permisos, Vacaciones, Viáticos, préstamos y reglamento interno	X
Inducción con el departamento de Contabilidad para conocer temas legales referentes al archivo de documentos	X
Inducción con el departamento de Admisiones para conocer carreras de la Universidad	X
Recorrido por las instalaciones de la Universidad	X

1.5.2 Capacitación

De acuerdo al plan de capacitación anual establecido por el área de Talento Humano.

(Cite las actualizaciones de conocimientos que deben realizarse al cargo)


- Manejo óptimo del Outlook, Excel avanzado.

1.6. CONDICIONES DEL TRABAJO

1.6.1 Ambiente de Trabajo

Área cerrada con ventanilla exclusiva para atención a estudiantes, con ventilación e iluminación adecuada, seguridades, sin humedad, que cuente con control de plagas eficiente que permita mantener los documentos en óptimas condiciones.

Documento de uso interno	Nº de Revisión: 01	Elaborado por: Ingrid Carrión Revisado por: Diego Cueva
	Fecha última Revisión: 30/05/2015	
	Vigente desde: 30/05/2015	
		6

		MANUAL DE FUNCIONES	Página 07 de 07
COD.	Cargo: Asistente de Secretaría	Fecha de elaboración: 20/05/2015 Fecha de actualización: 20/05/2015	

1.6.2 Atributos

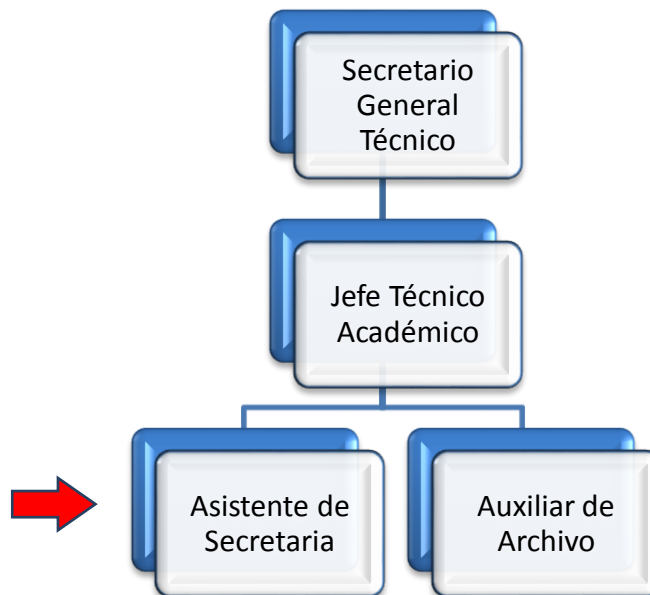
Correo electrónico: interno y externo	x	Usuario SNA	x
Carnet de identificación	x	Código de Acceso Telefónico	x
Internet asignado limitado	x	PC	x

1.7 INFORMACIÓN PARA VALORACIÓN DEL CARGO

1.7.1 Tipo de Supervisión recibida:

Evaluación mensual de gestión por parte del Secretario General Técnico mediante la revisión de indicadores y el cumplimiento de las actividades definidas para el cargo.

1.8 ORGANIGRAMA



1.9 APROBACIONES

PhD. Carlos Espinoza C.

Rector

Ing. Graciela Soria L.

Vice-rectora Administrativa

4.8. Impacto/Producto/Beneficio Obtenido

Impacto

Se espera mejorar las funciones del personal de la Secretaría General Técnica con la difusión y posterior interiorización de esta propuesta. Al ser este departamento uno de las áreas clave en el manejo de información, debe evaluar y revisar de forma continua todos sus procesos, esta propuesta pretende el mejoramiento de las funciones de los trabajadores, mejorar la imagen del departamento.

Producto

El Manual de funciones como tal es el producto de esta propuesta, como cualquier otra perfectible y modificable, de acuerdo al entorno y los requerimientos que la Universidad Metropolitana solicite en el devenir del tiempo

Beneficio obtenido

Este producto sirve como guía a los actuales y futuros funcionarios de la Secretaría General Técnica al dejarles claro el flujo dentro de cada proceso de trabajo. Elimina dudas y da formalidad en la ejecución de sus procesos.

4.9. Validación de la Propuesta

VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

Por medio de la presente Yo, **GABRIEL MAURICIO MÁRQUEZ MOREIRA** con C.I. **0918124330** en mi calidad de profesional educativo, certifico haber revisado minuciosamente la propuesta realizada en el proyecto.

“LA ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO Y SU INCIDENCIA EN LAS FUNCIONES DEL PERSONAL DE LA SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA UNIVERSIDAD METROPOLITANA”

Puedo manifestar que la propuesta está en concordancia a los lineamientos y principios de excelencia de la Universidad Metropolitana y es viable su implementación.

Es todo cuánto puedo certificar en honor a la verdad.

Atte.,
Ing. Gabriel M. Márquez Moreira, PhD (c)
C.I: 0918124430

VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

Por medio de la presente Yo, **MIREYA BAUTE ROSALES** con No. Pasaporte **E-261080** en mi calidad de profesional educativo, haber revisado minuciosamente la propuesta realizada en el proyecto.

“LA ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO Y SU INCIDENCIA EN LAS FUNCIONES DEL PERSONAL DE LA SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA UNIVERSIDAD METROPOLITANA”

Puedo manifestar que la propuesta es pertinente para el personal que funciona en la Secretaría General Técnica.

Es todo cuánto puedo certificar en honor a la verdad.

Atte.,
Dra. Mireya Baute Rosales, PhD
Pasaporte: E-261080

VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

Por medio del presente Yo, **DIEGO ABRAHAM CUEVA GAIBOR** con C.I. **1804228672**, en respuesta a lo solicitado por las egresadas Ingrid Carrión Barreto y Maricela Quiroz Cedeño, de la carrera de Licenciatura en Ciencias de la Educación, de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, informo haber revisado minuciosamente la propuesta realizada en el proyecto,

“LA ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO Y SU INCIDENCIA EN LAS FUNCIONES DEL PERSONAL DE LA SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA UNIVERSIDAD METROPOLITANA”

Puedo manifestar que el proyecto es pertinente para el personal que funciona en dicha área.

Es todo cuánto puedo certificar en honor a la verdad.

Atte.,
Ing. Diego Abraham Cueva Gaibor
C.I: 1804228672

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Las conclusiones y recomendaciones se desarrollan conforme a todo el trabajo efectuado, para el caso de las conclusiones, se resaltarán los aspectos más relevantes de cada capítulo, mientras que las recomendaciones sirven como pauta de acción en el desarrollo de todo el proyecto.

Conclusiones

- Estas solicitudes mayormente son para trámites internos exigidas por la institución.
- El diagnostico permitió conocer que el horario de mayor demanda para atención es 13:00 a 17:00.
- Es evidente que los funcionarios de la secretaría no han recibido una debida capacitación para atención y solución de problemas.
- No existe una persona que esta delegada a la atención telefónica para consultas netamente de secretaría.
- El personal de secretaria cumple con trabajos que corresponde a jornada de funcionarios administrativos.

Recomendaciones

- Automatizar de manera virtual a través de la página Web de la Universidad Metropolitana la descarga de esta documentación, y así optimizar tiempo y recurso en la ejecución de este proceso.
- Reprogramar la jornada laboral de los funcionarios en este horario, con el propósito de atender fluidamente y sin interrupciones a cada uno de los estudiantes.
- Socializar al personal de secretaría a que estén informados a fondo sobre sus funciones, para que cada colaborador conozca cómo dar una mejor atención y/o solución a los distintos requerimientos que presentan los estudiantes.
- Contratar una persona para atención telefónica e implementar el chat on line para que la atención fluya por distintos canales de consulta.
- Establecer jornadas parciales durante todo el día incluido fines de semana, para atender y resolver necesidades de los estudiantes; la identificación de cada necesidad y respectiva solución, se reflejarían a través del manual de funciones.

FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

ANE (s/f). Archivo Nacional del Ecuador. Reseña Histórica. Disponible en:

<http://www.ane.gob.ec/servicios/resena-historica>

Archivo General de la Nación (2012), Instructivo para el trámite de baja documental de archivos del Gobierno Federal, Disponible en:

http://www.agn.gob.mx/menuprincipal/archivistica/pdf/InstructivoBajasDocumentales_24082012.pdf

Arad, A (1982). The International Council on Archives and the archival methodology.

En: Archivum, XXIX, 1982, pp. 182-186.

Barbadillo J. (2011). Las Normas de Descripción Archivista. ED Trea. Malaga – España.

Calderón M. (2011). Estado de la Documentación Municipal. ED. Junta de Andalucía.

Barcelona – España.

Cruz, J (2001) Diccionario de Archivística (con equivalencias en inglés, francés, alemán,

portugués, catalán, gallego y euskera). Madrid: Alianza Editorial

Contraloría General de la República de Colombia (2011). Manual de procedimientos de

gestión documental, archivo y correspondencia. Disponible en:

<http://186.116.129.25/cdisc/documentos/25.pdf>

Heredia, A (1987) Archivística general. Teoría y práctica, Sevilla: Diputación Provincial de Sevilla, 1987, p. 59.

Hernández, S (2004). SGD-Web: Sistema de Gestión de Documentos en la Web. Tesis para grado de Maestro. Disponible en:
www.cs.cinvestav.mx/TesisGraduados/2004/tesisSaisF.pdf

ISO. (2001). Norma Internacional ISO 9001. Obtenido de Universidad de Sevilla:
www.ccoo.us.es/uploads/descargas/documentacion/NormaInternacionalISO9001.pdf

Jardim J. (2010). Políticas y Sistemas de Archivo. ED. Red de Archivos Diplomáticas IBC Americano. México DF.

Jenkinson, H (1947). "The English archivist. A new profession". Selected writings of Sir Hilary Jenkinson. Gloucester: A. Sutton, 1980, p. 237.

Lodolini, E (1970). "Questioni di base dell'archivistica". En: Rassegna degli Archivi di Stato, XXX, 1970, p. 355.

Mundet J. (2010). El Archivo como Construcción Social. ED. Anroart Ediciones. Palma – España.

Mundet J. (2012). Archivista Gestión y Administración. ED. Alianza Editorial. Madrid – España.

Pacheco, M (2012). Rol que asume la secretaría ejecutiva para la toma de decisiones y resolución de problemas en la dirección general de las empresas privadas de servicios de salud de la ciudad de Machala. Tesis de Pregrado. Disponible en: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/917/1/T-UTMACH-FCE-ADM-031.pdf>

Perero, G (2013). Modelo de un sistema de gestión documental para el manejo de archivos administrativos, dirigido al gobierno autónomo descentralizado parroquial de José Luis Tamayo, provincia de Santa Elena. Tesis de Pregrado. Disponible en: <http://repositorio.upse.edu.ec:8080/handle/123456789/977>

Serra, J (2001). Gestión de los documentos digitales: estrategias para su conservación. Disponible en: <http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2001/septiembre/1.pdf>

Sindicatura Municipal del Ayuntamiento de Tijuana (2013), Manual Normativo para la entrega y recepción de la Administración Pública Municipal 2011-2013. Disponible en: http://www.sindicatura.gob.mx/pdf/Manual_Entrega-Recepcion_2010-2013.pdf

Sorriba M. (2011). Organización de Archivos Clínicos. ED. Massow. Barcelona – España.

Walne, P (1988). Dictionary of archival terminology. Dictionnaire de terminologie archivistique. English and french, with equivalents in dutch, german, italian, russian and spanish. München. K. G. Saur, 1988. 2^a ed., p. 22.

AneXOs

The word "AneXOs" is rendered in a large, bold, sans-serif font. The letters have a vertical gradient from a light blue at the top to a light green at the bottom. The text is presented in a 3D perspective, with a brown shadow cast beneath it, giving it a floating appearance.

ANEXOS

ANEXO NO. 1 - GUÍA DE OBSERVACIÓN

CRITERIO/ COMPORTAMIENTO OBSERVABLE	PUNTOS (de 0 a 1)
Todos los miembros del departamento están presentes al inicio de la jornada.	
Antes de realizar las tareas diarias discuten acerca del mejor camino para llevarla a cabo.	
Interviene o participa sólo una(s) persona(s) en la discusión y/o tarea.	
Se escuchan activamente entre sí (atienden al otro miembro mientras habla acogen las preguntas de los demás, debaten de manera asertiva, critican las ideas y no las personas...)	
Manejan adecuadamente los conflictos (los hacen explícitos, discuten acerca de las soluciones posibles, toman decisiones al respecto)	
Propician un clima de equipo agradable (de tolerancia, respeto, buen trato)	
Cuando realizan las tareas utilizan recursos como apuntes, sistemas informáticos, internet, etc.	
Se dividen el trabajo de manera proporcional de modo que todos los miembros estén realizando parte de la actividad.	
Durante la realización de la actividad, los miembros mantienen contacto entre sí participando conjuntamente en la realización de las tareas de sus compañeros.	
Antes de terminar la jornada, ponen en común el trabajo realizado y planifican las tareas para el día siguiente.	
Total	

ANEXO NO. 2 - ENCUESTA

Estimado Estudiante:

Agradecemos de antemano su ayuda en el llenado de la siguiente encuesta, misma que servirá para conocer el servicio que otorgamos.

1.- ¿Qué tipos de servicios solicitas en la Secretaría Técnica General con mayor frecuencia?

SERVICIOS DE LA SECRETARÍA TÉCNICA GENERAL	Marque con X
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	
INGRESO DE DOCUMENTOS	
TRÁMITES DE SUSTENTACIÓN	
PROCESO DE MATRICULACIÓN	
ENTREGA DE TESIS	
CREACIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO	
OTROS	

2.- ¿En qué horarios asistes a la Secretaría General Técnica?

HORARIOS DE SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA	Marque con X
MAÑANA	
TARDE	
NOCHE	
FIN DE SEMANA	

3.- ¿Cómo calificas la atención recibida en la Secretaría General Técnica?

CALIDAD DEL SERVICIO	Marque con X
EXCELENTE	
MUY BUENA	
BUENA	
REGULAR	
MALA	

4.- ¿Tuviste algún problema en la Secretaría General Técnica? Indicarlo Brevemente.

PROBLEMAS DETECTADOS	Marque con una X
PÉRDIDA DE DOCUMENTOS	
DEMORA EN LA ATENCIÓN – VENTANILLA	
HORARIOS NO ADECUADOS AL ALUMNO	
RESPUESTA TARDÍA EN SOLICITUDES	
NO ATENCIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAS	

5.- ¿Qué servicios consideras deben mejorar en la Secretaría General Técnica?

SERVICIOS A MEJORAR	Marque con una X
PERSONAL DE ATENCIÓN EN VENTANILLA	
PERSONAL DE ATENCIÓN EN TELÉFONOS	
AGILIDAD EN ENTREGA DE SOLICITUDES	
HORARIOS ADECUADOS AL ALUMNO	

ANEXO NO. 3 – PRIMER REGISTRO DE TÍTULO DE LA UMET

Nombre GIL GUTIERREZ ALBERTO
Identificación 0911275584
Nacionalidad ECUATORIANA
Genero MASCULINO

Títulos de Cuarto Nivel						
Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observacion
ESPECIALISTA EN OFTALMOLOGIA	UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL	NACIONAL		1028-12-86028003	15-10-2012	
ALTA ESPECIALIDAD MEDICA EN RETINA Y VITREO	UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO	EXTRANJERO	UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO	4875-15-44946	30-04-2015	

Títulos de Tercer Nivel						
Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observacion
DOCTOR EN MEDICINA Y CIRUGIA	UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL	NACIONAL		1028-05-588993	15-07-2005	
INGENIERO EN ADMINISTRACION Y PLANIFICACION EN EL CUIDADO DE LA SALUD	UNIVERSIDAD METROPOLITANA	NACIONAL		1056-05-572946	02-05-2005	

Síguenos en:    



ANEXO IV – GRÁFICAS



