

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



P.E.T.A.E.N.G.

**“ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN
DE LA INFORMACIÓN Y
DOCUMENTACIÓN EN LA AFP BBVA
PREVISION S.A.”**

POSTULANTE : RUBEN LEONARDO ROSSO FLORES
TUTOR : LIC. WILSON CUELLAR CHAVEZ

LA PAZ – BOLIVIA
2008

AGRADECIMIENTOS

Mi especial reconocimiento y agradecimiento al Lic. Eduardo Villarroel Coordinador del PETAENG, mi tutor Lic. Wilson Cuellar, por su colaboración, instrucción y confianza otorgadas para la conclusión de la presente memoria laboral.

Mi gratitud eterna para mi familia en su conjunto, padres y hermanos, principalmente para mi hermano Iván Rosso por su constante aliento y su apoyo incondicional, quien creyó en mi persona para la culminación de esta memoria.

A mi esposa Gabriela Fernández e hijas: Natalia y Andrea, por su comprensión en el tiempo e invaluable motivación y colaboración en los momentos finales del mismo.

Así también a mi empresa BBVA Previsión AFP, la cual me dio la oportunidad de desarrollar mi actividad laboral, aplicar mis conocimientos y principalmente aprender, Gerente Operaciones y Sistemas, Leonardo Navia, compañeros y a todos los que de alguna manera coadyuvaron en el desarrollo del presente documento.

Finalmente debo agradecer a Dios por todo lo proporcionado.

El autor.

INDICE GENERAL DE CONTENIDO

| | |
|-----------------------------|---|
| INTRODUCCION | 1 |
| RESUMEN DE LA MEMORIA | 2 |

CAPITULO I GENERALIDADES

| | |
|----------------------------------|---|
| ANTECEDENTES | 3 |
| PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 7 |
| DETERMINACION DE OBJETIVOS | 7 |
| OBJETIVO GENERAL | 7 |
| OBJETIVOS ESPECIFICOS | 8 |
| ALCANCES DE LA MEMORIA | 8 |
| AMBITO GEOGRAFICO | 8 |
| AMBITO ECONOMICO | 8 |
| ALCANCE TEMPORAL | 8 |
| ALCANCE TEMATICO | 9 |

CAPITULO II ASPECTOS METODOLOGICOS DE LA INVESTIGACION

| | |
|-------------------------------|----|
| INTRODUCCION | 10 |
| METODO DE INVESTIGACION | 10 |
| TIPO DE INVESTIGACION | 10 |

CAPITULO III MARCO TEORICO

| | |
|--|----|
| MARCO REFERENCIAL | 11 |
| ADMINISTRACION | 11 |
| PROCESO ADMINISTRATIVO | 12 |
| PLANIFICACION | 13 |
| ORGANIZACIÓN | 13 |
| DIRECCION | 13 |
| CONTROL | 13 |
| ADMINISTRACION DOCUMENTAL | 19 |
| INSTRUMENTOS NORMALIZADOS | 19 |
| IDENTIFICACION DE LOS PRODUCTORES DE DOCUMENTOS | 21 |
| SISTEMAS DE INFORMACION..... | 22 |
| NIVEL OPERATIVO | 23 |
| NIVEL DE CONOCIMIENTO | 24 |
| NIVEL GERENCIAL | 24 |
| NIVEL ESTRATEGICO | 24 |
| GESTION DOCUMENTAL | 25 |
| CICLO VITAL DEL DOCUMENTO | 26 |
| ETAPAS DE LA GESTION DOCUMENTAL | 27 |
| 1ª. ETAPA: ELABORACION DE DOCUMENTOS | 27 |
| 2ª. ETAPA: UTILIZACION Y CONSERVACION DE DOCUMENTOS | 27 |
| 3ª. ETAPA: LA ELIMINACION DE DOCUMENTOS | 28 |
| CLASES DE ARCHIVO | 28 |
| ARCHIVOS DE GESTIÓN O DE LAS OFICINAS PRODUCTORAS DE DOCUMENTOS | 29 |
| ARCHIVOS CENTRALES O INTERMEDIOS | 29 |
| ARCHIVOS PERMANENTES O HISTORICOS | 29 |

| | |
|---|----|
| EL PROFESIONAL EN INFORMACION Y DOCUMENTACION | 31 |
| LA INTERVENCION Y ROL DEL PROFESIONAL DE LA INFORMACION | 32 |
| NUEVOS SOPORTES DE LA INFORMACION | 34 |
| EL DOCUMENTO ELECTRONICO Y SU DESAFÍO CULTURAL | 35 |
| IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL | 37 |
| FASES PARA ESTABLECER EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL (SGD) | 40 |
| MARCO LEGAL | 41 |
| LEYES Y NORMAS QUE RIGEN LA ACTIVIDAD DE ARCHIVO CENTRAL EN AFP | 41 |
| NORMATIVA SPVS | 41 |
| NORMAS ISO (referenciales) | 42 |

CAPITULO IV MARCO PRÁCTICO METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

| | |
|---|----|
| INTRODUCCION | 43 |
| UNIVERSO DE ESTUDIO | 43 |
| DETERMINACION Y LECCION DE LA MUESTRA | 45 |
| FUENTES DE INFORMACION | 45 |
| PROCESAMIENTO DE LOS DATOS | 45 |

CAPITULO V MARCO TEORICO - PRÁCTICO

| | |
|--|--------|
| ANALISIS DE LA SITUACION | 46 |
| DIAGNOSTICO DEL PROBLEMA | 48 |
| DIAGNOSTICO OPERATIVO | 48 |
| DIAGNOSTICO ADMINISTRATIVO | 49 |
| FALENCIAS IDENTIFICADAS EN LA PLANEACION | 49 |
| FALENCIAS IDENTIFICADAS EN LA ORGANIZACIÓN | 50 |
| FALENCIAS IDENTIFICADAS EN LA DIRECCION | 50 |
| FALENCIAS IDENTIFICADAS EN EL CONTROL | 50 |
| DIAGNOSTICO DE GESTION - TECNOLOGICO | 51 |
| ANALISIS DE DATOS | 52 |
| ALTERNATIVAS DE SOLUCION | 54 |
| ALTERNATIVAS DE SOLUCION ADMINISTRATIVAS | 54 |
| ELEMENTOS DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN | 55 |
| INSUMOS | 55 |
| UNIDAD DE PROCESAMIENTO | 55 |
| RECURSOS HUMANOS | 56 |
| RECURSOS MATERIALES | 57 |
| RECURSOS FINANCIEROS | 58 |
| INFORMACION | 59 |
| LOS MANUALES COMO INSTRUMENTOS NORMALIZADOS | 60 |
| ALTERNATIVAS DE SOLUCION PARA EL PROCESO ADMINISTRATIVO | 62 |
| PLANIFICACION | 62 |
| ORGANIZACIÓN | 63 |
| DIRECCION | 64 |
| CONTROL | 64 |
| ALTERNATIVAS DE SOLUCION EN LA GESTION DOCUMENTAL | 65 |

| | |
|--|----|
| IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL | 65 |
| 1ª. FASE: DESARROLLAR UN PLAN GLOBAL | 65 |
| 2ª. FASE: ESTUDIO DE VIABILIDAD, ANÁLISIS DE SISTEMAS | 66 |
| 3ª. FASE: DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL (SGD) | 67 |
| 4ª. FASE: IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA. | 71 |
| 5ª. FASE: CONTROL Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA. | 71 |
| RESULTADOS | 73 |
| RESULTADOS EN LA ADMINISTRACION DOCUMENTAL | 73 |
| RESULTADOS EN LA GESTION DOCUMENTAL | 74 |
| RESULTADOS GENERALES | 76 |
| CONCLUSION | 78 |
| RECOMENDACIONES | 79 |
| EN EL MARCO DE LA ADMINISTRACION Y GESTION COMPARATIVA | 79 |
| EMPRESAS DEDICADAS A LA ADMINISTRACION Y GESTION DOCUMENTAL | 79 |
| EN EL MARCO LEGAL | 80 |
| EL HABEAS DATA | 80 |
| EL PROYECTO DE LEY DE DOCUMENTOS, FIRMAS Y COMERCIO ELECTRÓNICO | 83 |
| BIBLIOGRAFIA | |
| ANEXOS | |

INDICE DE ANEXOS

- Anexo N° 1, **Ley de La Republica de Bolivia N° 1732**, de 29 De Noviembre de 1996. **Decreto Reglamentario, D.S. N° 24469**, Reglamento a la Ley De Pensiones.
- Anexo N° 2, **Estructura Orgánica BBVA Previsión AFP S.A.**
- Anexo N° 3, **Memoria Anual 2006, BBVA Previsión AFP S.A., Pág. 19, 20, 24.**
- Anexo N° 4, **Procedimiento para la Custodia de Documentación en la Administración de Fondos de Pensiones**, Circular SPVS IP DC 092_01
- Anexo N° 5, **Software de Sistematización y Digitalización de documentos**, Índice “Manuales de Operador, KEON S.A.”
- Anexo N° 6, **Leyes, Resoluciones, Circulares, Normas ISO para Archivo Central AFP.**
- Anexo N° 7, **Informe de Organización y Métodos de AFP Previsión**, Evaluación al Departamento de Archivo Central.
- Anexo N° 8, **Interrelación de Archivo Central con las Unidades organizacionales de BBVA Previsión AFP.**
- Anexo N° 9, **Notificación oficial de parte de BBVA Previsión AFP para nombramiento y asignación del cargo.**
- Anexo N° 10, **Evaluación Preliminar y Programa de Regulación Archivo Central.**
- Anexo N° 11, **Propuesta para la Implantación de Sistemas de Gestión Documental en la AFP.**
- Anexo N° 12, **Insumos y Materiales**, Departamento de Archivo Central AFP.
- Anexo N° 13, **Personal del departamento de Archivo Central AFP.**
- Anexo N° 14, **Activos Fijos del Departamento de Archivo AFP.**

-
- Anexo N° 15, **Asignación Presupuesto Anual**, para el Departamento de Archivo Central AFP.
- Anexo N° 16, **Costos Funcionamiento, Archivo Central** (estimados).
- Anexo N° 17, **Memoria Anual de BBVA Previsión AFP, 2006; 2007**, Gerencia de Operaciones y Sistemas, Departamento de Archivo Central.
- Anexo N° 18, **Desarrollo de Manuales, Normas, para el Departamento de Archivo Central.**
- Anexo N° 19, **Definición de objetivos Anuales Archivo Central**, Ej. Gestión 2006.
- Anexo N° 20, **Organigrama del Departamento de Archivo y las funciones asignadas**
- Anexo N° 21, **Motivación al Personal cursos de Capacitación, Evaluaciones**, (ejemplos)
- Anexo N° 22, **Reportes, Informes, Control Producción**, Personal Archivo Central
- Anexo N° 23, **Análisis de Implementación del Sistema de Gestión Documental.**
- Anexo N° 24, **Resultados del Departamento de Archivo**, Gestión 2006 (Ejemplo).
- Anexo N° 25, **Certificación del trabajo desarrollado en BBVA Previsión AFP.**
- Anexo N° 26, **Propuestas de Servicio, otras empresas de Administración y Gestión documental**
- Anexo N° 27, **Glosario de conceptos y definiciones**

RESUMEN

Uno de los objetivos más importantes de un servicio de información y documentación es el de analizar, diseñar y desarrollar sistemas, métodos, instrumentos y técnicas de tratamiento, almacenamiento, recuperación y difusión de la información.

Esta memoria laboral se basa en la necesidad de establecer un marco metodológico, que permita ver la aplicación de la administración y gestión documental de la información que se genera a lo largo de un proceso. Esta gestión debió ser sistemática y susceptible de automatización, basarse en principios derivados de la administración y la ciencia de la documentación, y debe permitir, potenciar el trabajo corporativo y dar a conocer la adopción de nuevas tecnologías de la información.

Se pone de manifiesto la necesidad de plasmar un enfoque del proceso administrativo en la gestión documental, cuya finalidad sea la adecuación de las actividades respecto a las necesidades existentes y al entorno.

De esta manera se inicia un el proyecto de estudio para el Departamento de Archivo Central de BBVA Previsión AFP, cuyo propósito es el explorar y describir las condiciones administrativas, de gestión y tecnológicas de esta unidad dentro de la organización.

Para el efecto se expone las características del proceso administrativo básico y de un sistema de información que se diseño (en una fase experimental) con el objetivo de dar alternativas de solución, considerando la situación del momento.

Como investigación de campo en su primera fase, incluye el análisis situacional, la observación y exploración in situ, más la recopilación y sistematización de datos obtenidos del estado en origen.

Como desarrollo experimental, es una consecuencia de las exigencias del medio y los entes gestores y fiscalizadores.

El apoyo logístico, desarrollo tecnológico y administrativo de AFP, se convierten en aspectos estratégicos y componentes fundamentales para lograr actualmente que esta unidad institucional, y la empresa en su conjunto, cuenten pese a las limitaciones del entorno, la investidura necesaria para regular un sistema completo de archivos institucional, investidura que ahora ha logrado por su conocimiento integral y científico de la realidad archivística y por su capacidad de análisis de esta realidad, en la cual actualmente se desenvuelven distintas organizaciones.

ADMINISTRACION Y GESTION DE LA INFORMACION Y DOCUMENTACION EN LA AFP BBVA PREVISION S.A.

INTRODUCCION

A lo largo del tiempo la información ha sido y se ha constituido aun más en un elemento indispensable para las organizaciones, en esta época ha tomado mayor relevancia en su relación directa en el proceso de toma de decisiones, más aún en los entornos organizacionales donde sus características de validez son entendidas como un resultado oportuno, que procesado según las directrices correctas dentro de una organización en su sistema de información, conlleva a comprenderla como un recurso estratégico indispensable para el desarrollo de todo tipo de actividad, ya que su ausencia, mala administración, gestión o calidad, pueden ocasionar graves consecuencias y daños a quien o aquel que dependa de ella.

Así mismo, la administración y la gestión documental, se interrelacionan directamente con el funcionamiento de las actividades administrativas cotidianas de una organización, debido a que albergan fuentes primarias de información y su adecuado funcionamiento avala la administración de la documentación estratégica, lo que implica que estas podrían mostrar la absoluta regularidad de la gestión, desde una perspectiva administrativa, legal, fiscal, histórica y confidencial.

Las unidades de información, dentro de sus funciones, deben velar por llevar a cabo las operaciones archivísticas de la organización documental que incluye ciertos criterios: clasificación – ordenación – descripción, selección y expurgo, diseminación, control, distribución, almacenaje, recuperación, protección por su carácter confidencial, difusión y conservación de la documentación para llegar al personal que desarrolla actividades dentro y fuera de una organización.

Básicamente esas funciones como parte del proceso administrativo y de gestión son las que se dan a conocer en la presente memoria laboral la cual basa su

planteamiento y estudio en un proyecto implementado para una unidad organizacional de la empresa BBVA Previsión AFP S.A., el Departamento de Archivo Central.

La elección básicamente centra su atención en dar a conocer como ciertas empresas como lo es BBVA Previsión AFP, ingresan a un nuevo enfoque para la gestión archivística tomando en cuenta la administración y gestión documental como un proceso sistémico elemental en la captura, distribución, uso de la información y el conocimiento. La administración de la información vista como un proceso puede parecer parte de las instituciones, sin embargo, en la actualidad pocas organizaciones en nuestro país han adoptado un enfoque sistemático y dinámico que les permita identificar cada uno de los pasos que comprende el proceso informativo empresarial.

RESUMEN DE LA MEMORIA

Uno de los objetivos más importantes de un servicio de información y documentación es el de analizar, diseñar y desarrollar sistemas, métodos, instrumentos y técnicas de tratamiento, almacenamiento, recuperación y difusión de la información.

Esta memoria laboral se basa en la necesidad de establecer un marco metodológico, que permita ver la aplicación de la administración y gestión documental de la información que se genera a lo largo de un proceso. Esta gestión debió ser sistemática y susceptible de automatización, basarse en principios derivados de la administración y la ciencia de la documentación, y debe permitir, potenciar el trabajo corporativo y dar a conocer la adopción de nuevas tecnologías de la información.

Se pone de manifiesto la necesidad de plasmar un enfoque del proceso administrativo en la gestión documental, cuya finalidad sea la adecuación de las actividades respecto a las necesidades existentes y al entorno.

De esta manera se inicia un el proyecto de estudio para el Departamento de Archivo Central de BBVA Previsión AFP, cuyo propósito es el explorar y describir las condiciones administrativas, de gestión y tecnológicas de esta unidad dentro de la organización.

Para el efecto se expone las características del proceso administrativo básico y de un sistema de información que se diseño (en una fase experimental) con el objetivo de dar alternativas de solución, considerando la situación del momento.

Como investigación de campo en su primera fase, incluye el análisis situacional, la observación y exploración in situ, más la recopilación y sistematización de datos obtenidos del estado en origen.

Como desarrollo experimental, es una consecuencia de las exigencias del medio y los entes gestores y fiscalizadores.

El apoyo logístico, desarrollo tecnológico y administrativo de AFP, se convierten en aspectos estratégicos y componentes fundamentales para lograr actualmente que esta unidad institucional, y la empresa en su conjunto, cuenten pese a las limitaciones del entorno, la investidura necesaria para regular un sistema completo de archivos institucional, investidura que ahora ha logrado por su conocimiento integral y científico de la realidad archivística y por su capacidad de análisis de esta realidad, en la cual actualmente se desenvuelven distintas organizaciones.

CAPITULO I

GENERALIDADES

1.1. ANTECEDENTES

El BBVA Previsión AFP es parte del grupo BBVA, Multinacional de Servicios Financieros con presencia en 32 países en el mundo, es el mayor gestor de pensiones en Latinoamérica, además de tener administradoras de fondos de pensiones cuenta con una red bancaria establecida en el continente americano. En Bolivia desarrolla su actividad por un poco más de 11 años en la actividad de pensiones.

Para su establecimiento y funcionamiento participó en una licitación pública internacional la cual se le adjudicó, fue contratada por el Estado Boliviano para administrar el Seguro Social Obligatorio de Largo Plazo, seguro que otorga prestaciones de jubilación, invalidez, muerte y gastos funerarios por Riesgo Común y Riesgo Profesional, a favor de sus afiliados, asegurando la continuidad de los medios de subsistencia del capital humano, en cumplimiento al artículo 158 de la Constitución Política del Estado.

El control y fiscalización de sus actividades está regida por un ente gestor que es la Superintendencia de Pensiones Valores y Seguros, quien a través de Resoluciones, Circulares y notificaciones, delimitan el campo de acción para las AFP's en su conjunto. [1]

En Bolivia BBVA Previsión AFP, ha consolidado sus actividades inherentes al Seguro Social Obligatorio, poniendo a disposición seis oficinas regionales para la atención de sus afiliados en todo el país, su oficina central (Oficina Nacional) se encuentra en la ciudad de Santa Cruz de la Sierra.

[1] Véase, Anexo N° 1, **Ley de La Republica de Bolivia N° 1732**, de 29 De Noviembre de 1996. **Decreto Reglamentario, D.S. N° 24469**, Reglamento a la Ley De Pensiones.

Al 31 de Diciembre del 2007, esta administradora cuenta con 594.642 afiliados lo que representa una cuota de mercado de afiliación histórica del 53.67 %. Un poco más de 15.000 empresas registradas.

BBVA Previsión AFP en cumplimiento a la normativa dispuesta, debe respaldar toda y cada una de las gestiones y actividades que realiza en sus diferentes fondos, en beneficio de sus afiliados, bajo ese concepto podemos comprender la gran responsabilidad que tiene al administrar y gestionar volúmenes inimaginables de documentos que tiene en su poder por ello y para ello es que se plantea un proyecto que tome en cuenta la dimensión y la responsabilidad que exigen los entes gestores fiscalizadores y el entorno en si.

El Archivo Central de BBVA Previsión AFP, inicia oficialmente sus actividades en junio de 1.997 he implementa su gestión como tal, de acuerdo a normativa. Esta unidad dentro de la estructura organizacional de BBVA Previsión AFP es un Departamento dentro la Gerencia de Operaciones y Sistemas. [2]

El Departamento de Archivo Central de BBVA Previsión AFP, realiza, su actividad en la ciudad de Santa Cruz, tiene la responsabilidad y misión de administrar y gestionar todos los fondos documentales de la institución y promover la conservación adecuada de la archivalía, facilitando su uso oportuno, mediante la utilización de procedimientos y operaciones administrativas archivísticas. Centraliza y viabiliza toda la información físico documental, magnético de toda la Institución en si, principalmente la de sus afiliados y empresas registradas al Seguro Social Obligatorio.

El crecimiento permanente del registro de afiliados y empresas cotizantes a las AFP's, en su momento, más la diversificación de servicios y prestaciones que por norma se debían y se deben cumplir, hace que se genere un incremento considerable de la información documental, por ende las actividades de la

[2] Véase, Anexo N° 2, **Estructura Orgánica BBVA Previsión AFP S.A.**

empresa y en consecuencia las del Departamento de Archivo, año a año también registraron aumentos considerables. Los clientes internos y externos demandaban respuestas mucho más ágiles y oportunas ante la normativa interpuesta por la Superintendencia de Pensiones, cuya función inherente fue y será la de velar por los intereses del afiliado, en ese contexto se debían tomar medidas correctivas y preventivas al hecho. [3]

El crecimiento desmedido de la información documental, ante una administración clásica en su momento, no abastecía los requerimientos de clientes internos y externos de la Institución al momento de proporcionar y obtener resultados, ello hace que la empresa tome decisiones y establezca medidas de cambio, buscando alternativas de solución hacia las exigencias del entorno que en su momento no eran satisfechas.

En ese entendido, recae la responsabilidad de estar a cargo del Departamento de Archivo Central de BBVA Previsión AFP para la gestión 2001, es entonces donde a través de una propuesta de trabajo, se plantea iniciar un proceso de cambio y reestructuración, guiados y orientados por criterios administrativos y de gestión, proponiendo alternativas de solución al hecho, sin descuidar los escenarios futuros.

Un análisis situacional permite establecer las condiciones en las cuales se encontraba el Departamento de Archivo Central. De esa manera, se pudo comprender que era necesario adoptar ciertas medidas que implicaban cambios, en la administración y gestión documental.

En base a criterios administrativos se logra establecer el diseño de un sistema de archivo, se colabora en la redacción de manuales y textos normativos, integrándose de esta manera al plan de calidad de la empresa, desde esa perspectiva se asesora al usuario interno, externo en el uso, acceso, adquisición, devolución y conservación de la información física documental.

[3] Véase, Anexo N° 3, **Memoria Anual 2006, BBVA Previsión AFP S.A., Pág. 19, 20, 24.**

En base a la gestión documental y el conocimiento en profundidad del tipo y fondo documental se determinan las funciones que la integran, desde la creación de los documentos hasta su resguardo final, esto permite la implementación e implantación de modelos de administración física - electrónica hasta las funciones de uso a partir de la regulación del acceso y de servicio, pasando por la identificación, la organización, la descripción, la valoración, la viabilización y resguardo de la información física- magnética, documental sistematizada como también digitalizada.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La problemática identificada, se resume básicamente en el siguiente planteamiento:

“No se administra y gestiona de manera oportuna y coherente, la información física magnética documental, en el Departamento de Archivo Central de BBVA Previsión AFP, en relación a la magnitud y crecimiento existente”

1.3. DETERMINACION DE OBJETIVOS

Para que la información pueda constituirse efectivamente en un instrumento de análisis para la formulación de políticas, la planificación, la ejecución y el control de las actividades de la organización debe de reunir determinados requisitos.

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Demostrar a través de la investigación (memoria), que la administración y gestión de la información documental en el Departamento de Archivo de BBVA Previsión AFP, requería de su modernización administrativa, tecnológica, para responder apropiadamente a la dinámica del momento y su entorno.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

Se determinaron los siguientes objetivos específicos:

1. Establecer las características del proceso administrativo.
2. Realizar un análisis de la administración y gestión de la información.
3. Determinar el grado de utilización de elementos administrativos y de gestión en la unidad organizacional.
4. Proponer una alternativa de solución, que permita una adecuada administración y gestión de la información documental.

1.4. ALCANCES DE LA MEMORIA

El alcance de la presente memoria comprende su ámbito geográfico, económico, temporal, temático.

1.5. AMBITO GEOGRAFICO

El estudio de la memoria comprendió el Departamento de Archivo Central, dependiente de la Gerencia de Operaciones y Sistemas, de la Oficina Nacional de BBVA Previsión AFP, la cual se encuentra ubicada en la ciudad de Santa Cruz.

1.5.1. AMBITO ECONOMICO

Al ser BBVA Previsión AFP una empresa de servicios, está inserta en el Sector Terciario de la Economía (donde se encuentran los servicios y el comercio).

1.5.2. ALCANCE TEMPORAL

El estudio y aplicación de la memoria toma en cuenta la gestión 2001 a la 2007, periodos en los cuales se desarrolla y aplica la misma.

1.5.3. ALCANCE TEMATICO

La investigación se desarrolla dentro del campo de la administración e informática como parte de la currícula de la carrera de Administración de Empresas.

CAPITULO II

ASPECTOS METODOLOGICOS DE LA INVESTIGACION

2.1. INTRODUCCION

El contexto actual en que se desenvuelven las diferentes instituciones y organizaciones exige la aplicación de determinados procesos, sistemas, métodos, procedimientos y otros instrumentos que respondan a esas expectativas en el área de la gestión de información y documentación.

Para organizar la información documental, magnética, se estudian las funciones que se cumplen en cada una de las unidades organizacionales y los documentos que se van generando de acuerdo a sus actividades más el trámite dado en el circuito administrativo.

Básicamente debemos considerar y adoptar una metodología que responda a una flexibilidad, a una adecuación propia del sistema y de la organización en cuestión.

2.2. METODO DE INVESTIGACION:

El método de investigación es deductivo el cual considera un análisis de lo general a lo particular

2.3. TIPO DE INVESTIGACION.

El tipo de estudio para el conocimiento de la actual memoria laboral, tiene características solo descriptivas, considerando su propósito, el de describir las propiedades mas importantes de su estudio, en este caso del Departamento de Archivo Central de BBVA Previsión AFP, en el cual se toma en cuenta los sucesos de eventos que se tuvieron en la implementación del proyecto en si y los componentes utilizados, tomando en cuenta la dimensión del problema.

CAPITULO III

MARCO TEORICO

3.1. MARCO REFERENCIAL

Básicamente concentramos la investigación teórica en los conceptos ligados y relacionados a enfoque que plateamos respecto a la administración y gestión de la información magnética física documental.

3.1.1. ADMINISTRACION

El surgimiento de la administración como institución esencial distinta y rectora es un acontecimiento de primera importancia en la historia social en pocos casos, si los hay una institución básica nueva o algún nuevo grupo dirigente, han surgido tan rápido como la administración desde principios de siglo.

La administración es el órgano social encargado de hacer que los recursos sean productivos, esto es con la responsabilidad de organizar el desarrollo económico que refleja el espíritu esencial de la era moderna.

Las personas han hecho planes y perseguido metas por medio de organizaciones y logrado todo tipo de hazañas desde hace miles de años. Sin embargo, la teoría de la administración se suele considerar un fenómeno relativamente reciente que surge con la industrialización de Europa y Estados Unidos en el siglo XXI.

Una organización es una unidad social o agrupación de personas constituidas esencialmente para alcanzar objetivos específicos lo que significa que las organizaciones se proponen y construyen con planeación y se elabora para conseguir determinados objetivos.

La administración posee características como universalidad, especificidad, unidad temporal, valor instrumental, amplitud del ejercicio, flexibilidad, entre otras que serán ampliadas en este contenido; Además poseen elementos como: la eficiencia, eficacia, productividad, coordinación de recursos, objetivos y grupos sociales que la hacen diferente a otras disciplinas.

El proceso administrativo comprende las actividades interrelacionadas de: planificación, organización, dirección y control de todas las actividades que implican relaciones humanas y tiempo.

La administración de empresas posee cinco variables principales que constituyen su estudio las cuales son: tarea, personas, tecnología, ambiente y estructura.

La administración se define como el proceso de diseñar y mantener un ambiente en el que las personas trabajando en grupo alcance con eficiencia metas seleccionadas. Esta se aplica a todo tipo de organizaciones bien sean pequeñas o grandes empresas lucrativas y no lucrativas, a las industrias manufactureras y a las de servicio.

En fin la administración consiste en darle forma, de manera consistente y constante a las organizaciones. Todas las organizaciones cuentan con personas que tienen el encargo de servirle para alcanzar sus metas, llamados Gerente, administradores, etc.

3.1.2. PROCESO ADMINISTRATIVO

La Administración es un arte cuando interviene los conocimientos empíricos. Sin embargo, cuando se utiliza conocimiento organizado, y se sustenta la práctica con técnicas, se denomina Ciencia.

Las técnicas son esencialmente formas de hacer las cosas, métodos para lograr un determinado resultado con mayor eficacia y eficiencia.

3.1.2.1. PLANIFICACION

La planificación como bien sabemos es una herramienta de la administración, en ella definimos los objetivos estrategias para poder alcanzarlos, trazamos planes para integrar y coordinar las actividades y funciones en este caso del departamento, basados en el estudio del comportamiento interior de la unidad organizacional como también de su entorno.

3.1.2.2. ORGANIZACIÓN

La organización como función de la administración nos permite identificar, las tareas que se deben realizar, quien las debe realizar, quien debe rendir cuentas a quien, como deberán agruparse, quien debe tomar las decisiones. Así mismo ha permite coordinar los esfuerzos en la unidad laboral, y dividir la carga de trabajo, de tal manera que esta sea acorde a la cantidad y tiempo dispuesto y planificado.

3.1.2.3. DIRECCION

La dirección administrativa como tal permite motivar e influir en el personal y el equipo en si, mientras desarrollan su trabajo, así mismo permite mejorar los canales de comunicación y ocuparse de alguna manera de los comportamientos de los empleados en la resolución de conflictos.

3.1.2.4. CONTROL

Función de la administración que consiste en vigilar el desempeño actual, compararlo con una norma y emprender las acciones que hicieran falta. Reunir y retroalimentar información acerca del desempeño de forma de poder comparar resultados. Relación con planificación. Función de todos los niveles que ejecuten planes.

A partir de estos conceptos nace el Proceso Administrativo, con elementos de la función de Administración que Fayol [4] definiera en su tiempo como: “Prever, Organizar, Comandar, Coordinar y Controlar. Dentro de la línea propuesta por Fayol, los autores Clásicos y neoclásicos adoptan el Proceso Administrativo como núcleo de su teoría; con sus Cuatro Elementos: Planificar, Organizar, Dirigir y Controlar”.

Autores como Urwick [5], define el proceso administrativo como las funciones del administrador, con siete (7) elementos que se detallan a continuación:

1. Investigación
2. Planificación
3. Coordinación
4. Control
5. Previsión
6. Organización
7. Comando

Koontz y O'Donnell [6], define el Proceso Administrativo con cinco (5) elementos:

1. Planificación
2. Designación de Personal
3. Control
4. Organización
5. Dirección

Miner [7], define el Proceso Administrativo con cinco (5) elementos:

[4] <http://www.google.com/organizacion/elementosbasicosdelaadministracion/segunalgunosautores.htm> [Consulta: 2008, Marzo]

[5] <http://www.google.com/organizacion/elementosbasicosdelaadministracion/segunalgunosautores.htm> [Consulta: 2008, Marzo]

[6] KOONTZ, Harold, **Administración una Perspectiva Global**. (10ª Ed.) México: McGraw - Hill Interamericana de México, S.A. 1994.

[7] MINER, John. **El Proceso Administrativo: Teoría, Investigación y Práctica**.-- 2a Ed.-- México: CECSA, 1980. 558p.

-
1. Planificación
 2. Organización
 3. Dirección
 4. Coordinación
 5. Control

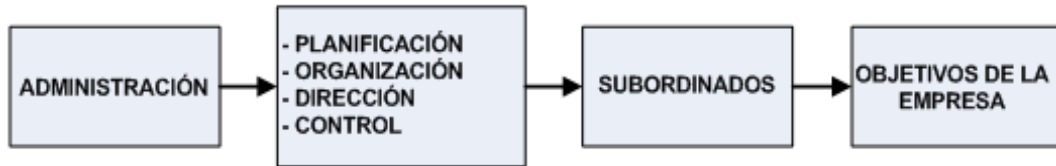
La Administración es la principal actividad que marca una diferencia en el grado que las Organizaciones le sirven a las personas que afectan.

El éxito que puede tener la Organización al alcanzar sus objetivos y también al satisfacer sus obligaciones sociales depende en gran medida, de sus gerentes. Si los gerentes realizan debidamente su trabajo, es probable que la organización alcance sus metas, por lo tanto se puede decir que el Desempeño Gerencial se mide de acuerdo al grado en que los gerentes cumplen la secuencia del Proceso Administrativo, logrando una Estructura Organizacional que la diferencia de otras Organizaciones

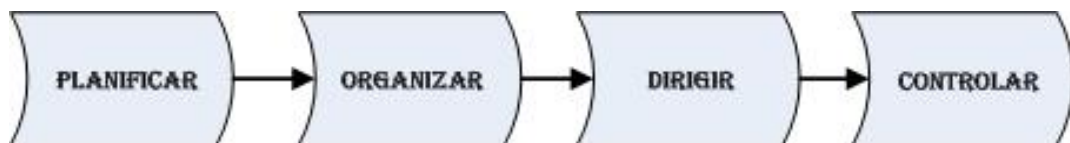
La aplicación del proceso administrativo en la actividad archivística nos permitiría como unidad lograr planear y organizar la estructura interrelacionar sus órganos y delimitar responsabilidades dentro de ella, dirigir y controlar sus actividades internas.

Desde finales del siglo XIX se ha definido la administración en términos de cuatro funciones específicas de los gerentes: la planificación, la organización, la dirección y el control. Aunque este marco ha sido sujeto a cierto escrutinio, en términos generales sigue siendo el aceptado. Por tanto cabe decir que la administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización y el empleo de todos los demás recursos organizacionales, con el propósito de alcanzar metas establecidas por la organización.

Idalberto Chiavenato [8], en su libro Administración, Proceso administrativo, organiza el Proceso Administrativo de la siguiente manera.



Las Funciones del Administrador, como un proceso sistemático; se entiende de la siguiente manera:

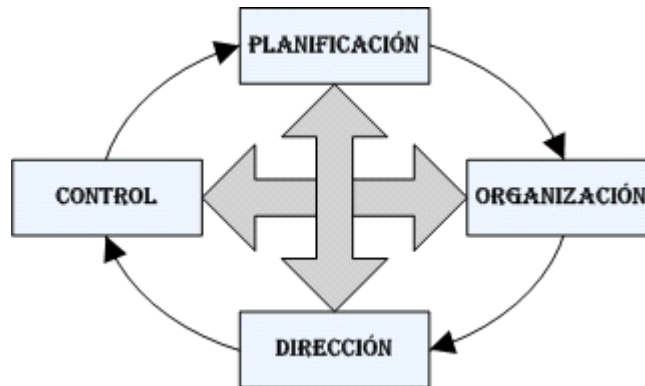


El Desempeño de las funciones constituye el llamado ciclo administrativo, como se observa a continuación:

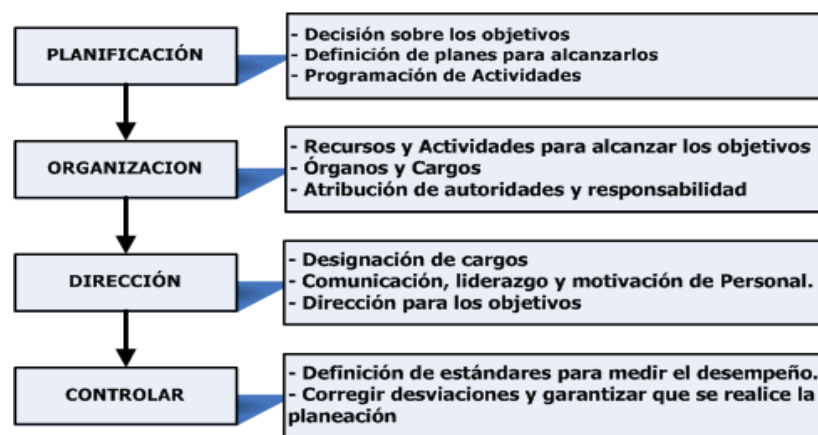


[8] CHIAVENATO, Idalberto. **Administración, Proceso Administrativo.** (3ª Ed.) México: McGraw - Hill Interamericana de México, S.A., 2001.

Las funciones del administrador, es decir el **proceso administrativo** no solo conforman una secuencia cíclica, pues se encuentran relacionadas en una interacción dinámica, por lo tanto. **El Proceso Administrativo** es cíclico, dinámico e interactivo, como se muestra en el siguiente gráfico:



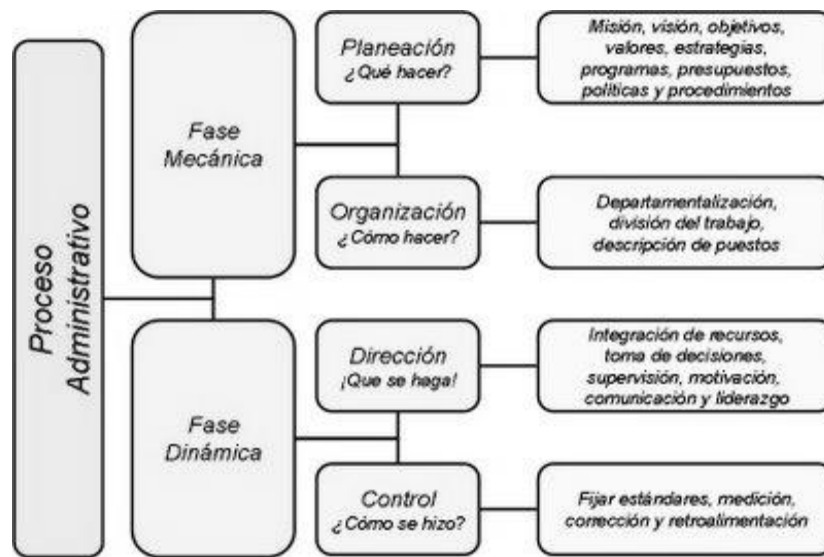
Las funciones Administrativas en un enfoque sistémico conforman el proceso administrativo, cuando se consideran aisladamente los elementos Planificación, Organización, Dirección y Control, son solo funciones administrativas, cuando se consideran estos cuatro elementos (Planificar, Organizar, Dirigir y Controlar) en un enfoque global de interacción para alcanzar objetivos, forman el Proceso Administrativo. [9]



Fuente: Introducción a la Teoría General de la Administración. Autor: I. Chiavenato.

[9] IDALBERTO, Chiavenato, **Introducción a la Teoría General de la Administración.** (5ª Ed.) México: McGraw - Hill Interamericana de México, S.A. 2000. Pág. 225 a 231

Según el libro Administración una perspectiva global de los autores Harold Koontz y Heinz Wehrick [10], “las funciones del administrador son: Planificación, Organización, Dirección y Control que conforman el Proceso Administrativo cuando se las considera desde el punto de vista sistémico. También señalan que estos elementos se aplican en negocios, organizaciones políticas, religiosas, filantrópicas y militares”.



Muchos autores consideran que el administrador debe tener una función individual de solo coordinar las actividades, sin embargo podemos señalar que parece más exacto concebirla como la esencia de la habilidad general para armonizar los esfuerzos individuales que se encaminan al cumplimiento de las metas del grupo.

Para poder llevar a cabo el cambio planteado dentro de la unidad organizacional, era imprescindible poner en práctica el proceso administrativo y sus herramientas, en ese sentido se inicio este proyecto el cual no hubiese resultado, si no se planteaba desarrollarlo de forma interactiva hacia las diferentes unidades de la organización, el análisis situacional de origen ya nos daban a conocer ciertas falencias en este y otros aspectos del proceso administrativo como tal.

[10] KOONTZ, Harold, HEINZ, Wehrich, **Administración una Perspectiva Global**. (10ª Ed.) México: McGraw - Hill Interamericana de México, S.A., 1994, Pág. 21

La solución al problema identificado, requería alternativas de solución inmediatas es decir, de corto plazo y la instauración del proceso completo comprendía plazos de cortos a medianos, para luego hacerla parte del sistema.

3.1.3. ADMINISTRACION DOCUMENTAL

La administración de Archivos, compete al conjunto de tareas, dirigidas al aprovechamiento máximo de los documentos con fines históricos, culturales y de investigación.

La administración de Archivos es el manejo organizado, ordenado, clasificado, de documentos importantes de una organización, los cuales deben ser inventariados y conservados, estos deben respaldar detalles y descripciones por tipo y fondo documental, su traslado debe ser organizado y planificado, para posteriormente facilitar la consulta o el préstamo controlado al personal expresamente autorizado de acuerdo a manuales de administración en donde interviene el proceso administrativo.

Se entiende por documento administrativo toda información textual, física, magnética, digitalizada, gráfica, sonora o en imágenes, fijada en cualquier soporte material, generada o recibida por las diferentes unidades y personas adscritas a la AFP en el desarrollo de sus funciones, y como testimonio de las diferentes actividades en el ámbito de la vida del Seguro Social Obligatorio regida por la Ley de Pensiones N° 1732.

3.1.3.1. INSTRUMENTOS NORMALIZADOS MANUALES

Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas.

El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación.

Suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, máquinas o equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro de la empresa.[¹¹]

En el se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas, facilita las labores de auditoria, la evaluación y control interno y su vigilancia, la conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente. [¹²]

En cuanto a su utilidad, permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.

Auxilian en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto.

Sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema.

Interviene en la consulta de todo el personal.

Que se desee emprender tareas de simplificación de trabajo como análisis de tiempos, delegación de autoridad, etc.

Para establecer un sistema de información o bien modificar el ya existente.

Para uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.

Determina en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores.

Facilita las labores de auditoria, evaluación del control interno y su evaluación.

[¹¹] Franklin Fincowsky Enrique Benjamín; **Organización De Empresas, Análisis Diseño y Estructura**; México, Fca – UNAM

[¹²] Franklin Fincowsky Enrique Benjamín ; "**Manuales Administrativos: Guía para su Elaboración**" México, Fca - UNAM

Aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y como deben hacerlo.

Ayuda a la coordinación de actividades y evitar duplicidades.

Construye una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos. [13]

3.1.3.2. IDENTIFICACION DE LOS PRODUCTORES DE DOCUMENTOS

Según el diccionario de Archivos [14] la definición de usuario esta reducida al individuo que ejerce la acción de consultar los documentos/archivos, generalmente en una sala de consulta. También lo denota como lector o investigador. Para el caso de la anterior conceptualización se hace referencia solamente al usuario de fondos permanentes o históricos, descuidando entre ellos como lo manifiesta al propio productor del documento o usuario interno de una institución.

Para Borrás, “los productores de documentos o usuarios del sistema de gestión documental se pueden dividir, a grandes rasgos, en tres categorías [15]:

1. Los directivos del organismo que planifican y supervisan los métodos.
2. Los responsables y todo el personal de apoyo a las unidades administrativas (sistemas, operaciones, etc.) que coordinan conjuntamente con el profesional de información la implantación del sistema de gestión de la documentación administrativa en las unidades.
3. Los usuarios directamente ejecutores de la implantación (personal administrativo, secretarias, etc.)

[13] Gómez Ceja; “**Sistemas Administrativos**”; México, Mc Graw Hill, 1997

[14] Véase, Concepto de Archivos, **Diccionario Terminología Archivista**, Consejo Internacional de Archivos, 1900, 2ª Ed.

[15] BORRÁS, Joaquín. **Las Relaciones entre Archiveros y Productores de Documentos** [En línea] http://europa.eu.int/ISPO/dlm/fulltext/full_serr_es.htm. [Consulta: Marzo 2008]

Los usuarios más directos se pueden entender como aquellos que se encargan de la producción o recepción de los documentos, de la clasificación y del archivo, de la aplicación de métodos de descripción, indización y recuperación, y de la transferencia de los documentos al archivo central”.

Estas funciones son realizadas actualmente, con mayor y menor autonomía a la vez, por la ausencia y/o falta de adecuación de un sistema oficial de gestión de documentos en la institución, existiendo un supuesto cumplimiento de las instrucciones aprobadas oficialmente.

Vale la pena indicar que por lo regular la preparación académica del personal en el tema de gestión documental en su momento era básica, no obstante, como se ha dicho anteriormente, la fuente primaria del documento administrativo proviene del pensamiento humano y muchas veces de estas personas su destino.

3.1.3.3. SISTEMAS DE INFORMACION

Otra alternativa identificada para clasificar a los productores de documentos es el comprenderlos como el grupo de apoyo de una organización el cual se puede categorizar con relación a sus necesidades de información y conocimiento gestionado en la rutina diaria de la unidad de la empresa.

La clasificación global de los sistemas de información, es una buena forma de categorizar a los productores de documentos, en tal clasificación la perspectiva general habla de un nivel operativo, uno de conocimiento, uno de administración y otro de estrategia comprendiéndose que para cada unidad funcional existen representantes de todos estos niveles de los sistemas de información. La grafica representa el esquema de la teoría de sistemas de información implícita en la obra de Laudon y Laudon [¹⁶].

[¹⁶] LAUDON, Kenneth; LAUDON, Jane Price. , **Administración de los Sistemas de Información: Organización y Tecnología**. 1996. 3 Ed. México: Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.



Se identificaron que en cada uno de estos niveles existen personas con diferentes necesidades de información y utilización de conocimiento, siendo estos dos aspectos determinados por las funciones al interior de la organización, a su vez, también son determinantes los tipos documentales que se producirán en cada nivel y estos individuos como creadores de documentos materializan documentalmente los procesos y diferentes actividades de su que hacer cotidiano.

A continuación describimos la diferenciación del tipo de información que se gesta en cada nivel en concordancia con los sistemas de información que como lo define la teoría, se requieren en cada uno de los niveles y la categorización de los miembros de una organización que sustentan la existencia de estos niveles:

3.1.3.3.1. NIVEL OPERATIVO

Los tipos documentales que se generan en este nivel hacen referencia al seguimiento de las actividades y las transacciones elementales de la organización y sus productores y principales tramitadores son los funcionarios con un rol operativo al interior de la organización (Auxiliares, Coordinadores, Jefes de área, Gerentes Operativos, etc.), el fin primordial de la información documental producida en este nivel responde a las cuestiones de rutina de las operaciones.

3.1.3.3.2. NIVEL DE CONOCIMIENTO

En este nivel se genera documentación gestada y gestionada por los trabajadores de conocimiento de una institución (Abogados, Ingenieros, Administradores, Médicos., Diseñadores, etc.), los tipos documentales que se gestan a este nivel propenden al registro de la integración de los nuevos conocimientos para el negocio (ISO, Marketing, Estudios de factibilidad, Estudio de mercados, Informes de investigaciones, etc.).

Enebral Fernández [¹⁷] (2006) manifiesta que “el perfil de los trabajadores de conocimiento se ve obligado a generar información escrita para los demás con el ánimo de socializar el conocimiento generado”.

3.1.3.3.3. NIVEL GERENCIAL

Los actores fundamentales de la producción documental a este nivel son los administradores de nivel medio y los tipos documentales que se generan a este nivel son referidos a las actividades de seguimiento, control y del ejercicio administrativo de nivel medio (Reportes periódicos de operación, Informes de actividades, etc.)

3.1.3.3.4. NIVEL ESTRATEGICO

En este nivel se encuentran los funcionarios directivos de la organización, son quienes definen el horizonte y las estrategias que la organización necesita para definirse y causar diferenciación en el mercado, como ejemplo de las tipologías documentales que se gestan a este nivel esta todo lo referido a la planeación estratégica, y todo lo que tenga que ver con la forma de hacer frente a los cambios que ocurren en el entorno económico del sector de la organización.

[¹⁷] Enebral Fernández, José. **Ser Competente en el Uso de la Información**. En: Learnig Review, No. 10 (Diciembre 2005 enero 2006). Pág. 16 - 17

3.1.4. GESTION DOCUMENTAL

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.

Es una actividad casi tan antigua como la escritura, que nació debido a la necesidad de "documentar" o fijar actos administrativos y transacciones legales y comerciales por escrito para dar fe de los hechos. Este tipo de documentos se plasmaron sucesivamente en tablillas de arcilla, hojas de papiro, pergaminos y papel, cuya gestión se fue haciendo más compleja a medida que crecía el tamaño de los fondos documentales.

La gestión de documentos es la agrupación de tareas y procedimientos encaminados a lograr una mayor eficacia y economía en el aprovechamiento de los documentos por parte de los administradores, e implica necesariamente como lo manifiesta A. Ricks [18], "el extenderse hacia el ciclo de vida del documento con el objetivo de intervenir desde la misma producción documental con la intención de asegurar un control adecuado de la misma, mejorando la forma en que se recuperan y se conservan".

Este planteamiento nace por los años treinta en Estados Unidos, dando lugar a una brecha entre gestores de documentos y profesionales de información, suscitando debates internos [19] llevando a orientar la atención en dos vertientes:

[18] A. Ricks. **Records Management as an Archival Function**. En: Archivum, XXVI, 1979, Pág. 29

[19] F.B. Evans: **Ideas modernas sobre la Administración de Archivos**, En: Boletín de la UNESCO para bibliotecas, XXIV, 5, 1970, Pág. 243-247; / R, Stapleton: Jenkinson and Schellenberg: a comparison, en: Archivaria, 17 1983-1984, Pág. 75-85

Una con carácter conservador, liderada por Hilary Jenkinson [20], quien manifiesta que “la labor del profesional en información orientado al manejo de archivos es la de conservar y custodiar los documentos”, mostrando así una posición pasiva en lo que se refiere a la solución de problemas prácticos de orden administrativo.

Y otra mas innovadora, apoyada por Theodor Roosevelt Schelleberg el cual manifiesta que “entre las funciones del profesional de información involucrado con archivos se encuentran las de organizar la documentación administrativa, así como el seleccionar y eliminar la documentación, presentando las necesidades administrativas modernas y planteando soluciones que involucran una nueva concepción de los archivos y sus manejadores.” [21]

El desarrollo de la gestión documental permite que hoy en la actualidad, coexistan en el mundo los más diversos sistemas de gestión documental: desde el simple registro manual de la correspondencia que entra y sale, hasta los más sofisticados sistemas informáticos que manejan no sólo la documentación administrativa propiamente tal, venga ella en papel o en formato electrónico, sino que además controlan los flujos de trabajo del proceso de tramitación de los expedientes, capturan información desde bases de datos de producción, contabilidad y otros, enlazan con el contenido de archivos, bibliotecas, centros de documentación y permiten realizar búsquedas sofisticadas y recuperar información de cualquier lugar.

3.1.4.1. CICLO VITAL DEL DOCUMENTO

Wiffels [22], en 1972 planteo su teoría sobre las fases o edades básicas del ciclo vital del documento, esta denominación hace relación a las etapas que cumple un

[20] JENKINSON, Hilary. **A Manual of Archives Administration**. Londres: Humphries, 1965, Pág.131-132.

[21] SCHELLENBERG, T. R, **Modern Archives: Principles and Techniques**. Chicago: University of Chicago Press. 1959

[22] HEREDIA Herrera, Antonia. **Archivística General Teoría y Práctica**. 4 Ed. Sevilla: Excma. Diputación Provincial de Sevilla, 1988. Pág. 385.

documento a lo largo de su vida útil. Según González de Ríos [²³], estas etapas se pueden considerar de la siguiente manera: “Planeación, elaboración, utilización y mantenimiento, y eliminación. En esencia este ciclo se define en tres etapas que a su vez permiten diferenciar tres tipos de archivo, según la fase en que se encuentren los documentos”. A continuación se presenta la caracterización que González de Ríos enuncia sobre cada etapa:

3.1.4.1.1. ETAPAS DE LA GESTION DOCUMENTAL

3.1.4.1.1.1. PRIMERA ETAPA: ELABORACION DE DOCUMENTOS

En esta etapa la gestión de documentos tiene como objetivos:

- Evitar la producción de documentos no esenciales
- Disminuir el volumen de los documentos
- Ampliar el uso y la utilidad de los documentos que son necesarios
- Asegurar el empleo adecuado de las técnicas reprográficas y de automatización.

3.1.4.1.1.2. SEGUNDA ETAPA: UTILIZACION Y CONSERVACION DE DOCUMENTOS

Esta segunda etapa comprende la selección, utilización, control y almacenamiento, que se caracteriza por:

- Disponibilidad de la información y de los documentos necesarios.
- Utilización a bajo costo de la información y de los documentos.
- Selección de material auxiliar, equipos y lugar de almacenamiento de los documentos, adecuados a la naturaleza y a la frecuencia de uso.

[²³] GONZÁLEZ de Ríos, Beatriz. **Organización de Archivos:** Administración de la información; Mejores recursos humanos en la empresa. Bogotá: Norma, 1998. Pág. 148.

3.1.4.1.1.3. TERCERA ETAPA: LA ELIMINACION DE DOCUMENTOS

Solo después del proceso de evaluación, se puede determinar qué documentos deben ser conservados y cuáles pueden eliminarse. Todo procedimiento eficaz para suprimir documentos debe cumplir con las siguientes actividades:

- Identificación y descripción de los documentos por series
- Clasificación de estas series con miras a su conservación o eliminación
- Determinación de los documentos que se justifica conservar en los archivos
- Eliminación periódica de los documentos no permanentes
- Transferencia de documentos permanentes a los archivos nacionales o a los que hagan sus veces.

La conservación de cierta información documental que administra y gestiona AFP, tiene tiempos delimitados por norma antes de su eliminación, así también existen ciertos fondos y tipos documentales que son imperecederos en el tiempo, los cuales deben ser conservados y mantenidos para su uso y consulta de acuerdo a lo dispuesto por la SPVS por normativa. [24]

| DOCUMENTOS | TIEMPO | CONSIDERACIONES |
|---|--------------------------|---|
| ACTUALIZACION DE DATOS | PERMANENTE | |
| DECLARACION DE DERECHOHABIENTES | PERMANENTE | Tanto la primera como la ultima actualización |
| EXAMEN PREOCUPACIONAL | PERMANENTE | |
| DECLARACION DE ENFERMEDAD | | |
| DENUNCIA DE ACCIDENTE | | |
| ORDEN DE PAGO DE PENSION | 10 AÑOS | |
| SOLICITUD DE PENSION POR MUERTE | 10 AÑOS | Despues del ultimo pago de pensión |
| SOLICITUD DE PENSION POR INVALIDEZ | | Permanente y acumulativo de existir mas de una |
| SOLICITUD DE PENSION DE JUBILACION | 10 AÑOS | Despues del ultimo pago de pensión |
| SOLICITUD DE RETIROS MINIMOS | 10 AÑOS | Despues del ultimo pago de pensión |
| SOLICITUD DE MASA HEREDITARIA | 10 AÑOS | Despues del ultimo pago de pensión |
| PAGO DE CONTRIBUCIONES | PERMANENTE | |
| DETALLE ADICIONAL DE PAGO DE CONTRIBUCIONES | PERMANENTE | |
| PAGO DE CONTRIBUCIONES INDEPENDIENTES | | |
| ESTADOS DE CUENTA INDIVIDUAL | HASTA LA PROXIMA EMISION | Entendiensose que estos son los devueltos por el correo o los empleadores al no encontrar al beneficiario |
| REGULARIZACION DE ESTADOS DE CUENTA DEL EMPLEADOR | A CRITERIO AFP | Por ser este un documento de control interno. |
| FORMULARIO DE INSCRIPCION DEL EMPLEADOR | PERMANENTE | |

[24] Véase, Anexo N° 4, **Procedimiento para la Custodia de Documentación en la Administración de Fondos de Pensiones**, Circular SPVS IP DC 092_01

3.1.4.2. CLASES DE ARCHIVO

Ligados a las etapas del ciclo vital se consideran tres clases de archivos los cuales se describen de la siguiente manera:

| | |
|----------------|---|
| 1. EDAD O FASE | ARCHIVO DE GESTION |
| 2. EDAD OFASE | ARCHIVO CENTRAL / ARCHIVO INTERMEDIO |
| 3. EDAD O FASE | ARCHIVO HISTORICO |

3.1.4.2.1. ARCHIVOS DE GESTIÓN O DE LAS OFICINAS PRODUCTORAS DE DOCUMENTOS.

En esta instancia se reúne la documentación en trámite, en busca de solución de los asuntos iniciados, además la documentación esta sometida a una continua utilización y consulta administrativa por las mismas oficinas u otras dependencias que las soliciten.

3.1.4.2.2. ARCHIVOS CENTRALES O INTERMEDIOS

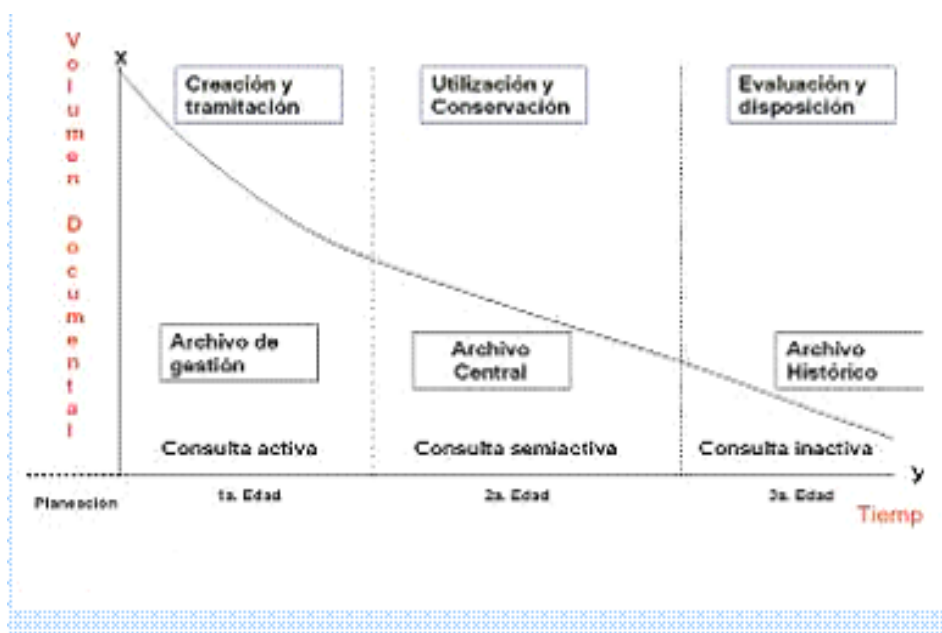
Aquí se agrupan documentos transferidos por distintos archivos de gestión de la entidad respectiva, una vez finalizado su trámite pero que siguen siendo objeto de consulta por las oficinas y los particulares en general.

3.1.4.2.3. ARCHIVOS PERMANENTES O HISTÓRICOS

Lugar donde se transfiere desde el archivo intermedio, la documentación que por decisión del comité evaluador de documentos, debe conservarse

permanentemente dado el valor que cobra para la investigación, la ciencia y la cultura.

Como se puede apreciar en la Grafica, en el ciclo vital del documento el volumen documental disminuye a través del tiempo permitiendo conservar la información valiosa para la organización permanentemente, no obstante para el logro de esta racionalización del acervo documental la gestión documental ha desarrollado instrumentos tales como el cuadro de clasificación y la tabla de retención documental sin los cuales sería imposible ejecutar procesos de transferencias documentales según la edad del documento. El ciclo define tres etapas que a su vez permiten diferenciar tres tipos de archivo según la fase en que se encuentren los documentos.



El Departamento de Archivo Central de AFP, resguarda información magnética, física documental, las cuales se encuentran en diferentes etapas su conservación y eliminación esta sujeta en algunos casos a tiempos predefinidos por la Superintendencia de Pensiones.

3.1.4.3. EL PROFESIONAL EN INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

La presencia del profesional en información en la fase activa del documento, se fundamenta en el mismo principio de procedencia, según el cual los documentos de un fondo tienen que estar debidamente organizados según la estructura originaria o el orden natural de producción. De esta manera, queda totalmente justificada la utilización de unas técnicas e instrumentos del tratamiento documental que se apliquen regularmente a todos los documentos activos de un organismo y que perduren cuando unos pocos alcancen el valor permanente.

Igualmente, el principio de respeto del fondo también favorece claramente la recuperación de la información, ya que el conocimiento del organismo o de la unidad productora, sus funciones y actividades, son factores determinantes desde esta primera fase del documento.” [25]

El desarrollo de la teoría del ciclo de vida del documento y de los conceptos relacionados, mas específicamente “las nociones de valor primario y valor secundario, aportan más elementos que justificaban la tan necesaria aplicación de técnicas archivistas en el periodo de actividad máxima del documento: “su planeación”. [26]

En relación a lo enunciado actualmente el Archivo Central de BBVA Previsión AFP, usa en su gestión, criterios uniformes de clasificación de documentos por fondos, pautas de selección de documentación con el objeto de determinar el lugar exacto en su ubicación y conservación, tomando en cuenta su destino final, descripción de contenidos para conseguir la optima recuperación de la información desde su generación ya sea con herramientas convencionales de la archivística o la utilización de tecnologías de punta para la gestión descripción y recuperación de información, tales como la integración de la meta-información asociada a la

[25] BORRÁS, Joaquim. **Las Relaciones entre Archiveros y Productores de Documentos** [En Línea] http://europa.eu.int/ISPO/dlm/fulltext/full_serr_es.htm [Consulta: marzo 2008]

[26] BORRÁS, Joaquim. **Las Relaciones Entre Archiveros y Productores De Documentos** [En Línea] http://europa.eu.int/ISPO/dlm/fulltext/full_serr_es.htm [Consulta: Marzo de 2008]

digitalización de los documentos sistematizada por fondo documental organizacional, la cual se guarda en servidores e imágenes y es administrada a través de Software diseñados para este propósito, los cuales pueden desarrollarse dentro del entorno Web o Intranet de una Institución. Como es el caso para la AFP. [27]

3.1.4.4. LA INTERVENCION Y ROL DEL PROFESIONAL DE LA INFORMACION

El hecho de pensar en una actitud intervencionista por parte del profesional en información en las diferentes edades del documento, incide directamente en el comportamiento de una cultura organizacional establecida, y requiere el estipular ciertas responsabilidades y actitudes de este, definiendo un perfil que responda a las expectativas de una nueva propuesta, donde la necesidad relevante por parte de los organismos de administración, se encausa en parámetros de eficiencia y economía administrativa, dando como resultado respuestas por parte de las instituciones académicas archivísticas, incurriendo como se ha indicado en las necesarias revoluciones teóricas y prácticas de la profesión, que en algunos países incluso ha formulado la creación de un nuevo perfil profesional y corporativo diferenciando, entre los nuevos gestores de documentos (record manager) respecto a los tradicionales archivistas. [28]

Existió cierta división y tendencias, sobre cual el enfoque y rol del profesional de la información, esta surge a través de la aparición de literaturas favorables y contrarias a la vez sobre el caso. Sin embargo hoy en día a pesar de todo, y principalmente en los últimos años se han percibido algunas intenciones de acortar distancias y se impone una cierta comprensión recíproca del concepto en sí entre los colectivos.

[27] Véase, Anexo N° 5, **Software de Sistematización y Digitalización de documentos**, Manuales de Operador, KEON S.A.

[28] LLANSO I San Juan, Joaquin. **Gestión De Documentos: Definición y Análisis De Modelos**. Vergara: Iragi, 1993. Pág. 16

Anteriormente, esta radical separación entre sectores profesionales motivó a que algunos autores entre los que se cuenta a A. Ricks [²⁹], alertados y partidarios de posturas menos radicales, enfatizaron en la necesidad de defender un interés común, sosteniendo que “los gestores de documentos podían ofrecer al profesional en información formulas para alcanzar la tan necesaria racionalidad y economía de sus procesos.

Mientras que al profesional se le ofrecía la oportunidad para incidir en los programas de gestión documental con la finalidad de lograr la calidad de los archivos del futuro”.

Según Cruz Mundett [³⁰], “la capacidad de intervención directa en la fase de gestión, se ve limitada por una serie de variables que define en dos aspectos:

- a. La experiencia demuestra que las necesidades de las oficinas desbordan la capacidad de los recursos disponibles por parte del archivo.
- b. La producción documental crece a un ritmo exponencial

De lo anterior se infiere que es virtualmente imposible organizar y atender todos los archivos de oficina, que además en primera instancia son responsabilidad del personal administrativo, no obstante el profesional en Información debe estar en la disposición de brindar lineamientos básicos y de ser posible atender una sola dependencia organizacional que sirva de ejemplo en el proceso de implementar un programa de gestión documental desde la producción documental”.

Cruz Mundett, [³¹] “también define ciertas características del profesional que se involucre en la intervención de la primera edad del documento de la siguiente manera:

[²⁹] A, Ricks. **Records Management as an Archival Function**. En: Archivum, XXVI, 1979, Pág. 29
[³⁰] CRUZ Mundett, José Ramón. **Manual de Archivística**, Madrid: Pirámide, 1994.
[³¹] CRUZ Mundett, José Ramón. **Manual de Archivística**, Madrid: Pirámide, 1994

-
- a. Debe conocer cuales son las necesidades de cada dependencia, el volumen y estado de sus documentos.
 - b. Debe diseñar un sistema de organización y de explotación adecuado a cada caso.
 - c. Debe instruir al personal en los conocimientos básicos que le permitan mantener los sistemas en el tiempo, con su ayuda y supervisión.

Es necesario observar que las anteriores consideraciones, pueden llegar a ser abarcadas y apoyadas oportunamente con la instauración de manuales de procedimientos diseñados por el profesional en información para ayudar a los usuarios o productores de documentos, en las acciones relacionadas con la comprensión del sistema de organización, aprovechamiento máximo de la documentación y certeza en cuanto a la manera de mantener el sistema en el tiempo”.

3.1.4.5. NUEVOS SOPORTES DE LA INFORMACION

Es básicamente claro que toda información necesariamente necesita un soporte, un sustento material o digital donde plasmarse - papel, madera, cinta magnética, rollo fotográfico, microfilm, disquete, CD, DVD, etc., éste, constituye el soporte material del documento.

La distinción es de suma importancia, por cuanto la existencia de documentos plasmados sobre modernos soportes, denominados electrónicos, ha introducido cambios fundamentales en las relaciones económicas, sociales, jurídicas y por congruentes razones al interior de las organizaciones, que es donde mas cuidadoso debe ser el análisis de esta investigación, pues apunta a no incurrir en rupturas tradicionales del modo de hacer las cosas, que posteriormente

afectarán la dinámica corporativa, en la medida en que los procesos, los resultados o salidas no respondan a un esquema interno y aun contexto del entorno.

3.1.4.6. EL DOCUMENTO ELECTRONICO Y SU DESAFÍO CULTURAL

En la actualidad se presentan nuevas formas de perfeccionar los procesos de autenticidad e integridad de los datos contenidos en nuevos soportes y de establecer la seguridad de dichos actos, como es el caso de las tecnologías de encriptación y de las disposiciones gubernamentales hacia la firma digital, donde la firma o suscripción tradicional resulta de innecesaria utilización, sin embargo en países como el nuestro a pesar de vivir ya esta realidad, se persiste en continuar en un vacío legal, que a la postre afecta directamente la confianza de las instituciones en cuanto a manejar los nuevos soportes, pues se ha avanzado muy poco en el proceso tendiente a regular aspectos esenciales de su control por medio de sistemas administradores de documentos electrónicos, aunque actualmente para el de AFP se cuenta con normatividad muy básica que se encuentra en la Ley 1732 Ley de Pensiones Resoluciones y Circulares que se manifiestan al respecto, sin embargo dentro de un contexto básico dejando abierta la posibilidad de trabajar sobre ello que el lo que se hizo [32], [33].

Tal intención como normativa no es suficiente para el entorno generalizado de las organizaciones, repercutiendo en sentimientos apáticos al sentido de querer conocer y aprovechar las herramientas que se desglosan con este tipo de soportes.

No cabe duda de los beneficios que conlleva, estas características, toda aquella propuesta innovadora que implique ir de la mano con el desarrollo de nuevas tecnologías, sobre todo si conciernen al manejo de la información.

[32] Véase, Anexo N° 1, **Ley de La Republica de Bolivia N° 1732**, De 29 De Noviembre de 1996. **Decreto Reglamentario, D.S. N° 24469**, Reglamento A La Ley De Pensiones, Circulares referenciales.

[33] Véase, Anexo N° 6, **Leyes, Resoluciones, Circulares, Normas ISO para Archivo Central AFP**.

No obstante el paso de la palabra impresa a la electrónica como lo plantea Amat [34] en su libro “la biblioteca electrónica”, conlleva a una serie de problemas a los productores y/o usuarios de los materiales electrónicos debido a que la forma física de estos últimos varía bastante con respecto a los primeros. La costumbre de leer un documento impreso es una de las mas grandes dificultades, aunque no la única, que afronta el soporte electrónico, incluso Amat cita sus consideraciones al respecto afirmando que “una de las dificultades que ofrece el texto electrónico, radica en la rapidez con que se ha pasado del aprendizaje basado en impresos, al basado en los nuevos soportes de la información, este conflicto de pareceres se fundamenta en que para los individuos la tradición a hecho que sea mas fácil el aprovechar convenientemente la información producto de la imprenta, mientras que se desconoce, por lo menos en principio, el gran abanico de instrucciones que requiere la utilización de un programa informático, el lector de un texto electrónico tiene que aprender un nuevo método de acceso y recuperación de la información que guarda poca relación con la infinidad de sistemas de administración de documentos electrónicos, tanto así que se podría decir que cada libro electrónico exige su propio mecanismo de lectura, Amat lo indica como una nueva alfabetización sobre el aprendizaje con ayuda de nuevos soportes y sus consecuentes implicaciones.

En los entornos organizaciones, la postura se muestra ambivalente, pues esta mediada principalmente por los productores de documentos y/o usuarios de los mismos, y la incidencia de una proyección hacia los nuevos retos de la sociedad, talvez la postura de Amat es consecuencia de presenciar una ruptura entre la tradición y la innovación, donde claramente se presenta una resistencia hacia el modo en que se da el cambio, que no es necesariamente mala, pues protege a las organizaciones de los posibles fluctuaciones de una innovación en un ámbito tradicional.

[34] AMAT, Nuria. **La Biblioteca Electrónica**. Madrid: Fundación German Sánchez Ruiperez, 1995

Por otra parte se debe tener en cuenta que en su gran mayoría muchas áreas del conocimiento y sus representaciones académicas, muestran una postura complaciente ante el aprovechamiento de la tecnología como herramienta útil, tanto así que un profesional formado en la década del 90 en adelante, no tiene mayor reparo en acoplar el uso de soluciones informáticas a su que hacer diario, pero como es el caso de algunos entornos corporativos que se han posicionado y ganado cierto estatus a través de muchos años de trabajo y sus funcionarios poseen una cultura arraigadamente tradicional, fruto de toda una cultura organizacional acostumbrada al soporte impreso, el soporte electrónico comienza a sopesar uno de sus mas grandes retos en cuanto a lo que se refiere a entornos corporativos por lo menos”.

Por lo anterior es de notable necesidad el indagar por los aspectos relacionados con la cultura organizacional de las entidades, más aun cuando se trata de evaluar la posible aplicación de soluciones.

3.1.4.6.1. IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL

La gestión de información y documentación en las organizaciones, como disciplina reciente, asume sin duda alguna, los retos de llevar adelante esas potencialidades que se hacen cada vez más exigentes, complejas y renovables.



Asimismo, se trata de identificar aquellos recursos informativos que forman parte de los muchos recursos que requiere la organización para darles una mayor y mejor proyección en la explotación de ellos, mediante una adecuada administración y gestión.

Bajo ese marco introductorio, se hace necesario aportar algunas ideas que induzcan a plantear una metodología que se oriente a aplicar parámetros y de esa forma establecer un Sistema de Gestión Documental (SGD) en una organización.

Esta metodología representa algunos aportes, aplicando precisamente la teoría de sistema y su metodología de sistemas en un contexto organizacional, para que la misma responda a la gestión documental de dicha entidad.

Dentro de los aspectos de la comunicación que existe en una organización, existe una diversidad, pero generalmente se presenta un esquema básico y común en todo tipo de comunicación, es decir existe un emisor (sujeto), un receptor (sujeto) y un canal que en este caso es el medio (documento).

En cualquier organización, existe siempre la comunicación a través de diversos medios (documentos), en ellos se plasma la información y el conocimiento, elementos importantísimos que son la base y orientan a las acciones, como se señala en la pirámide informacional de Gloria Ponjuán [³⁵], de acuerdo a los niveles de la evolución informacional.

Por consiguiente, en el tratamiento de la información y el conocimiento dentro de una organización intervienen diversos actores, especialistas y disciplinas por la complejidad que significa ello. Se trata de reagrupar nociones, conceptos, análisis, evaluaciones, variables, entes de información, etc. que juegan un papel importantísimo en su configuración.

[³⁵] PONJUÁN, Dante Gloria. **Gestión de Información en las Organizaciones**: principios, conceptos y aplicaciones. Santiago: Cecapi-Universidad de Chile, 1998.

Un proceso natural e importante que entra en acción es la cadena documental, constituida por una serie de operaciones materiales e intelectuales interdependientes entre sí. En un extremo, se encuentran los In Put o ingreso de documentos que hay que trabajarlos, para luego seguir con el proceso de tratamiento y después de ello obtener el Out - Put -salida de productos o resultados.

El elemento sustancial y clave que existe dentro de esa cadena documental - además con fuerte carga informativa- es el documento, y particularmente el documento de gestión, el mismo que forma parte de grupos documentales, como un trámite, un expediente, una serie, etc. Los cuales deben estar bien representados, mediante una adecuada gestión de ellos.

Estos documentos generalmente tienen idas y vueltas o son depositarios en alguna unidad administrativa dentro de la organización y por ello responden a ciclos y flujos que se repiten en determinadas acciones.

Tanto la cadena documentaria, como los ciclos y flujos, son efecto de las operaciones predefinidas y a veces post-definidas por la organización y deben buscar la rapidez, la precisión, la confiabilidad y la economía.

Se debe tender a un orden lógico de tareas consistentes con vistas a la racionalización y normalización del trabajo. En el ciclo de la cadena documental, también intervienen articuladamente organismos distintos como las unidades administrativas de la institución entrelazados en red o redes, sistemas de cooperación y división de tareas tanto de esas unidades como de sus funcionarios.

Se puede entonces definir un Sistema de Gestión de la Información (SGI) como “... un sistema diseñado para organizar, almacenar, recuperar y difundir la información. Un sistema de gestión de la información nos permitirá un control de calidad del proceso documental...” [36]

[36] ANGÓS ULLATE, José María; y otros. **Necesidad de una Metodología que Optimice La Gestión Documental**: estudio de un caso práctico”. Zaragoza, s.d.t., s.f.

Por otro lado, es de importancia vital mencionar las características de la organización o institución y sus niveles de estructura organizacional, pues dependiendo de ello, se puede identificar su complejidad y diseñar el Sistema de Gestión Documental (SGD).

Y como parte fundamental de dicha estructura organizacional, se encuentran las unidades administrativas, las mismas que unidas conforman los entes que por excelencia recopilan, generan, procesan y difunden información y documentación en la organización. A esta importancia se añaden las funciones y competencias que se definen para cada unidad administrativa, ya que es característica en toda institución al crearse.

Otro elemento fundamental al considerar el diseño de un Sistema de Gestión Documental (SGD) son precisamente los aspectos jurídicos que rigen o regulan los temas de gestión documental y comunicacional, sobre todo para instituciones dependientes de gobiernos estatales (centrales) o municipios (locales).

3.1.4.6.2. FASES PARA ESTABLECER EL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL (SGD).

Definidos los conceptos y elementos constitutivos del Sistema de Gestión Documental (SGD) en una organización, debe considerarse básico adoptar una metodología que responda a una flexibilidad, a una adecuación propia del sistema y de la organización en cuestión.

Se trata de aplicar la metodología de sistemas, la misma que tiene amplia aceptación en el ámbito del desarrollo de sistemas de información. Bajo esa introducción es pertinente señalar que existen cinco fases en las cuales basar el diseño del Sistema de Gestión Documental, estas fases suponen:

-
1. Primera fase. desarrollar un plan global.
 2. Segunda fase. estudio de viabilidad, análisis de sistemas.
 3. Tercera fase. diseño del sistema de gestión documental.
 4. Cuarta fase. implantación del sistema.
 5. Quinta fase. control y mantenimiento del sistema.

MARCO LEGAL

El marco o ámbito legal en el cual se desarrolla la investigación esta dada principalmente por la normativa emitida por la entidad que rige, controla y fiscaliza la actuación de las Administradoras de Fondos de Pensiones AFP's y por ende la actividad de Archivo Central de BBVA Previsión AFP, esta entidad es la Superintendencia de Pensiones Valores y Seguros, SPVS.

Sin embargo en la administración y gestión documental, fue de mucha ayuda, apoyo y guía, las diferentes normas ISO que si bien aun no se encuentran certificadas estas se convirtieron en guías base, en la aplicabilidad de conceptos y lineamientos. [³⁷]

LEYES Y NORMAS QUE RIGEN LA ACTIVIDAD DE ARCHIVO CENTRAL EN AFP

Las leyes y normas que rigen la actividad de Archivo Central están dadas por el ente fiscalizador y regulador la SPVS y algunas normas ISO referenciales en elucidado y disposición de la información física documental.

NORMATIVA SPVS:

- Ley de La Republica de Bolivia N° 1732, de 29 De Noviembre de 1996.

[³⁷] Véase, Anexo N° 6, **Leyes, Resoluciones, Circulares, Normas ISO para Archivo Central AFP.**

-
- Resolución Administrativa SPVS –IP N° 011/98, Artículo 9°, (Archivo Físico Documental).
 - Cite SPVS-IP439/99, Programa de Regularización Archivo Central
 - Circular SPVS-IP-DP-146/2000, Archivo para cada afiliado del Seguro Social Obligatorio.
 - Circular: SPVS-IP-DC-092/01, Procedimientos para la custodia de documentación en las Administradoras de Fondo de Pensiones.
 - Circular: SPVS-IP-054/02, Archivo para cada afiliado al Seguro Social Obligatorio, Proceso de Jubilación.

NORMAS ISO (referenciales):

- ISO/FDIS 11799, Requisitos para el almacenamiento de documentos
- ISO/FDIS 11798, Permanencia y durabilidad de los escritos impresos y copias papel- Requisitos y métodos de comprobación.
- ISO 9706:1994, Información y documentación, papel para documentos
- ISO 11108:1996, Información y documentación, Requisitos de permanencia y durabilidad,
- Otros.
- ISO 11800:1998, Información y documentación, Requisitos para materiales de encuadernación y para métodos usados en la manufactura de libros.

CAPITULO IV
MARCO PRÁCTICO
METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

4.1. INTRODUCCION

Es necesario emplear una adecuada metodología de estudio que permita organizar el proceso de investigación a seguir para el tratamiento de la información necesaria para el desarrollo del marco practico y elaboración de la propuesta, cumpliendo con los respectivos objetivos planteados en la actual memoria.

4.2. UNIVERSO DEL ESTUDIO

El universo de estudio que abarca esta memoria son los diferentes fondos y la diversa tipología de información documental existente que administra y gestiona el Departamento de Archivo para su interrelación de servicio con toda la empresa a nivel Nacional y Regional de AFP. [³⁸]

A continuación se presenta un listado de todos los tipos y fondos documentales parte de esta memoria.

[³⁸] Véase, Anexo N° 2, **Estructura Orgánica BBVA Previsión AFP S.A.**

| FONDOS DOCUMENTALES | TIPO DE DOCUMENTO | AREA |
|---|---|------------------------|
| Aporte Patronal Futuro | Formularios de Pago de Contribuciones, registro de aporte patronal Futuro de Bolivia | PROVIVIENDA |
| Carpetas de capitalizadas | Carpetas y documentos, registran el movimiento y administración de las empresas capitalizadas | RIESGOS |
| Carpetas de Riesgos | Carpetas y documentos, registran la evaluación de Riesgos por cada Fondo. | RIESGOS |
| Cartas de notificación deuda | Cartas que registran las notificaciones a empresas en mora. | COBRANZAS |
| Cintas back up | Medios Magnéticos, Cintas del back up del movimiento diario, guarda ambientes especiales | SISTEMAS |
| Comprobantes de Pago Bolivida Bonosol | Comprobante, extracto bancario, documento de identidad y otros respaldos, registra el pago realizado. | PRESTACIONES |
| Comprobantes de Pago Renta Dignidad | Comprobante, extracto bancario, documento de identidad y otros respaldos, registra el pago realizado. | PRESTACIONES |
| Comprobantes Pago Provienda | Comprobantes, que registran la devolución o pago de ese fondo. | PROVIVIENDA |
| Dictámenes SPVS, Actas, denuncia de accidentes | Cajas con documentación variada, notificaciones internas, respaldos, etc. | PRESTACIONES |
| Documentos cobranzas nacionales, ISO | Cajas con documentación correspondiente a la ISO, registra movimiento cobranzas. | COBRANZAS |
| Documentos en custodia | Cajas con documentación variada que se encuentra en calidad de custodia para su consulta | VARIOS |
| Documentos varios, Planillas, cheques, notas internas, correspondencia por area | Cajas con documentación variada | PRESTACIONES |
| Estados de cuenta | Cajas con comprobantes y documentación, registra respaldos de recepción, diferentes emisiones Estados de Cuenta | OPERACIONES |
| Expedientes de Gastos Funerarios | Folders (files amarillos) con formularios y documentación respaldatoria, presentados para la otorgación de beneficios y prestaciones. | PRESTACIONES |
| Expedientes de Jubilación | Folders (files amarillos) con formularios y documentación respaldatoria, presentados para la otorgación de beneficios y prestaciones. | PRESTACIONES |
| Expedientes de Retiros Mínimos | Folders (files amarillos) con formularios y documentación respaldatoria, presentados para la otorgación de beneficios y prestaciones. | PRESTACIONES |
| Expedientes de solicitud pensión por invalidez y/o muerte | Folders (files amarillos) con formularios y documentación respaldatoria, presentados para la otorgación de beneficios y prestaciones. | PRESTACIONES |
| Formulario de Pago de Contribuciones Dependientes | Planilla, compone el formulario y su detalle de aportantes por empresa. | RECAUDACION |
| Formulario de Pago de Contribuciones Independientes | Planilla, compone el formulario de aporte de un afiliado | RECAUDACION |
| Formularios 87 - 110 | Cajas, con formularios 87 - 110, descragos IVA | RRHH |
| Formularios de Inscripción del Empleador | Formularios y documentación de respaldo, Registra la inscripción de empresas. | AFILIACION |
| Formularios de Registro Afiliación | Formulario, registra la inscripción del afiliado para obtener un NUA | AFILIACION |
| Formularios de Traspaso | Formulario, registra el traspaso de un afiliado de una AFP a otra. | TRASPASOS |
| Libros Contables | Libros empastados por fondos, registra los movimientos contables de los fondos que administra y gestiona AFP. | CONTABILIDAD |
| Libros de Inversiones | Empastes por fondo, registran el movimiento por Fondo de las inversiones realizadas. | INVERSIONES |
| Libros de Tesorería | Empastes, registran los movimientos en tesorería de AFP | TESORERIA |
| Libros Recursos Humanos | Empastes que registran el movimiento de Recursos Humanos | RRHH |
| Movimiento ISO | Cajas con documentos que registran todo el movimiento ISO | TRASPASOS |
| Organización y Métodos | Cajas con Cartas del movimiento plataforma unificada | ORGANIZACION Y METODOS |
| Provienda TGN | Cajas con movimiento notificaciones Provienda, TGN | PROVIVIENDA |
| Reclamos Bonosol, Gastos Funerarios CUSOL y FCC | Cajas con notificaciones reclamos, Bonosol, gastos funerarios CUSOL y FCC | PRESTACIONES |
| Reclamos Provienda | Cartas con número secuencial que registran reclamos de ese fondo | PROVIVIENDA |

Fuente: Elaboración propia

4.3. DETERMINACION Y ELECCION DE LA MUESTRA.

Dado que el universo conformado por los diversos fondos y tipos documentales es pequeño, se toma también como muestra para nuestro estudio.

4.4. FUENTES DE INFORMACION,

Considerando la actividad y el marco de la investigación, la fuente de información utilizada es la secundaria, dado por documentos, libros, publicaciones y otros adicionales informes, evaluaciones.

4.5. PROCESAMIENTO DE LOS DATOS.

El procesamiento de la información es meramente descriptiva basada en la particularidad de unidad analizada.

CAPITULO V

MARCO TEORICO - PRÁCTICO

ANALISIS DE LA SITUACION

La inadecuada administración y gestión de la información documental dentro de la organización, estaba ocasionando grandes inconvenientes con las diferentes unidades internas de la empresa al momento de tomar decisiones, principalmente con el ente fiscalizador, la Superintendencia de Pensiones Valores y Seguros. La falencia y/o mala praxis de las funciones administrativas en el desarrollo de las actividades, hacia que no se tengan bien identificados ciertos planes, objetivos y estrategias a seguir en esta área, la excesiva dependencia de la experiencia, donde no se permitían cambios ante una administración clásica de la información, donde no participaban la tecnología y sus innovaciones (gestión documental), perjudicaban su desarrollo que no iba en paralelo al crecimiento sustancial y desmedido de la documentación que AFP debía soportar por las características de un mercado creciente. [39]

Para BBVA Previsión AFP era de suma importancia cumplir y hacer cumplir la normativa interpuesta por la Superintendencia de Pensiones en este acápite, puesto a que estaba sujeta a amonestaciones y/o sanciones pecuniarias [40] por este concepto, en ese entendido es que reconocen e imponen la necesidad imperante de cambiar los conceptos retóricos del manejo de archivos y apuntar al manejo y establecimiento de nuevas tecnologías de administración y gestión documental bajo esquemas universales, basados en nuevas tecnologías que garanticen la confiabilidad y la efectividad del proceso administrativo archivístico.

[39] Véase, Anexo N° 7, **Informe de Organización y Métodos de AFP Previsión**, Evaluación al Departamento de Archivo Central.

[40] Véase, Anexo N° 1, **Decreto Reglamentario, D.S. N° 24469**, Reglamento a la Ley De Pensiones, Art. 285 – 296, Pág. 121-125

La responsabilidad y confianza para la implementación de este proceso, recae en quien pone en conocimiento la presente memoria, debido a la oportunidad en primera instancia de ser Coordinador Nacional de Afiliación y Registro en esta Institución, cuya experiencia obtenida en el área, permite la oportunidad y responsabilidad de gestar un departamento dentro la estructura orgánica de la empresa, el de Archivo Central de BBVA PREVISION AFP.

Básicamente toda la documentación que se generaba en las diferentes oficinas regionales del país, como en las diferentes áreas y/o unidades de la organización, tanto de afiliados como empresas, se gestionaban en esta unidad la de Afiliación y Registro, la cual centralizaba su acción y actividad a nivel nacional y una vez procesados dentro de los marcos legales y normativa correspondiente, se derivaban al departamento de Archivo Central, para su posterior administración y gestión, por lo tanto, el departamento de Archivo Central también debía interactuar con todas y con cada una de las áreas y/o unidades de la empresa, [41] toda la información y documentación recibida ya centralizada, era sujeta de inspecciones y fiscalizaciones por parte de la Superintendencia de Pensiones Valores y Seguros SPVS.

En ese entendido, la Gerencia General y la Gerencia de Operaciones y Sistemas, plantean y proponen que mi persona se haga cargo del departamento de Archivo Central a partir del año 2001. [42]

Ello determina un reto en mi actividad laboral y hace que planteemos una propuesta con alternativas de solución que puedan de alguna manera resolver los problemas y conflictos de momento generados. Así mismo exigía como punto de partida, entender y comprender que hoy en día la actuación de la administración y gestión documental, se rige a partir de ciertos conocimientos e innovaciones en

[41] Véase, Anexo N° 8, **Interrelación de Archivo Central con las Unidades organizacionales de BBVA Previsión AFP.**

[42] Véase, Anexo N° 9, **Notificación oficial de parte de BBVA Previsión AFP para nombramiento y asignación del cargo.**

cuanto a administración y sistemas de información, las cuales deben ir de la mano en la aplicación de herramientas administrativas - tecnológicas.

DIAGNOSTICO DEL PROBLEMA

Lo primero que realizamos como correspondía era establecer un diagnostico para determinar el estado en el cual se encontraba el Departamento de Archivo Central de AFP en ese momento para posteriormente dar a conocer los resultados.

Inicialmente y como resultado de una evaluación solicitada y realizada por el departamento de Organización y Métodos de la empresa, podíamos ya advertir ciertas falencias la cual nos daba a conocer básicamente el estado inicial de la unidad. [⁴³]

Sin embargo era necesario verificar y corroborar esta evaluación a ello complementamos con un análisis preliminar y un programa de regulación de Archivo Central [⁴⁴], para lo cual se implementa un diagnostico operativo - administrativo del problema, con la cual iniciaríamos y plantearíamos las posibles alternativas de solución.

5.2.1. DIAGNOSTICO OPERATIVO

El proceso y la verificación in situ nos daba a conocer y preestablecer las siguientes falencias en temas operativos:

- Existía un desconocimiento del mantenimiento apropiado de la documentación.
- No existía un sistema integral para uso y manejo de los documentos e información acorde a su crecimiento.

[⁴³] Véase, Anexo N° 7, **Informe de Organización y Métodos de AFP Previsión**, Evaluación al Departamento de Archivo Central.

[⁴⁴] Véase Anexo N° 10, **Evaluación Preliminar y Programa de Regulación Archivo Central**.

-
- El trabajo desarrollado era netamente manual sin participación de la tecnología.
 - Se incumplía regularmente con la Ley y la normativa señalada para estas responsabilidades por entes gestores y fiscalizadores.
 - No existía buen uso de la información.
 - Desconocimiento de herramientas tecnológicas.
 - Existía una excesiva dependencia de la experiencia y no se daba lugar a cambios e innovaciones.

5.2.2. DIAGNOSTICO ADMINISTRATIVO

En la parte administrativa, también se identificaron ciertas falencias y pormenores, las cuales se generaban en el Departamento de Archivo Central de AFP, entre ellos hemos podido establecer los siguientes:

5.2.2.1. FALENCIAS IDENTIFICADAS EN LA PLANEACIÓN

- Falta de compromiso para planificar dentro la unidad de la AFP, se identifico que no existía la capacidad de resolver problemas recurrentes que se manifestaban en el departamento, postergando la planificación para estos hechos.
- No existían estrategias del departamento de Archivo Central, acordes a la realidad del momento, el cual requería.
- No existía definiciones e implementaciones claras de planes de acción con relación a la situación del departamento de archivo central de la AFP.
- No existían objetivos o metas significativas para el departamento de archivo y los posibles existentes eran poco agresivos.
- Existía una falta de visión para considerar la planeación o planificación como un proceso el cual iba a coadyuvar las labores del departamento de Archivo Central de la AFP.

5.2.2.2. FALENCIAS IDENTIFICADAS EN LA ORGANIZACIÓN DE LA UNIDAD

- Falta de organización y coordinación de esfuerzos en el personal del Departamento de Archivo Central de AFP.
- Carga laboral mal establecida en la unidad.
- División del trabajo inadecuada en función a la cantidad del personal existente del departamento de archivo.
- Relación inadecuada subordinado – superior, funciones mal establecidas
- Trabajo rutinario, por consecuencia de ser netamente manual.
- Inadecuada interrelación del departamento de Archivo Central, con las demás unidades de la organización.

5.2.2.3. FALENCIAS IDENTIFICADAS EN LA DIRECCIÓN DE LA UNIDAD

- Falta de motivación del personal, al interior del departamento de Archivo central de AFP.
- Comunicación con barreras, principalmente entre el auxiliar y la jefatura del departamento.
- No existe retroalimentación de información y procesos al interior del departamento
- Falta de seguimiento en las actividades de los auxiliares en su desarrollo laboral.
- Falta de dirección en el personal, por objetivos mal definidos y poco alcanzables o a la inversa, objetivos mal dimensionados.
- No existe liderazgo en el equipo de trabajo al interior del departamento.

5.2.2.4. FALENCIAS IDENTIFICADAS EN EL CONTROL DE LA UNIDAD

- Falta de control de desarrollo laboral, pocos controles desarrollados, controles manuales, producción mal establecida.

-
- Falta de información objetiva, la información al interior del departamento de Archivo Central es muy subjetiva.
 - Evaluaciones subjetivas de producción, al no existir herramientas de control adecuados, la evaluación al interior del departamento es subjetiva.

5.2.3. DIAGNOSTICO DE GESTION – TECNOLOGICO

Se parte del concepto de que los planes de gestión de documentos actualmente permiten soportarse en herramientas informáticas de gestión de documentos con adecuados sistemas de almacenamiento y políticas de conservación y migración de documentación electrónica, sin olvidar las indispensables relaciones con las aplicaciones corporativas de datos.

En ese entendido también realizamos un diagnostico preventivo a la situación del momento del Departamento de Archivo. Para ello se identificaron los siguientes aspectos:

- No existe unificación de criterios
- No hay un sistema integral para uso y manejo de los documentos e información.
- No se esta cumpliendo con la Ley y normativas en su totalidad
- Los tiempos de respuesta están fuera de lo normal
- No hay buen uso de la información
- No existe conocimiento total de la tecnología existente en la empresa que bien podría coadyuvar al departamento de Archivo Central.
- No existe conocimiento del manejo de nueva herramientas en la administración y gestión documental.

ANÁLISIS DE DATOS

Según la información obtenida, la gran cantidad de documentación e información que se genera en BBVA Previsión AFP hacia sumamente difícil el manejo de la misma, por lo cual era necesario se aplique las herramientas administrativas y se determine una gestión documental mas efectiva basada en la tecnología.

Existe una gran responsabilidad que se genera en el Departamento de Archivo, cuando debe entregar información magnética, física, documental en los tiempos previstos por el cliente interno o externo, mas aun si estos requerimientos están interpuestos por la Superintendencia de Pensiones Valores y Seguros SPVS , la entrega ágil y oportuna, eran y son aspectos básicos e importantes para su gestión.

Así mismo podíamos advertir que la documentación importante y sustanciosa se encontraba acaparada por diferentes áreas que se "apoderaban" de la información sin tomar en cuenta que la documentación no era suya sino de la institución y que en diferentes momentos y actividades esta documentación podía o actualmente puede representar la base legal o técnica para un dicho proceso o actividad.

La documentación que ingresaba a la Institución no tenia un seguimiento y tratamiento adecuado y podía perderse en el camino, existía una normalización sobre el envío de la documentación a otras instancias externas muy frágil, no existían formatos establecidos para los diferentes tipos o fondos documentales que se producen en las diferentes dependencias.

Hay una tendencia natural y muy comprensible en los dependientes de la institución, que los lleva a duplicar y custodiar por si mismos los documentos. Tendencia que se acrecienta día con día y se origina en la impresión de que nadie es capaz de garantizar que otra persona le facilitará un documento en el momento y circunstancia precisa en que lo necesite.

El miedo al cambio, la falta de apropiación de criterios administrativos, el no aprovechamiento de aplicaciones que ofrece la tecnología, fue causante de no generar nuevos conceptos y alternativas de solución, al contrario una postura opuesta plantea opciones como por ejemplo el de construir un sistema de archivos lógico, racional, eficiente y con suficiente respaldo, para que la calidad de los servicios de administración, custodia y recuperación de documentos alcance altos niveles de calidad y productividad.

Las diferentes áreas no están en capacidad de custodiar por si mismo, volúmenes de documentos tan grandes como los que se producen una institución de la magnitud de BBVA Previsión AFP, para ello y como corresponde quien debe administrar y gestionar los mismos debía ser el Departamento de Archivo Central.

Lo que salta a la vista es que existe una gran cantidad de documentos de distinta naturaleza, formato, contenido, propósito, uso, valor, por los cuales debía y debe responder este Departamento.

| OBJETIVOS ESPECIFICOS | RESULTADOS | CONCLUSIONES | RECOMENDACIONES |
|---|---|--|---|
| 1. Establecer las características del proceso administrativo. | <ul style="list-style-type: none"> - Planificación - Organización - Dirección - Control | No se conoce y aplica en su totalidad el proceso Administrativo | Conocimiento y aplicación del proceso Administrativo en su conjunto |
| 2. Realizar un análisis de la administración y gestión de la información. | <ul style="list-style-type: none"> - Gestión a través de la Administración documental - Gestión a través de la tecnología | No existe conocimiento de Comprender la diferencia entre ambas para su aplicación. | Comprender la diferencia entre ambas para su aplicación. |

| | | | |
|--|---|---|---|
| <p>3. Determinar el grado de utilización de elementos administrativos y de gestión en la unidad organizacional.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Determinación de Objetivos. - Realización de Objetivos. - El control -Gestión y tecnología | <p>La aplicación de elementos administrativos y de gestión es frágil</p> | <p>Aplicar en su conjunto elementos administrativos y de gestión</p> |
| <p>4. Proponer una alternativa de solución, que permita una adecuada administración y gestión de la información física documental.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Aplicación del Proceso Administrativo - Aplicación de la Gestión documental, nuevas tecnologías | <p>No se tiene una adecuada administración y gestión de la información documental</p> | <p>Establecer sistemas de administración y gestión documental conociendo sus diferencias y ventajas</p> |

ALTERNATIVAS DE SOLUCION

Básicamente se proponen alternativas de solución de acuerdo al diagnóstico relevado en la unidad de la organización.

ALTERNATIVAS DE SOLUCION ADMINISTRATIVAS

Para el funcionamiento y transformación del departamento de Archivo Central en resultados se hacía necesario contar con un sistema de recursos e información, el mismo que permitiría establecer el cambio.

ELEMENTOS DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN

Para iniciar un proceso de cambio en el Departamento de Archivo Central, debíamos saber con que elementos contábamos, es por ello que se sugiere un análisis y uso básico de los elementos de un sistema de información, ellos son los que coadyuvaron la labor intrínseca de la actividad, estos elementos son funcionales, a través de los cuales se pueden alcanzar los objetivos establecidos, entre ellos señalamos:

INSUMOS

Los insumos son la materia prima, los recursos con los que cuenta AFP para el desarrollo de este proyecto.

BBVA Previsión AFP, en este acápite ha consentido y previsto insumos, recursos necesarios para el desarrollo de las actividades al interior y exterior del Departamento de Archivo Central, considerando que era necesaria su estructuración completa, en ese sentido existió el apoyo y la autorización respectiva para solicitar los recursos e insumos necesarios para llevar adelante este proyecto de cambio. ^[45]

UNIDAD DE PROCESAMIENTO

La unidad de procesamiento esta directamente relacionada y dependerá de la capacidad de insumos y recursos que se puedan generar.

La unidad de procesamiento, en este caso del Departamento de Archivo Central de AFP, requería de diferentes insumos que si bien en un tiempo atrás se habían solicitado, estos no fueron autorizados por la falta de un proyecto, considerando la reestructuración y el cambio propuesto posteriormente, contamos con la

^[45] Véase, Anexo N° 11, **Propuesta para la Implantación de Sistemas de Gestión Documental en la AFP.**

colaboración de la Gerencia de Operaciones y Sistemas, para el caso todos los insumos previstos fueron autorizados y dispuestos para así iniciar su desarrollo.

Estas solicitudes no solo comprendían recursos económicos o adquisiciones de carácter tecnológico, si no también recursos en cuanto a requerimiento de personal adicional que coadyuve las actividades propuestas, así mismo se necesitaba también de insumos de carácter operativo, vale decir, otros materiales básicos para el desarrollo de las diferentes actividades de los colaboradores al interior de la unidad, este conjunto de factores contribuyeron y facilitaron la labor en este proceso de cambio. [⁴⁶]

RECURSOS HUMANOS

Los Recursos Humanos constituían un insumo básico para el sistema de información sugerido, porque permiten adecuar el diseño de un sistema de información a las necesidades o carencias de información que puedan detectarse.

De esta forma se permite programar y poner en ejecución el sistema diseñado, además de permitir un seguimiento de la implantación del mismo.

Permite controlar el producto real del sistema. Además de realizar ajustes necesarios que alcanzar los objetivos esperados.

El Departamento de Archivo Central contaba inicialmente con una plantilla de cuatro personas, de las cuales una era el Jefe de Archivo y tres personas eran auxiliares de departamento, considerando el proyecto se requirió adicionalmente para desarrollar las actividades dispuestas de cuatro personas mas, estas fueron de contrato eventual considerando los ciclos productivos en la empresa. [⁴⁷]

[⁴⁶] Véase, Anexo N° 12, **Insumos y Materiales**, Departamento de Archivo Central AFP.

[⁴⁷] Véase, Anexo N° 13, **Personal del departamento de Archivo Central AFP**.

RECURSOS MATERIALES

Los recursos materiales, están representados por bienes de carácter material, a través de los cuales se diseña y pone en práctica el sistema. Esto se refiere a la instalación, los equipos y el local.

El Departamento de Archivo Central de AFP tenía instalaciones propias, las mismas quedaban ubicadas en la Av. Busch del 2º y tercer anillo de la ciudad de Santa Cruz, las mismas contaban con todas las condiciones básicas que requería esta unidad en temas de resguardo seguridad y vigilancia. [48]

En cuanto al equipamiento tecnológico se sugirió la siguiente disposición:

- Un equipo por cada persona que desarrolle su actividad en este departamento, es decir se contaba con 8 PC, en línea.
- Equipos con capacidad suficiente para administrar y controlar grandes volúmenes de información e imágenes, equipos Pentium 4,
- Escáneres de alta producción y resolución
- Impresoras locales, láser, fotocopadoras de alta producción.
- Instalación de los equipos en RED a nivel Nacional
- Habilitación de software de administración y control y gestión del sistema de información.
- Habilitación de software paralelo de edición y manejo de imágenes.
- Desarrollo del modulo de Archivo en el sistema principal de la empresa AS/400.

- Servidor de imágenes centralizado con capacidad para la guarda centralizada de la gestión de la información imágenes digitalizadas.
- UPS para controlar riesgos de corte de energía para el resguardo de la información procesada.

[48] Véase, Anexo N° 14, **Activos Fijos del Departamento de Archivo AFP.**

-
- Mecanismos de seguridad y control de ambientes
 - Sistemas de comunicación internos y externos a nivel nacional.

RECURSOS FINANCIEROS

Los recursos financieros, son los medios económicos que posibilitarían contar con los demás elementos para poder diseñar, hacer la implantación del sistema y controlar los Recursos Humanos.

En la parte financiera BBVA coadyuvo plenamente con el proyecto, tanto en Bolivia como en España, entendieron que era imprescindible realizar una reestructuración en esta unidad, por los acontecimientos y efectos negativos hacia la empresa que se venían suscitando principalmente de orden legal por las exigencias de la Superintendencia de Pensiones en el cumplimiento de las disposiciones y la normativa interpuesta.

Bajo esos conceptos el problema también se convertía organizacional por ello decidieron realizar una inversión considerable para este proyecto, con una visión hacia el futuro tomando en cuenta que la magnitud de información documental que existía y existiría, debía tratarse con un proyecto de largo alcance, bajo esas circunstancias podemos señalar que efectivamente se contó con los recursos y apoyo financiero necesario, el cual permitió desarrollar estas y otras actividades inherentes a la actividad en si. ^[49]

Los costos de inversión para llevar a cabo o mantener esta unidad en su momento al interior de la empresa ^[50], consideraban ciertos costos los cuales permitían el desarrollo completo de su actividad, sin embargo debíamos año a año verificar la capacidad para soportar los grandes volúmenes de información que se gestaban de las diferentes unidades organizacionales,.

^[49] Véase, Anexo N° 15, **Asignación Presupuesto Anual**, para el Departamento de Archivo Central AFP.

^[50] Véase, Anexo N° 16, **Costos Funcionamiento, Archivo Central** (estimados).

INFORMACION

La Información de acuerdo al momento en que se encuentre dentro del proceso de elaboración, podía considerarse como un insumo o entrada, o podía ser un producto o salida.

Como insumo llega en forma de datos primarios, lo que se sugiere es que elaborados pasen y se transforman en materia prima. Con esta información previamente detectada como necesaria se pueden realizar informes basándose en datos primarios.

La información como producto puede salir en forma de informe especial es decir resultados de atención de requerimientos, o también informes sobre las actividades cumplidas como son: estadísticas, informes finales, memorias, etc.

Los canales y portadores de información, son los que ponen en comunicación a las distintas unidades administrativas y allí es donde se manifiestan los distintos niveles y relaciones jerárquicas dentro de la empresa.

Se identifica claramente que los portadores de esa comunicación son precisamente las diferentes áreas y/o unidades de AFP, a través de los cuales se manejan y dan a conocer los distintos tipos y fondos documentales que cada uno procesa.

Para el caso los resultados obtenidos por el Departamento de Archivo Central en su interrelación con las diferentes áreas y como parte de la Gerencia de Operaciones y Sistema como también la AFP en sí, se ven reflejadas en la Memoria Anual de Previsión AFP, año a año, la misma contempla información de acceso general y de carácter público, en ella se expresa y se informa la magnitud y el compromiso de cada área y de la organización en su conjunto, se denota el logro de sus objetivos individualizados y de equipo, cada departamento y/o unidad hace conocer a través de los mismos los alcances realizados y por ende y como

resultado general los logros de la institución con respecto a sus objetivos trazados durante cada gestión. [51]

LOS MANUALES COMO INSTRUMENTOS NORMALIZADOS

Para afrontar el reto e intervenir en una reestructuración y cambio en una unidad organizacional en este caso el Departamento de Archivo Central de AFP, basados en los diagnósticos previos, establecemos como parte de las soluciones dentro del proceso administrativo, el uso de instrumentos y herramientas normalizadas. Para el presente caso iniciamos el mismo con los denominados manuales de funciones los cuales están dirigidos a las áreas y usuarios como entes productores de todos los fondos o tipos documentales, los mismos fueron diseñados acorde a las necesidades actuales, mismas que al pasar el tiempo se fueron ajustando.

La propagación de esta información fue escrita, física como también tecnológica, multimediativa, la cual se puede acceder a través de la Intranet Corporativa, la misma contiene instrucciones normalizadas, elaboradas y difundidas por y para la unidad, para el caso se ha previsto gestionar manuales que involucren los diferentes procesos documentales y la operativa en si. [52]

Los manuales como herramientas están estrechamente relacionados con los procesos y actividades al interior de la organización las cuales vinculan practicas administrativas, incluso la Organización Internacional de Normalización aporta un sistema de normas ISO 9000 de gestión de calidad y aseguramiento de la misma, de la cual el Departamento de Archivo Central es participe para ciertos procesos administrativos, su finalidad es la de incrementar la eficacia y eficiencia de las actividades y de los procesos para brindar beneficios adicionales a la organización y a sus clientes tanto internos como externos. Estas normas abarcan las áreas

[51] Véase, Anexo N° 17, **Memoria Anual de BBVA Previsión AFP, Gestión 2006; 2007**, Gerencia de Operaciones y Sistemas, Departamento de Archivo Central.

[52] Véase, Anexo N° 18, **Desarrollo de Manuales, Normas, para el Departamento de Archivo Central**, (incluye actualizaciones)

claves en la política de liderazgo en un lineamiento enfocado a la calidad, desarrollo de productos y procesos, métodos de producción, etc.

Si hablamos de las normas ISO, la Superintendencia De Pensiones Valores y Seguros a través de su normativa, exige a AFP en este caso a Archivo Central, el cumplimiento de ciertas practicas, estas herramientas como tal brindan pautas para la evaluación y revisión adecuada de los procesos donde la elaboración de manuales se adecua beneficiosamente al objetivo de ofrecer mejores resultados, que son reflejo de procesos estipulados.

La elaboración de un manual de funciones y/o actividades la cual se desarrollo de manera conjunta con el departamentote Organización y Métodos, albergaron para este cambio fuentes primarias de información; su adecuado funcionamiento avala la administración de la documentación estratégica, lo que implica que estas mostraron la absoluta regularidad de la gestión, desde una perspectiva administrativa, legal, fiscal, histórica y confidencial.

Como lo define la norma, para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que identificar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí, una actividad que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar un proceso.

La aplicación de un sistema de procesos dentro de la BBVA Previsión AFP, junto con la identificación e interacción de los mismos, así como su gestión, pueden denominarse como “enfoque basado en procesos”.

Una ventaja de este enfoque, es el control continuo que proporciona sobre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción, aspectos tales que un oportuno y eficaz manual de procedimientos puede llegar abarcar y desarrollar.

“Los manuales elaborados buscaban unificar los conceptos de la empresa sobre los objetivos, la forma en que se deben desarrollar las funciones y la atención de las labores, tratando de construir una memoria institucional de su actividad y de eliminar la interpretación individual acerca de los aspectos más importantes del trabajo” [53].

ALTERNATIVAS DE SOLUCION PARA EL PROCESO ADMINISTRATIVO

Considerando el análisis principalmente el diagnóstico en el departamento de Archivo de AFP, se sugieren las siguientes alternativas de solución que van enfocadas al proceso administrativo e si.

PLANIFICACION

Para esta etapa fue necesario visualizar claramente el o los problemas señalados anteriormente y fue necesario analizarlos con criterio independiente para así llegar a una toma de decisiones racional respecto al la reestructuración y cambio en esta unidad.

Considerando las falencias identificadas en el área, con respecto a la planificación, tratamos de mitigar ciertas conductas y comportamientos que no ayudaban a la administración y gestión de la unidad, en ese sentido se plantea y genera ciertos objetivos que corresponden al compromiso como área, estos son:

- El compromiso a la planificación, resolviendo problemas no solo del momento si no también aquellos reiterativos que permitían planificar en su solución preventiva, principalmente y no solo correctiva.
- Se encaminaron las estrategias a seguir.
- Se determinaron e infundaron planes de acción

[53] SERRANO DE, Mercedes R. **Manuales de Funciones y Procedimientos: Relación con la Documentación y el Archivo**. Bogotá: Archivo General de la Nación. , 2001. 72 p

-
- Instauramos el cambio siendo que existía mucha dependencia de la actividad experimental sin innovación.
 - En resumen se establecieron metas y objetivos anuales significativos, definidos acorde a las necesidades y alcanzables. [⁵⁴]

ORGANIZACION

Con relación a la organización era necesario determinar su propósito y naturaleza considerando que esta es formal e informal a la vez.

La actividad desarrollada dentro del departamento nos permite saber que existe una organización con características formales, siendo que las actividades internas de la unidad eran desarrolladas por dos o mas personas coordinadas para el logro de los objetivos propuestos, es decir, existe la contribución de cada individuo para el objetivo de la unidad y en si de la organización.

La organización al interior del departamento se hace informal o tiene características informales al momento de cubrir las necesidades humanas, necesidades de información, en ese sentido era y es importante integrar la organización informal.

Así determinamos la relación subordinado superior, donde se toma en cuenta la cadena de mando, la unidad de mando, el tramo de control a ejercer interna y externamente.

La relación intersectorial como parte de la organización en si, determina la relación que existe y debe existir entre los diferentes departamentos y áreas de la empresa, dando a conocer también el grado de coordinación que existe y debe existir entre cada uno.[⁵⁵]

[⁵⁴] Véase, Anexo N° 19, **Definición de objetivos Anuales Archivo Central**, Ej. Gestión 2006.

[⁵⁵] Véase Anexo N° 20, **Organigrama del Departamento de Archivo y las funciones asignadas**

DIRECCION

Actualmente y con la participación de otras áreas como lo es el departamento de Recursos Humanos (RRHH), se ha permitido y se ha solicitado el desarrollo de los empleados con cursos de capacitación en cuanto a comunicación e interrelación personal, haciendo practicas grupales e individuales las de las cuales se obtuvieron resultados así mismo el objetivo de estos cursos estaba dirigido a desarrollar una comunicación interna y también con el entorno.

También para establecer una mejora en la comunicación dentro la unidad y en el conjunto organizacional, se han establecido ciertos lineamientos que permitan mejorar la comunicación por ejemplo aclarar ideas antes de comunicar; comprender condiciones del ambiente físico y humano; disponer de toda información necesaria al momento de comunicar; ser cuidadoso en el tono; comunicar y dar a conocer mensajes de importancia para su aplicabilidad y aprendizaje, etc. [56]

CONTROL

No podemos dejar el control que es parte fundamental para determinar el logro de los objetivos del departamento, es así que el control como proceso dentro de la unidad, ha permitido que se reestructure los sistemas de control, la tecnología ha permitido realizar cambios de fondo, permitiendo controlar y vigilar el desempeño de los funcionarios de forma rápida y eficiente, así mismo a permitido reunir y retroalimentar información acerca del desempeño del funcionario y comparar los resultados, este sistema administrativo es el que nos permite verificar la planificación de resultados.

Los sistemas de control son flexibles y objetivos, se ajustan al clima organizacional y nos conducen hacia las acciones correctiva s y preventivas principalmente. [57]

[56] Véase, Anexo N° 21, **Motivación al Personal cursos de Capacitación, Evaluaciones**, (ejemplos)

[57] Véase, Anexo N° 22, **Reportes, Informes, Control Producción**, Personal Archivo Central

ALTERNATIVAS DE SOLUCION EN LA GESTION DOCUMENTAL

La gestión documental como parte también de la administración documental permite establecer a través de la tecnología procesos mucho más ágiles y con buenos resultados, es por ello, como alternativa que sugerimos la implementación de un sistema de gestión documental.

IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL

La implementación de un sistema de gestión documental compone desarrollar cinco fases:

PRIMERA FASE: DESARROLLAR UN PLAN GLOBAL

Es importante desarrollar un plan que identifique y represente al Sistema de Gestión Documental, el mismo esta compatibilizado con los objetivos, metas, misión y visión de la organización, y de la unidad pues ello garantiza la plenitud de su desarrollo, por se la esencia bajo cual se trabajara.

En la elaboración del plan global del departamento de Archivo Central de AFP se ha considerado, el problema en si, los objetivos generales y específicos, más los recursos disponibles.

El diseño del mismo ha implicado la participación de diferentes áreas como lo ha sido, Organización y Métodos, El departamentote Sistemas y el departamento de Archivo Central. Como equipo se trabajo en forma coordinada y dinámica en los detalles del plan global y la ejecución del Sistema de Gestión Documental cuya herramienta final, Software Works Desk de Eastman, fue entregada por KEON S.A., empresa Española quien proporciono esta herramienta en su fase final de acuerdo a los lineamientos y requerimientos analizados y estudiados en Bolivia.

SEGUNDA FASE: ESTUDIO DE VIABILIDAD, ANÁLISIS DE SISTEMAS.

Para esta fase era importante realizar un estudio, la viabilidad de la aplicación del Sistema de Gestión Documental al interior del departamento de Archivo, para ello se tomaron en cuenta varios determinantes, estos son:

- **Revisar, analizar y documentar el estudio.**

Era importante recopilar información básica y fundamental para analizar la viabilidad del Sistema de Gestión Documental, por practica general nos basamos en sistemas anteriores que existían en el departamento de Archivo Central, con el fin de que en ellos podamos encontrar fundamentos que debían ser analizados y documentados respectivamente.

- **Alcance del Proyecto.**

En la parte se mencionan los alcances del proyecto SGD, para que el mismo sea viable y sea una realidad, se cubrieron los ámbitos locales y/o regionales para proyectarlo hacia el futuro, considerando su crecimiento.

- **Modelo lógico actual de procesos.**

Basados en la experiencia propia de AFP con relación a la archivalía, respecto de aquellos modelos lógicos organizacionales ya desarrollados, sin duda se adoptaron y se replantearon dichos procesos internos vigentes, estos generalmente se expresan en los flujogramas, flujos procedimentales, flujos documentales y otros. Todos ellos deben responder a procesos lógicos.

-
- **Debe relacionarse entre costo-beneficio y costo eficacia.**

Como respuesta adicional, también se incluyen los estudios de costo-beneficio de la implementación del Sistema de Gestión Documental (SGD), ellos responderán al análisis de comparaciones entre el nuevo sistema, el viejo sistema u otros existentes en el mercado.

TERCERA FASE: DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL (SGD).

Esta fase toma en cuenta la consecución de cuatro etapas ineludibles, las mismas que tienen mucho que ver con el plan global y los objetivos del Sistema de Gestión Documental (SGD) que se propone:

1ª. La etapa de identificación de las necesidades de información.

Esta etapa nos permite identificar las necesidades de información en base a demandas planteadas, esta identificación debe cubrir esencialmente a los usuarios de la información, y estos suelen clasificarse generalmente en dos tipos de usuarios claramente diferenciados, es decir Usuarios Internos (los funcionarios en general) y los Usuarios Externos (aquellos que demandan un servicio a la organización).

Se trata en esta ocasión de identificar las necesidades de información en torno a temas, asuntos generales y asuntos específicos atribuibles a la organización, los cuales se vienen desarrollando en el departamento de archivo central de la institución como actividades cotidianas.

Sin duda alguna estos parámetros se especifican con mayor detalle en los manuales de funciones, manuales de organización y reglamentado en sus normas y procedimientos de la propia organización.

Por otro lado, es importante identificar los soportes en los cuales suelen requerir los usuarios, dicha información, la tendencia actual es distribuir en formatos HTML, CD-ROM y disquetes, y en otras en papel. Esta información tiene que ser bidireccional, es decir el sistema comunica al usuario, como el usuario se comunica con el sistema.

El usuario tiene que acceder a la información digital desde cualquier plataforma o sistema, de tal manera que los documentos sean fácilmente identificables y portables cuando se los requiera. Por otro lado, se debe ofrecer la información con carácter de interactividad hacia el usuario, de tal manera que el mismo pueda interactuar.

Se sugiere la aplicación del formato HTML, el mismo que permite una aplicación sencilla en Internet o en Intranet, por tener ventajas de que el usuario no requiere mayores aprendizajes sobre el mismo.

En concreto, las necesidades de información de los usuarios deben estar orientadas a determinar una adecuación del mejor sistema de comunicación en la que se incluyan esencialmente los formatos, los navegadores o interfases amigables, la adecuación a plataformas de red y sobre todo que permita la interactividad usuario-sistema.

2ª. La definición de documentos que se van a gestionar.

Se hace importante en esta etapa mencionar que el concepto de documento que formaría parte del Sistema de Gestión Documental (SGD) en la organización, no solo es el que ingresa en él, sino también aquel que se produce, edita y distribuye en la organización y fuera de ella.

Con ese marco definido, es importante en esta segunda etapa, definir los tipos documentales que se producirán, editarán y distribuirán, en este caso se tendrá que tomar en cuenta todas las normas que existen en esta materia dentro la organización a la cual pertenece el Sistema de Gestión Documental (SGD) con la finalidad de que ellos superen los controles de calidad.

Es muy importante tomar en cuenta en los documentos, los ciclos de vida, la estructura, el formato y medio físico de los mismos a fin de que sean los más adecuados a las características del usuario, en este caso son muy importantes las interfases que ayudan al usuario a comprender el contenido de los documentos y sus tipos.

También es importante que la presentación de los documentos esté determinada por el soporte y el formato, los mismos que se puede digitalizar y diseñar en formatos normalizados con el objetivo establecer hiperenlaces e interfases gráficas.

Por otro lado es importante tomar en cuenta la producción y distribución de los documentos, y para ello debemos responder a las siguientes preguntas; ¿Cuándo, Cómo y Dónde produciremos y distribuiremos nuestros productos documentales? .

También es necesario la producción de documentos secundarios que se presenten cuando hacen referencia a primarios, como son las listas, catálogos e índices.

Todas las anteriores características pueden adoptar diferentes formatos, como los HTML, Documentos tipo Word, Acrobat, Texto, con extensión tif, doc, pdf, y txt.

Por último en esta etapa, se tiene que planificar también la identificación de los documentos gestionados por el sistema, con propósitos de su adecuada organización, edición y distribución, en este caso las Bases de Datos tienen que permitir el almacenamiento y recuperación de la memoria institucional y el fondo y/ tipo documental del sistema para el cual se emplearían las técnicas de archivística y documentación que conocemos.

3ª. Elaborar el plan de construcción del lenguaje documental.

Esta etapa se caracteriza por la construcción de un lenguaje de recuperación de información almacenada que esté normalizado y que permita la clasificación de los documentos. Además de la utilización de herramientas que permitan la indización de documentos electrónicos TIF, PDF, TXT, Bases de Datos, para en lo posterior recuperar a través de búsquedas interactivas.

4ª. Estudiar Alternativas Tecnológicas para el Sistema de Gestión Documental (SGD).

La última etapa tiene el objetivo fundamental de aplicar la mejor tecnología que permita:

- Editar y difundir los documentos en formato digital de forma ágil y con interfases amigables.
- Indizar de manera automática un conjunto de documentos.
- Facilitar al usuario el acceso a los documentos y la información que necesita.

En este caso, las tecnologías más actuales suelen ofrecer diseño de documentos hipertexto y de interfases gráficas a fin de hacerlas más dinámicas. Se ha notado que la aplicación de hipertextos permite realizar la indización asociativa a través de términos seleccionados y establecer hiperenlaces.

La tecnologías que permiten el trabajo corporativo dentro de AFP, se basan esencialmente en el correo electrónico, acceso a bases de datos documentales compartidas, por trabajo en RED, y la coordinación basada en el flujo de trabajo.

Las tecnologías adoptadas nos permitirían, potenciar y desarrollar el trabajo corporativo, el trabajo en red, apoyado ineludiblemente en la Intranet de la empresa., con plataformas bien definidas.

De lo que se trata es de recuperar y difundir la información documental haciendo énfasis a la exhaustividad, pertinencia, precisión, rapidez y economía.

CUARTA FASE: IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA.

Después de elaborar el plan, analizado y diseñado de forma conjunta con las áreas involucradas en el proceso, el Sistema de Gestión Documental se implemento en la vía práctica, para comprobar y realizar las operaciones materiales e intelectuales que constituían la cadena documentaria con la producción, edición y distribución de los productos documentales.

Para esta fase, fue necesario aplicar algunos elementos que se establecieron en el plan, que se aplicaron según -cronograma, las tareas y actividades. También se diseño como correspondía una prueba piloto por un tiempo breve, el cual sirvió para retroalimentar el sistema.

QUINTA FASE: CONTROL Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA.

Por su importancia se recomienda que el control y mantenimiento del sistema resulta lo más importante, siendo que permitirá el perfeccionamiento de los resultados planteados en sus inicios.

Es el momento en que se expresa el control y la auténtica gestión documental del departamento de Archivo Central. Para ello sugerimos se deba hacer énfasis en lo siguiente:

El funcionamiento en este caso se constituye en el principal mecanismo de enlace con todos los usuarios relacionados con el Sistema de Gestión Documental, el hecho de mostrar las ventajas del sistema y las inigualables contribuciones a la gestión administrativa del organismo, y como consecuencia el logro de objetivos se constituye en el pilar fundamental para entrar en un mundo de flujo de información y documentación adecuadamente controlada.

Otro elemento importante es la explotación de las disponibilidades documentales de la información idóneamente seleccionada para la toma de decisiones en cualquier nivel de la estructura administrativa de la organización.

Por otro lado, es sumamente importante realizar de forma permanentemente el mantenimiento de los documentos en todas sus etapas mismas que constituyen en la cadena documentaria y especialmente en el ciclo de vida de los documentos.

Son aspectos que sin duda permitirán ingresar a otra era del tratamiento documental con un Sistema de Gestión Documental basado en la automatización y la aplicación de las nuevas tecnologías digitales.

A raíz del control y obviamente del mantenimiento documental en el Sistema, surgen sin duda, una serie de tareas operativas e intelectuales que hay que manejarlas a nivel de decisiones, más eficientes, como es por ejemplo el Archivar y el Expurgar, procesos que requieren también del apoyo del Sistema de Gestión Documental de manera implícita. Para ello es necesario entrar en otras áreas del manejo documental, cuales son temas jurídicos, etc.

Las diferentes fases desarrolladas en la implementación de un Sistema de Gestión Documental de acuerdo a las necesidades del momento para BBVA Previsión AFP, fueron implementadas y realizadas por una empresa Española la cual desarrollo el mismo sistema para otras Administradoras de Fondo de Pensiones en Latinoamérica, KEON S.A., que se encuentra en Madrid – España, realizo una propuesta a AFP en Bolivia para la implementación de un software de acuerdo a

los requerimientos internos en Bolivia, la cual después de haberla analizado y aprobado se implemento con muy buenos resultados.

La propuesta en si nos amplia las características de este estudio en donde se encuentran los requerimiento de parte de AFP como también, las alternativas de solución así mismo la valoración económica en su conjunto tanto de insumos como servicios. [⁵⁸]

RESULTADOS

La información presente básicamente expresan los resultados obtenidos por la aplicación de herramientas administrativas y de gestión documental para la unidad investigada, el Departamento de Archivo Central de AFP.

RESULTADOS EN LA ADMINISTRACION DOCUMENTAL

A raíz de la implementación de la administración documental y la instauración del proceso administrativo podemos dar a conocer los resultados generales que se han podido advertir, se tienen una mayor clasificación de documentos por tipos y fondos documentales, existe una descripción por cada uno de ellos, se conoce su magnitud y características, se identificaron aquellos documentos que se deben conservar en el tiempo, se tiene una mejor clasificación y orden, se tienen inventarios por cada fondo documental y se trabaja también en la documentación histórica, existe un traslado organizado, la consulta y préstamo de la información documental física, magnética es oportuna y ágil, se cumplen con los requerimientos interpuestos por la Superintendencia de pensiones Valores y Seguros, existe mayores controles de seguridad de la información, como también de resguardo y mantenimiento, conjuntamente con el área de Organización y métodos se vinculo al Departamento de Archivo Central a la gestión de calidad de la empresa, se implementaron manuales y normas internas que rigen actualmente

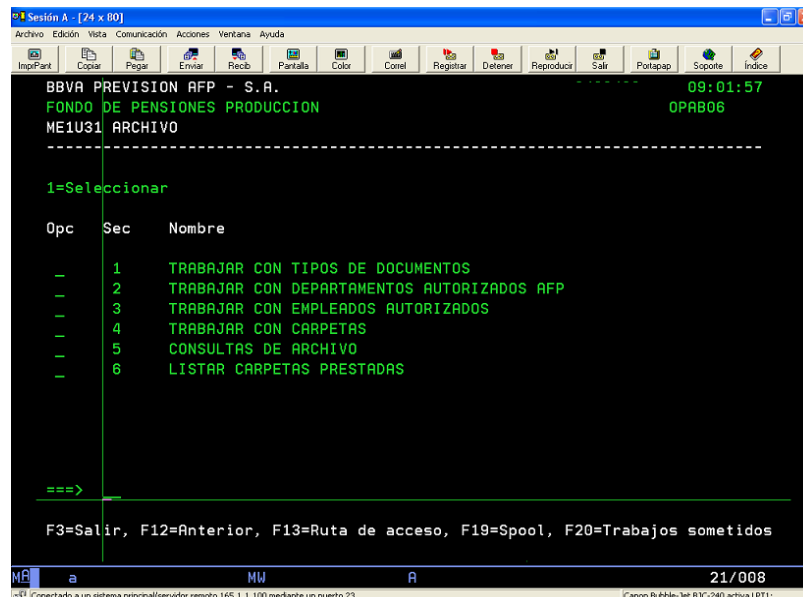
[⁵⁸] Véase, Anexo N° 11, **Propuesta para la Implantación de Sistemas de Gestión Documental en la AFP.**

su funcionamiento, se implementaron herramientas administrativas que viabilizan la actividad del usuario y el personal del departamento

RESULTADO EN LA GESTION DOCUMENTAL

La variabilidad de la información documental de AFP hace que se implemente sistemas de administración, control y gestión para las mismas, en origen toda esta información fue manejada y administrada con respaldos escritos formularios listados los cuales detallaban su ingreso y salida, que al momento de identificarlos estos demandaban tiempos considerables, los cuales generaban cuellos de botella en su ingreso y salida.

Posteriormente se implementaron controles de ingreso y salida de documentación en hojas electrónicas como también a través del sistema AS/400 (ver cuadro), así mismo para su gestión se adquirieron un software para la sistematización y digitalización de ciertos fondos documentales, aquellos que por norma deberían ser sistematizados y digitalizados, entre ellos señalamos: Formularios de Registro de afiliación, documentos de respaldo, Formularios de Declaración de Derechohabientes, Traspasos al Seguro Social Obligatorio SSO, Documentos de Identidad, Formularios de Actualización de datos, Formulario de Pago de Contribuciones, Cartas para la gestión de cobro, etc, etc.



```
Sesión A - [24 x 80]
Archivo Edición Vista Comunicación Acciones Ventanas Ayuda
ImpRes Copiar Pegar Enviar Recibir Paralisa Color Correl Registrar Detener Reproducir Salir Postgrip Scopite Índice
BBVA PREVISION AFP - S.A. 09:01:57
FONDO DE PENSIONES PRODUCCION OPAB06
ME1U31 ARCHIVO
-----
1=Seleccionar
Opc Sec Nombre
- 1 TRABAJAR CON TIPOS DE DOCUMENTOS
- 2 TRABAJAR CON DEPARTAMENTOS AUTORIZADOS AFP
- 3 TRABAJAR CON EMPLEADOS AUTORIZADOS
- 4 TRABAJAR CON CARPETAS
- 5 CONSULTAS DE ARCHIVO
- 6 LISTAR CARPETAS PRESTADAS
===>
F3=Salir, F12=Anterior, F13=Ruta de acceso, F19=Spool, F20=Trabajos sometidos
M a MW A 21/008
Conectado a un sistema principal/servidor remoto: 165.1.1.100 mediante un puerto 23
Canon Bubble-Jet-BJC-240 activa (PT1)
```

La herramienta para la gestión de documentos que adquirió AFP, fue el cliente Eastman Software Imaging de Keón S.A., ^[59] producto Norteamericano, cuya implementación fue desarrollada en función a las necesidades del momento. Los costos de inversión se ven reflejados en el informe, propuesta técnica económica que nos hace llegar Keón S.A., el cual incluye también las alternativas de puesta en marcha.

Esta propuesta nació a partir del requerimiento explícito de un conjunto de áreas coordinadas en AFP, las cuales plantean a la empresa Keón S.A., el diseño, la estructuración y las alternativas de solución estén en base a las necesidades y situación en la que se encontraba esta unidad de AFP, para el mismo se ha tomado en cuenta los diferentes fondos documentales, los diferentes participantes y su interrelaciones a nivel regional y nacional. ^[60]

En el inicio hemos percibido la existencia de barreras de acceso para diseñar soluciones eficientes en este campo, escasa capacidad de tecnología, limitaciones en las líneas de comunicación, carencia de herramientas específicas, falta de adopción de herramientas administrativas e integración, eran factores que unidos al costo que significan su implementación, impidieron en su momento producir soluciones competitivas.

Sin embargo con la aplicación de la gestión documental, estos últimos años el Departamento de Archivo Central, ha establecido un proceso acelerado de integración entre diversas tecnologías (datos, imágenes, etc.) de desarrollo de infraestructura de comunicación y de inversión, inversión que finalmente percibe resultados óptimos en el abaratamiento de costes del proceso, atención ágil, casi inmediata, oportuna, rompiendo barreras en tiempo y distancia considerando la atención a nivel Nacional, todo ello para poder satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos de BBVA Previsión AFP.

^[59] Véase, Anexo N° 11, **Propuesta para la Implantación de Sistemas de Gestión Documental en la AFP.**

^[60] Véase, Anexo N° 23, **Análisis de Implementación del Sistema de Gestión Documental.**

Hoy en día la búsqueda la realiza el propio usuario por que cuenta con el modulo de consulta, tiene el acceso vía Web, con todas las opciones y accesos por fondo y tipo documental, dispone de toda la información digitalizada que requiere ser consultada, a través de un usuario y password asignados administrativamente, este ultimo para cumplir con la confidencialidad de la información, puede ingresar en línea para realizar la búsqueda individualizada por cada caso, la misma tiene un alcance Nacional, es decir, el usuario puede acceder a esta herramienta en la oficina Nacional en Santa Cruz, como en cualquiera de nuestras oficinas Regionales en le país, lo cual permite ser altamente eficaces y eficientes a la hora de dar resultados.

RESULTADOS GENERALES

A raíz de la implementación de la administración y la gestión documental, hoy en día podemos decir que el proceso en si a mejorado significativamente, los resultados que se expresan son prueba de las diferentes gestiones que actualmente se desarrollan y han logrado hasta el momento,^[61] las amonestaciones pecuniarias o llamadas de atención a esta área en particular prácticamente no existen, la presentación o requerimiento de informes, auditorias, prestación de información documental física magnética ante el ente regulador SPVS se desarrollan en las condiciones y tiempos requeridos, los clientes internos y externos han manifestado su satisfacción, prácticamente hemos facilitado la accesibilidad al implementar un sistema de gestión documental y dar uso y accesibilidad a herramientas tecnológicas poderosas en la sistematización y digitalización documental, la comunicación en línea ha hecho que los tiempos de respuesta se minimicen, ello ha dado lugar a que exista una mayor conservación de los diferentes documentos que administra BBVA Previsión AFP, por la disminución en el trafico de uso físico, siendo que a través del entorno Web estos pueden ser obtenidos o consultados en archivos de imagen (digitalización), hoy en día podemos recomendar como nuevos objetivos, el de ampliar esta óptica hacia

[61] Véase, Anexo N° 24, **Resultados del Departamento de Archivo Central**, Gestión 2006 (Ejemplo)

la sistematización y digitalización de otros fondos documentales y si es posible a la totalidad documental que administra y gestiona AFP, los cuales permitirán básicamente cumplir los objetivos de esta unidad.

Al interior de la unidad organizacional como lo es el Departamento de Archivo Central de BBVA Previsión AFP, la implementación del proceso administrativo ha permitido desarrollar y actualizar criterios administrativos, estableciendo así objetivos, desarrollando premisas, eligiendo cursos de acción para alcanzar los objetivos propuestos por gestión, replanteando sobre la marcha deficiencias identificadas, coordinando las actividades individuales del grupo, desarrollando a nuestros colaboradores capacitándolos de tal manera para hacerlos competentes en el mercado, haciendo uso de técnicas de motivación, y premiando su esfuerzo en este proceso de cambio, lógicamente están también los procesos de control implementados necesarios a la hora de medir la producción, comparando el desempeño con las metas interpuestas, es decir, en resumen la aplicación del proceso administrativo ha permitido el mejoramiento integral de la unidad organizacional al interior de la misma, al resto de la organización como también hacia nuestros clientes externos.

Todo los resultados logrados han sido obtenidos por el trabajo desarrollado en equipo, equipo compuesto por colaboradores a quienes agradezco su labor y empeño para salir adelante, estos resultados son propiciados principalmente por ellos, así mismo el entorno organizacional y la institución en si quienes confiaron y apostaron hacia nuevas perspectivas en este campo prueba y certificación de ello es su agradecimiento al logro de nuestro objetivo. [62]

Hoy en día podemos señalar que el Departamento de Archivo es parte fundamental de la estructura orgánica de BBVA Previsión AFP, y tiene la capacidad y responsabilidad de administrar y gestionar toda la información magnética, física documental de todos los afiliados registrados a la misma en la

[62] Véase, Anexo N° 25, **Certificación del trabajo desarrollado en BBVA Previsión AFP.**

prestación de los diferentes servicios que esta presta en cumplimiento a lo que se dispone la Ley de la Republica de Bolivia, para el Seguro Social Obligatorio SSO.

CONCLUSION

La denominada explosión documental ha provocado hoy en día en las diferentes organizaciones el análisis y replanteo de alternativas de solución respecto a la administración y gestión de su información, las cuales enfocan sus necesidades básicamente a la viabilización, uso y conservación de la información sea esta documental o magnética, la adopción de herramientas básicas del proceso administrativo y uso de la innovación tecnológica, traen muy buenos resultados.

En este caso laboral planteado, las necesidades crecientes e insatisfechas han generado la oportunidad de replantear con una nueva visión y perspectiva, una alternativa de solución a un problema institucional, que bien puede manifestarse en otros ambientes y/o instituciones.

El logro de objetivos su aplicación y control, mas aun si estos están de la mano con la tecnología son posibles en la medida de que cada persona de la organización haga su aporte ya no se puede concebir una organización donde solamente algunos piensen, algunos ejecuten y otros controlen, hay que generar condiciones para que todos piensen, actúen y se autocontrolen.

Por ello y para ello el profesional en la administración y gestión de la información, debe convertirse en un elemento dinamizador el cual pueda y deba confeccionar herramientas que permitan a los productores de documentos y a la organización en si, captar, recuperar, consolidar, salvaguardar toda la información generada, sea esta documental y/o magnética.

Para ello el uso de las herramientas administrativas, como los son las del proceso administrativo y su interrelación con la tecnología, han permitido como es el caso, obtener mejores resultados cuando hablamos de términos como los son: la calidad en servicio, confidencialidad, eficiencia y eficacia.

La gestión de información y documentación en las organizaciones, como disciplina reciente, asume sin duda alguna, los retos de llevar adelante esas potencialidades que se hacen cada vez más exigentes, complejas y renovables, por ello es necesario puntualizar, que se debe establecer un marco metodológico para optimizar el Sistema de Gestión de Documental, este debe cubrir el largo proceso documental desde su generación hasta su archivo o expurgo. Esta metodología documental debe permitir el potenciamiento, facilitar y desarrollar el trabajo corporativo.

También es necesario que el Sistema de Gestión Documental esté orientado a la consolidación del control de calidad del proceso documental, en todas sus etapas.

Cualquier cambio en el futuro, debe tomar en cuenta a la metodología propuesta, a las nuevas tecnologías de la información, como a las necesidades del usuario.

RECOMENDACIONES

1. EN EL MARCO DE LA ADMINISTRACION Y GESTION COMPARATIVA

EMPRESAS DEDICADAS A LA ADMINISTRACION Y GESTION DOCUMENTAL

Al inicio de nuestra actividad como AFP muy pocas empresas se dedicaban a la actividad de administrar y gestionar archivos, por ello el emprendimiento de realizar este proyecto internamente dentro la organización, para salvaguardar y dar cumplimiento a las exigencias del entorno.

Hoy en día podemos advertir que existen empresas dedicadas al servicio integral de información documental, en área de administración y gestión de Archivos, sistematización, digitalización, guarda y custodia de documentos, no podemos indicar que son muchas, sin embargo de las pocas que existen unas cuantas ya cumplen con ciertas exigencias del mercado el cual es cada vez mas exigente,

estas son en su mayoría empresas multinacionales, que aperturaron sus oficinas en el país considerando que era un mercado cautivo, entre ellas podemos señalar:

- RANSA OPERADOR LOGISTICO S.A. (Casa matriz Perú).
- ECONAT LTDA. (Casa Matriz – Argentina)
- FILE SERVICE (Casa Matriz – Chile)
- 3D LIDER
- GEDES CORP.

Si bien realizamos una comparación de resultados respecto a estas empresas BBVA Previsión y su Departamento de Archivo Central, implemento muchos criterios al interior de la organización que ahora se manejan en lo referente a Administración y Gestión documental, actualmente para nosotros y otras empresas la existencia de estas organizaciones cada vez mas especializadas en el rubro, básicamente constituyen alternativas recomendables para este tipo de servicio, en el entendido de que cualquier empresa puede optar actualmente por contratarlas para resolver el manejo de su información documental, magnética y mantener la confidencialidad, seguridad, resguardo y preservación de esta. [63]

2. EN EL MARCO LEGAL

Dentro del marco legal y la coyuntura actual se recomienda tomar en cuenta los siguientes criterios respecto a la administración y gestión documental.

EL HABEAS DATA

El hábeas data, [64], “es una vía procesal instrumental de protección al derecho a la autodeterminación informativa incorporado al Sistema Constitucional Boliviano mediante la Ley 2631 de Reforma de la Constitución de 20 de febrero de 2004 en

[63] Véase, Anexo N° 26, **Propuestas de Servicio, otras empresas de Administración y Gestión documental**

[64] Véase, www.tribunalconstitucional.gov.bo, Líneas Jurisprudenciales: Improcedencia del Hábeas Data/El envío de correspondencia no constituye archivo de Banco de Datos públicos o privados, [consulta, Abril 2008].

el artículo 23.I de la Constitución, que protege el derecho a la privacidad o vida íntima contra el manejo de información sobre datos personales por medios informáticos.

El hábeas data protege el ejercicio de los siguientes derechos:

- 1º De acceso a los datos o información referidos a su persona, que hubiesen obtenido y almacenado los bancos de datos públicos o privados, para conocer qué informaciones se consignan sobre su persona, con qué fundamentos, asimismo conocer los fines y objetivos de la obtención y almacenamiento; es decir, qué uso le darán a esa información.
- 2º De rectificación o corrección de la información obtenida y almacenada, si la misma contiene datos personales falsos o errados, cuya difusión podría causar graves daños y perjuicios a la persona registrada en el banco de datos.
- 3º De obtener la eliminación o exclusión de la llamada “información sensible” relacionada al ámbito de su intimidad o la de su familia; es decir, aquellos datos mediante los cuales se pueden determinar aspectos considerados básicos dentro del desarrollo de la personalidad, tales como las ideas religiosas, políticas o gremiales, comportamiento sexual; información que potencialmente podría generar discriminación o que podría romper la privacidad del registrado”.

La protección de la privacidad o recurso de hábeas data existe desde hace poco en la Ley Boliviana^[65]. Fue incluido en las reformas constitucionales (artículo 23) que entraron en vigencia en 2004, durante el mandato de Carlos Mesa. El ex magistrado José Antonio Rivera es uno de los pocos que ha escrito sobre el tema. Explica que el recurso de hábeas data es una acción tutelar que protege el derecho de autodeterminación informativa conocido como derecho a la intimidad o

[⁶⁵] Véase, Periódico El Deber, Sección Extra, **Artículo: “La Ley que Protege la Privacidad”**, Santa Cruz de la Sierra, 05 de Marzo de 2008.

a la vida privada. "Toda persona tiene derecho de acceder a los bancos de datos públicos o privados para ver cuánta información se recogió sobre su vida privada; tiene derecho a conocer con qué finalidad se recogió esa información. Si establece que en ese banco de datos hay información inexacta o incompleta, puede solicitar la corrección o complementación", dice. Si no se permite acceder a esos datos, no se admite la corrección de la información, o si se desea pedir que se mantenga la confidencialidad, se activa el mecanismo tutelar del hábeas data.

El ex fiscal general de la República y actual asesor jurídico de la Fiscalía General, Pedro Gareca, señala que este recurso surgió en Alemania alrededor del año 1950. El nombre con el que se conocía fue 'derecho a la autodeterminación informática'. Posteriormente, se extendió a Francia, Inglaterra e Italia. "En España, donde se lo utiliza con el nombre de protección de datos personales, surgió en diciembre de 1999 debido al auge de la sociedad de la información", explica el abogado. El primer país latinoamericano en incorporar la medida fue Brasil, a mediados de 1988, según Gareca. Posteriormente lo hicieron Colombia, en 1991, y Perú, en 1993, utilizando como vías sendas resoluciones de su Tribunal Constitucional. "Todos los avances tecnológicos hacen posible que el poder público del Estado, así como las empresas y sociedades privadas, tengan información sobre nuestro patrimonio, sin que el origen y finalidad sean objeto de elemental conocimiento de los interesados. Es probable que alguien tenga información con conocimiento y certeza de que está almacenada, sin embargo, puede haber una transferencia sin consulta con la propia persona. Hay datos sensibles que no se pueden transmitir, como las convicciones filosóficas, religiosas o la filiación partidaria. Cada vez que escucho decir que determinada persona pasó por tales partidos, se afecta su dignidad. La filiación política está dentro de los institutos (o preceptos) de protección de los derechos fundamentales", aclara Gareca. Ahora bien, desde que nacemos somos generadores de información. El peso, la talla, las probables enfermedades, los matrimonios, divorcios, préstamos y viajes están registrados en distintos bancos de datos. Lo que no se puede hacer, según insisten los abogados, es transferir esa información a cualquier otro ente o banco de datos sin que lo sepamos. Los datos, supongamos, de una institución de salud no pueden ser transferidos a la

central de riesgos que maneja la Superintendencia de Bancos. El ámbito del derecho a la intimidad, según la doctrina del Derecho, alcanza a la vida familiar, a la vida personal, e incluye los aspectos religiosos, filosóficos y las preferencias sexuales.

Rivera lamenta que en Bolivia se tienda a confundir la naturaleza jurídica de este recurso.

EL PROYECTO DE LEY DE DOCUMENTOS, FIRMAS Y COMERCIO ELECTRÓNICO

Desde el año 2004, se retomó de manera oficial el concepto e importancia del “comercio electrónico”, recogiendo una serie de trabajos previos, que en la última década habían pretendido impulsar una política gubernamental que permita un marco legal en esta importante temática, la base de esta discusión se había iniciado con la entrega por parte de la Cámara de Comercio en el año 1994 al Congreso Nacional del Proyecto de Ley denominado Código Ordenador de Mercado, que contenía 5 normas fundamentales referidas no solo a la del comercio electrónico sino también a las temáticas transversales, de propiedad intelectual, promoción y defensa del consumidor, ley de competencia y la reforma al Código de Comercio, este esfuerzo del sector privado se quedó en una buena iniciativa que posteriormente derivó en diversos anteproyectos por cada uno de los temas.

Se retoma con fuerza inusitada la temática de la tecnología y de la Sociedad de la Información en el marco del comercio electrónico gracias a la iniciativa de la Agencia para el Desarrollo de la Sociedad de la Información en Bolivia (ADSIB), bajo el financiamiento de la línea del programa BID ATN SF 7692 BO, que logró resumir en un solo documento varias propuestas de ley que esta temática tenía, presentando un Anteproyecto de Ley de Comunicación Electrónica de Datos, Firmas Electrónicas y Comercio Electrónico, Proyecto de Ley, que tuvo la virtud de reunir a varias instituciones del sector público y privado, encabezando este proceso el ADSIB contó con la valiosa participación de el Viceministerio de Justicia, el Banco Central, CEPROBOL, Ministerio de Hacienda, Superintendencia

de Empresas, Superintendencia de Bancos, Superintendencia de Telecomunicaciones, Impuestos Nacionales, Aduana Nacional, así como las Comisiones de Comercio Industria Ciencia y Tecnología por parte de la Cámara de Senadores y la Comisión de Constitución y Policía Judicial de la Cámara de Diputados, e itinerantemente con la participación de otros ministerios e instituciones del Estado. Por parte del sector privado se contó con la valiosa participación de la Cámara Nacional de Comercio que aglutina a sus nueve Cámaras Departamentales, y gentilmente se dio sus espacios para las reuniones de coordinación y discusión de este importante proyecto, ASOBAN representando al Sistema Financiero, la Cámara Nacional de Industrias, El Colegio de Abogados de La Paz, Colegio Nacional y Departamental de Notarios, La Cámara Boliviana de Tecnologías de la Información, la valiosa participación de los diversos actores y de los expertos y profesionales delegados coadyuvó, ni duda cabe, a la consolidación de una norma marco muy clara que pretende consolidar un marco legal eficiente para lograr una mayor seguridad jurídica de los usuarios de las tecnologías de la información.

Este Proyecto, antes de ser remitido al Congreso Nacional sufrió una serie de modificaciones (56 versiones), y fue posteriormente remitido para su estudio y aprobación a la Comisión en la Legislatura precedente, en ese entonces a la cabeza del ex Senador Huáscar Aguilar, quien luego de convocar a los sectores involucrados en el Proyecto de Ley, (Enero 6 del 2006), sugirió una nueva revisión global al documento y se hizo la recomendación colectiva de que le den consistencia, pues a causa de las múltiples modificaciones se encontraron algunas incongruencias contenidas en el propio documento final, puesto que el sector público llevó adelante en forma conjunta una última versión para su presentación ante el Congreso sin la participación del sector privado.

El Proyecto de Ley presentado a consideración del Pleno Camaral, fue la versión modificada y última por parte del sector público, presentada en noviembre de 2005 “Anteproyecto de Ley de Comunicación Electrónica de Datos y Comercio Electrónico” consensuada solamente por el sector público-, y el Proyecto de Ley

“Documentos, firmas Electrónicas y Entidades Certificadoras”, presentado por el Senador Oscar Ortiz.

Por definición de los sectores público y privado convocados por el senador Huascar Aguilar, se definió trabajar sobre la versión consensuada por el sector público y privado, puesto que, el trabajo de más de dos años no se podía desechar y el documento de Anteproyecto de Ley de Comunicación Electrónica de Datos y Comercio Electrónico era un documento mucho más completo y adecuado.

Este Proyecto de Ley cambia de título por otro más adecuado al contenido del mismo, denominándose: “Documentos, Firmas y Comercio Electrónico”, tiene como aporte la inclusión de un Título específico para el Comercio electrónico, considerando a los proveedores de servicios y la protección al consumidor en el ámbito del comercio electrónico.

El Proyecto de Ley presentado por el Senador Oscar Ortiz Antelo fue objeto de una minuciosa y prolija revisión entre instituciones públicas y privadas involucradas en la temática, con el objetivo de incluir algunos conceptos e instituciones al proyecto marco de referencia y así fortalecerlo en su estructura.

Con este objetivo se llevaron a cabo 17 reuniones de consenso, nuevamente en las instalaciones de la Cámara Nacional de Comercio, las que tuvieron lugar los días jueves de cada semana entre los meses de julio y noviembre del presente año, contaron con la participación activa de personas de entidades del sector público y privado, llegando incluso en algunas reuniones a un apasionado debate de posiciones, que contribuyeron a reafirmar los postulados de la norma y aclarar los contenidos y objetivos que persigue y perseguirá en el tiempo.

GLOSARIO DE CONCEPTOS Y DEFINICIONES

Conceptos sobre Gestión Documental

La Gestión Documental clásica ha consistido en la impresión en papel de la información que se desea comunicar, y ha sido muy válida hasta principios de siglo dado que la cantidad de documentos ha sido razonable.

Con la explosión de las tecnologías de la información, la cantidad de papel impreso generada ha alcanzado tal nivel en la Administración Pública, que resulta inmanejable y en muchos casos inútil. El costo del almacenamiento y gestión de los documentos de cualquier dependencia de la Administración Pública es tan alto que requieren un parte importante del presupuesto que se detrae de los servicios propios de la Administración. Es necesaria la implantación de sistemas de Gestión Documental basada en las tecnologías de la información para poder disminuir este gasto y además agilizar la propia gestión.

Gestión documental actual

En lo esencial, la Ciencia de la Información, comprende tres disciplinas:

- La Documentación.
- Las Ciencias de la Comunicación.
- La Informática.

La Documentación es el establecimiento, investigación, reunión y utilización de los documentos.

Las Ciencias de la Comunicación estudia la transmisión de un mensaje mediante signos convencionales.

El lenguaje es su objeto de análisis, incluyendo los signos, símbolos y códigos que utiliza el emisor y que deben ser interpretados por el receptor.

La informática es el conjunto de conocimientos científicos y técnicos que hacen posible el tratamiento automático de la información por medio de calculadoras electrónicas.

El Documento

Se puede decir que toda información contenida en un soporte y capaz de ser comunicada, constituye un documento.

Concepto etimológico:

Es el que pretende definir al documento desde la perspectiva que proporciona su raíz latina, a saber, "documentum", que entronca con el verbo "docere" que significa enseñar. Por tanto, en esta acepción, documento equivale a enseñanza y se enfatiza la función que desempeña como parte fundamental del proceso enseñanza - aprendizaje. El "documento es un medio valioso de formación y enseñanza. Puede materializar todos los conocimientos humanos formando, de este modo, una memoria colectiva".

Del mismo tenor son las definiciones, que desde el siglo XVIII se han formulado respecto del documento en los diccionarios. Por ejemplo el Diccionario de Autoridades del siglo XVIII expresa "documento es aquella doctrina o enseñanza con que se procura instruir a alguno".

Por su parte, el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española expresa "documento es un diploma, carta o relación que ilustra acerca de un hecho, especialmente de los históricos".

Todos estos conceptos giran pues, en torno a que el documento es una materialidad cuyo fin es transmitir información y conocimiento a otros. Entonces el documento tiene un carácter instrumental y es un medio idóneo para colaborar eficazmente en la difusión de pensamientos, ideas y acontecimientos.

Concepto antropológico:

Este se basa en que sólo el hombre, con su capacidad de raciocinio y abstracción, puede captar la información que la realidad le proporciona. El conjunto de sensaciones e informes así obtenidos, al materializarse en un soporte físico, pasa a constituirse en un documento.

La información al ser objetivada en soportes independientes al propio ser humano, puede ser conservada y accesible a otros hombres.

De acuerdo con esta concepción, el documento se caracteriza porque la información que él contiene ha adquirido independencia respecto del individuo que la obtuvo al ser fijada en un soporte o materialidad física; de modo que, ya no sólo él la posee sino que otros tienen acceso a ella.

Concepto tradicional:

Este concepto lleva implícita la idea de representación de algo, que plasmado en un soporte físico permitirá que dicha representación sea conocida por otros.

El documento es el elemento material en el cual se ha hecho visible o palpable una idea, o un hecho. De ahí que el ilustre procesalista italiano Francisco Carnelutti definiera breve y escuetamente el documento como "cosa que sirve para representar otra".

Un documento es un objeto corporal, llámese piedra o papel, en el que por medio de colores, dibujos o signos, de diversa índole se estampa la representación de hechos o acontecimientos, permitiendo su conservación y transmisión.

El hombre, atendida su capacidad de raciocinio, puede elaborar a partir de los diversos estímulos que recibe, ideas que requieren de una representación visible, para ser asequibles a otros. Han llegado a decir algunos que el documento es "la exteriorización del pensamiento perceptible por la vista".

Nada hay más eficaz para la transmisión del conocimiento que el documento, por cuanto éste hace posible su estudio y consulta al fijarlo materialmente en un soporte. Constituye según el decir de Amat Noguera "un utensilio irremplazable para transmitir los conocimientos, las ideas, y dar cuenta de los hechos".

Se debe tener presente que no todos los autores están de acuerdo en este punto, puesto que se sostiene que, restringir el documento al soporte es insuficiente ya que si bien éste es indispensable para materializar ideas, estos son de muy variada naturaleza, por lo que el asunto no debe centrarse en el soporte, cualquiera que éste sea, sino en la transmisión de la información científica.

Por otra parte, la exigencia de que el documento posea un contenido, no sería admisible, ya que es posible concebir un documento cuyo contenido se desconozca, como por ejemplo una escritura aún no descifrada.

Todas estas consideraciones han estimulado a los estudiosos a replantear la teoría del documento, y a percibirlo no tan sólo como un elemento material en el que se conservan conocimientos y que hace posible su difusión, sino también como un vehículo de comunicación.

Concepto moderno:

Las modernas concepciones del documento pretenden darle explicación desde la perspectiva más amplia de la comunicación humana, en que se exige la presencia de un emisor, de un receptor y, obviamente, de un mensaje.

Por consiguiente, el concepto moderno de documento ve en éste no sólo un soporte físico en el que se fijan de manera permanente conocimientos, sino que el documento constituye un vehículo o canal efectivo de comunicación entre el que posee o tiene información y el que tiene necesidad de ella. El documento es pues la transmisión de un mensaje que debe ser recibido y asimilado por el receptor. El documento es un portador de mensajes; es un soporte más un mensaje.

Se han indicado los tres elementos que configuran el concepto de documento:

- a. Un soporte material.
- b. Una finalidad informativa.
- c. Un componente de carácter probatorio.

Clasificación

"Documentos primarios son los documentos originales elaborados por el autor. Secundarios son documentos que se refieren a los primarios y que no existirían sin ellos; contienen la descripción de los documentos primarios.

Terciarios son documentos establecidos a partir de documentos primarios y/o secundarios; reúnen, condensan y elaboran la información original en una forma que corresponde a las necesidades de una categoría de público."

Análisis documental

El análisis documental es la operación que consiste en seleccionar las ideas informativamente relevantes de un documento a fin de expresar su contenido sin ambigüedades para recuperar la información en él contenida.

Fases del Análisis Documental

Se distingue entre análisis formal y de contenido. El análisis formal es aquél que recoge todos los elementos objetivos del documento: tipo, autor, título, editorial, fecha, número de páginas, idioma original, etc.; y el análisis de contenido es aquella operación intelectual del documentalista según la cual se determina el significado general del documento y se identifican los elementos que interesan al proceso de elaboración

La Indización.

La indización es el proceso de extraer los términos que muestran el contenido de un documento, adecuándolos a un lenguaje natural o documental previamente escogido por el analista.

Lenguaje Documental.

El lenguaje documental es un conjunto de términos utilizados por una unidad de información declarados portavoces preferenciales al momento de describir los mensajes informativos encerrados en los documentos almacenados, así como las preguntas hechas al sistema, a fin de lograr una efectiva recuperación de la información.

Base de Datos Documental.

Aquella que tiene por objetivo almacenar información textual contenida en documentos, tales como las normas jurídicas, los fallos de los tribunales o las obras de los tratadistas almacenados en archivos que pueden relacionarse recíprocamente permitiendo una acertada y precisa búsqueda o recuperación.

Este documento puede contener distintas unidades de información, es decir, partes independientes con valor informativo autónomo para efectos de su recuperación. Por ejemplo, la ley constituye un documento, pero en su búsqueda puede ser sólo necesaria parte de la información que ella contiene.

Se define al artículo como unidad de información. b. Características: atendiendo a su objetivo revisten como característica especial que modifican los conceptos de registros fijos de los archivos tradicionales: estas unidades de información lógicamente tienen diferentes tamaños, atendiendo a lo cual son sustituidos por una estructura lógica de los datos que requiere de campos y registros de longitud variable. La implementación de este tipo de archivos requiere que el DBMS marque la división de los campos y registros. Esta fórmula resulta más conveniente desde el punto de vista del costo de almacenamiento y la facilidad de recuperación, dado que la otra posibilidad sería definir el tamaño o capacidad de los respectivos campos y registros, de acuerdo con el texto de mayor longitud que se pretenda almacenar, con la consecuente pérdida de espacio y excesiva onerosidad en la mantención de un sistema como éste.

Organización documental

Existen varios conceptos:

- I. Estructurarse bajo la forma de variados archivos independientes, con la correspondiente creación de un archivo índice que contengan las unidades léxicas que permitan acceder a la información deseada.
- II. Almacenar todos los documentos en un sólo gran archivo, delimitándose el inicio y fin de cada registro y campo a través de caracteres especiales, y creándose anexamente varios archivos índices o tablas de recuperación que mantengan punteros que indiquen la información relacionada o relacionable con aquella inicialmente accedida

Si bien es cierto que esta última estructura presenta similitudes con el enfoque relacional, en cuanto emplea tablas de recuperación o índices, para permitir el acceso a la información almacenada, difiere de él en que en una Base de Datos Documental generalmente todos y cada uno los campos creados aparecen aptos para servir de llave de acceso al resto de la información. De este modo, cada campo es indizado al momento de su ingreso estableciéndose las relaciones pertinentes entre los

documentos. Desde esta perspectiva, una Base de Datos Documental se asemeja a la estructura de red, en cuanto toda la información esta relacionada o es relacionable y se puede acceder a ella desde cualquier punto. A modo de ejemplo El Banco de Datos Legislativo está estructurado bajo este enfoque, existiría entonces un solo gran archivo lógico que contendría los textos de las normas legales, organizados en campos y registros de longitud variable.

A la información allí vertida sería posible acceder a través de diversos índices creados para cada campo, así por ejemplo, norma, número de la norma, artículo, organismo, fecha de publicación, fecha de promulgación, título, texto, aparte de otros de uso lógico para el DBMS. Por lo tanto, según esta posición cada uno de estos campos será indizado de manera de hacerlo accesible en su totalidad.

En principio, toda información ingresada al sistema entrará a formar parte de estos índices o tablas de recuperación, salvo las palabras vacías, es decir, aquellas consideradas exentas de significación y establecidas previamente por el programa respectivo.

Concepto de Recuperación Documental.

Se ha definido o delimitado a un nivel terminológico la recuperación documental como aquella actividad desplegada por un centro - sistema documental en aras a seleccionar o extraer del total de documentos almacenados aquellos especificados por una consulta. En otros términos, a través de ella se da respuesta a las interrogantes planteadas por los usuarios del sistema tendientes por regla general a seleccionar, no el total documentario almacenado, sino ciertos y determinados documentos que representan temas de interés actual para ellos.

Sistemas de Recuperación Documental.

La búsqueda documental puede realizarse sobre la base del texto completo del documento almacenado, sobre los descriptores establecidos por los documentalistas al efecto o mediante la utilización de ambos sistemas simultáneamente.

Sistema Texto Completo (Full Text)

En este método, denominado también sistema de texto completo, todo el documento se ingresa como elemento de búsqueda y no sólo de información. Con este sistema se elimina todo un trabajo previo de determinación de descriptores por los documentalistas. "El ordenador utiliza el texto completo de los documentos almacenados en la base de datos, para buscar en ellos las palabras que integran la consulta del usuario del sistema".

Sistema de recuperación mediante descriptores

Se basa en un trabajo previo sobre el documento destinado a traducir el contenido de éste a través de descriptores. Posteriormente en la fase de búsqueda, el sistema sólo reconoce como válidos en la interrogación los monemas así establecidos.

Sistema Mixto

Atendidas las ventajas y desventajas que los sistemas expuestos presentan se ha desarrollado un sistema mixto, que combina los métodos anteriores, dicho de otro modo, permite la búsqueda documental basada en los descriptores incorporados, manteniendo también, como elemento de recuperación documental, cada palabra o sintagma integrante del texto del documento almacenado.

Formas de Búsqueda Documental.

Búsqueda directa y búsqueda delegada:

La búsqueda directa la realiza el propio usuario, en fuentes que están a su disposición.

La búsqueda delegada es realizada por un especialista de la información por cuenta y demanda del usuario Búsqueda de tipo referencial y búsqueda informativa.

En la primera se obtiene sólo la identificación de los documentos y/o fuentes donde aparece la información deseada, debiendo perseguirse esta en una segunda etapa.

La búsqueda informativa o inmediata otorga la información deseada al instante, sin necesidad de tener que revisar los documentos primarios en una segunda etapa.

Búsqueda precoordinada y postcoordinada

Estos conceptos aparecen completamente vinculados a lo expuesto en el apartado referido a la indización. Los conjuntos de documentos, cuya creación se analizó en párrafos anteriores, al tratar los procedimientos de búsqueda documental, también pueden ser creados al momento de la indización. Esta coordinación en la búsqueda en una y otra etapa se denominan precoordinación y postcoordinación.

- a. Sistema precoordinado: la búsqueda - consulta se describe a través de conjuntos creados al momento de ingreso de los documentos creándose en dicha etapa un vocabulario estructurado donde las posibles relaciones entre los conceptos vertidos en el documento, aparecen preestablecidas. Los conjuntos, las relaciones y

combinaciones entre ellos aparecen formalizadas y explícitas en dicho vocabulario.

- b. Sistema postcoordinado: la consulta formulada puede ser descrita mediante la combinación o unión de conjuntos diferentes a los previstos en el proceso de indización, utilizando los operadores booleanos para combinar los conjuntos originales.

Etapas de la Búsqueda Documental.

1. Surgimiento en el usuario de una necesidad de información y definición de ésta.
2. Planteamiento de la demanda por el usuario.
3. Comunicación de la consulta al sistema informador. Si es posible el usuario y el informador discuten la demanda con el fin de precisarla al máximo.
4. Formulación de la pregunta en el lenguaje documental y determinación de las estrategias y ecuaciones de búsqueda.
5. Filtraje, es decir, selección de las referencias más pertinentes en función de las especificaciones de la demanda y de sus características.
6. Comunicación al usuario de los resultados de la búsqueda.
7. Verificación por el usuario de la validez de la respuesta, y si es preciso, formulación de una nueva demanda.
8. Apreciación por el usuario, de la pertinencia de la respuesta y de la eficacia del servicio prestado y comunicación de este concepto a la unidad de información.
9. Registro final, por la unidad de información, de la demanda, y de las apreciaciones del usuario.

BIBLIOGRAFIA

ARAMBURU, Enrique J. (2004). Guía para Confección de una Monografía: Página de Enrique Aramburu.

ASTI VERA, Armando (1959) "Estructura y método de una monografía" - Universidad Nacional del Nordeste, Departamento de Filosofía y Ciencias de la Educación. Resistencia - Chaco.

CHIAVENATO, Idalberto. (2001). Administración, proceso administrativo. (3^a ed.) México: McGraw - Hill Interamericana de México, S.A.

ESPINOZA, Heisbell (2006). "Maestría de Comunicación Organizacional"; Licenciada en Archivología.

JURAN, J.M. Análisis y Planeación de la Calidad: del desarrollo del Producto al uso. Mc Graw Hil. México, 1994.

KOANTZ Harold. WEHRICH Heinz, Proceso Administrativo. Mc. Graw Hill, Mexico

DE WELSCH, Hilton & Gordon (1990). El proceso administrativo. [Documento en línea]. Disponible: <http://www.geoogle.com/organización/elprocesoadministrativo.htm> [Consulta: 2003, Abril] México: Mc Graw – Hill Book Company.

ANDREU, Daufi, Jordi. (1998). El Perfil profesional del Archivero en la Organización: propuesta metodológica para el tratamiento sistémico de los recursos de información de la institución. En: Fesabid 98, VI Jornadas Españolas de Documentación.

AMAT, Nuria. (1995). La biblioteca electrónica. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruiperez

BORRÀS, Joaquín. (2000). Las relaciones entre archiveros y productores de documentos; <http://europa.eu.int/ISPO/dlm/fulltext/fullserres.htm>

CANELA GARAYOA, Montserrat (1998). Gestión de la documentación administrativa [apuntes III Master en Archivística. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona

F.B. Evans (1970). Ideas modernas sobre la Administración de Archivos. Boletín de la UNESCO para bibliotecas, XXIV, 5

LAUDON, Kenneth; LAUDON, Jane Price. (1996) Administración de los Sistemas de Información: Organización y Tecnología. 3 ED. México: Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.

SERRANO DE, Mercedes R. (2001) Manuales de funciones y procedimientos: Relación con la Documentación y el Archivo. Bogotá: Archivo General de la Nación.

TELLERÍA Segala, Luz. (1996). ISO 9000 en los servicios de Información. Fénix: Revista de la biblioteca Nacional del Perú, No. 38.

Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía. Plan de Estudios de la licenciatura en Archivonomía. México: <http://www.enba.sep.gob.mx/diplo/cont/pea/>.

Angós Ullate, José María; y otros. Necesidad de una metodología que optimice la gestión documental: estudio de un caso práctico. Zaragoza, s.d.t., s.f.

Fernández H., Humberto. Importancia de la documentación y archivos para la organización. La Paz: Diploma-Universidad Loyola, febrero 2005. 30 h.

Ponjuán Dante, Gloria. Gestión de información en las organizaciones: principios, conceptos y aplicaciones. Santiago: Cecapi-Universidad de Chile.

KOONTZ, Harold y O'Donnell, Cyril. Principios de dirección de empresa : un análisis de las funciones directivas.— Madrid : McGraw-Hill, 1961.

Idalberto Chiavenato, Introducción a la Teoría General de la Administración
Quinta Edición.

James Stoner, Edward Freeman, Daniel Gilbert JR, Administración, Sexta Edición.

Harold Koontz, Heinz Wehrich, Administración una Perspectiva Global, Décima Edición.

MINER, John. El proceso administrativo: teoría, investigación y práctica.-- 2a ed.--
México: Cecsa, 1980.