

**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS**  
**FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN**



**PLAN EXCEPCIONAL DE TITULACIÓN PARA ANTIGUOS ESTUDIANTES NO**  
**GRADUADOS**  
**MEMORIA LABORAL**

**DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS EN EL ÁREA DE ARCHIVO PASIVO DE**  
**CRÉDITOS DE LA PRIMERA EFV**

**POSTULANTE: Wilson Grover Cayo Peralta**

**TUTOR: MSc. Miriam Rivas Paredes**

**LA PAZ - BOLIVIA**

**2022**

## **DEDICATORIA**

A mi familia por apoyarme e insistir a concluir lo que inicie,  
A las personas cercanas que me apoyaron con sus enseñanzas y aunque no estén dedicaron su  
tiempo y cariño a formación personal y sembraron sus valores en mi persona.

## **AGRADECIMIENTO**

A mí querida universidad y facultad por acogerme durante los años que duro mi formación  
como estudiante.

A mis docentes que fueron una de los principales pilares para colaborar en cada paso que  
dábamos en esta carrera.

A mi tutora MSc. Miriam Rivas Paredes por guiarme en la elaboración de esta memoria  
laboral.

# Contenido

<b>RESUMEN</b> .....	<b>11</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>12</b>
<b>CAPÍTULO I</b> .....	<b>14</b>
1. CONSIDERACIONES GENERALES.....	14
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	14
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	14
1.3. JUSTIFICACIÓN .....	15
1.4. OBJETIVOS.....	16
1.4.1. Objetivo General. ....	16
1.4.2. Objetivos específicos.....	16
1.5. ALCANCES.....	17
<b>CAPITULO II</b> .....	<b>17</b>
2. MARCO INSTITUCIONAL.....	17
2.1. DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN.....	17
2.1.1. ASPECTOS GENERALES DE LA INSTITUCIÓN.....	17
2.1.2. MISIÓN.....	18
2.1.3. VISIÓN .....	18
2.1.4. CARACTERÍSTICA INSTITUCIONAL .....	19
2.1.4.1. OPERACIONES .....	19
2.1.4.2. INFRAESTRUCTURA.....	19
2.1.4.3. CONTINUIDAD ADMINISTRATIVA.....	19
2.1.4.4. SOLVENCIA .....	20
2.1.4.5. OBRAS SOCIALES .....	20
2.1.4.6. CANALES DE ATENCIÓN .....	20
2.1.4.7. OPERACIONES ACTIVAS .....	21
2.1.4.8. OPERACIONES PASIVAS.....	22
2.1.4.9. OPERACIONES DE SERVICIOS .....	23
2.1.4.10. GOBIERNO CORPORATIVO .....	23

2.1.4.11.	OBJETIVOS DE LA INSTITUCIÓN .....	25
2.1.4.12.	CARACTERÍSTICAS DE LA UNIDAD DE INFORMATIVA.....	26
<b>CAPITULO III .....</b>		<b>27</b>
3.	REFERENTES NORMATIVOS Y TEÓRICOS .....	27
3.1.	MARCO LEGAL .....	27
3.1.1.	CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA .....	27
3.1.2.	DECRETOS SUPREMOS.....	28
3.1.3.	NORMATIVA ASFL.....	30
3.2.	MARCO CONCEPTUAL Y TEÓRICO.....	31
3.2.1.	SISTEMAS.....	31
3.2.2.	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL .....	32
3.2.3.	SISTEMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA .....	32
3.2.4.	ARCHIVOS PASIVOS .....	33
3.2.5.	ARCHIVÍSTICA.....	34
3.2.6.	SISTEMA ARCHIVÍSTICO .....	35
3.2.7.	LOS DOCUMENTOS.....	36
3.2.8.	DOCUMENTO DE ARCHIVO.....	36
3.2.9.	CARACTERÍSTICA DEL DOCUMENTO.....	37
3.2.10.	ARCHIVO.....	37
3.2.11.	OBJETIVOS DE LOS ARCHIVOS .....	37
3.2.12.	ARCHIVO DE LA INSTITUCIÓN .....	38
3.2.13.	ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS.....	39
3.2.14.	CICLO DE VIDA DE LOS DOCUMENTOS.....	39
3.2.15.	VALOR DOCUMENTAL.....	40
3.2.16.	TIPOS DE VALORES DE LOS DOCUMENTOS .....	41
3.2.17.	VALOR PRIMARIO .....	41
3.2.18.	DIGITALIZACIÓN.....	44
3.2.19.	AUTOMATIZACIÓN.....	45
3.2.20.	ESCANEEO.....	45

3.2.21. CONSERVACIÓN Y PRESERVACIÓN.....	46
3.2.22. GESTIÓN DE INFORMACIÓN .....	46
3.2.23. GESTIÓN DOCUMENTAL .....	47
3.2.24. SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL.....	47
3.2.25. ARCHIVO FINANCIERO .....	48
3.2.26. DEFINICIÓN DE USUARIO .....	49
3.2.27. DEFINICIÓN DE USUARIO DE ARCHIVO .....	49
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>49</b>
4. REFERENTES METODOLÓGICOS .....	49
4.1 PROCEDIMIENTOS .....	49
4.1.1 METODOLOGÍA.....	49
4.1.2 MÉTODO .....	54
4.1.2.1 MÉTODO DOCUMENTAL .....	54
4.1.2.2 MÉTODO ANALÍTICO.....	55
4.1.2.3 MÉTODO EXPLORATORIO .....	55
4.1.2.4 MÉTODO DESCRIPTIVO.....	55
4.1.3 TÉCNICA .....	55
4.1.4 ANÁLISIS DOCUMENTAL .....	56
4.1.5 FUENTES PRIMARIAS DE INFORMACIÓN.....	57
4.1.6 RECURSOS.....	57
4.1.7 RECURSOS HUMANOS.....	58
4.1.8 RECURSOS TECNOLÓGICOS .....	58
<b>CAPÍTULO V .....</b>	<b>59</b>
5. DESCRIPCIÓN DEL DESEMPEÑO ACADÉMICO LABORAL.....	59
5.1.DETERMINACIÓN Y ANÁLISIS DEL PROBLEMA.....	59
5.2.ANTECEDENTES DEL PROBLEMA .....	61
5.3.IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA .....	61
5.3.1. PROPUESTA DE SOLUCIÓN .....	62
5.4.CONTEXTO Y DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD LABORAL.....	64
5.4.1. CONTEXTO LABORAL .....	64

5.4.2. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD LABORAL.....	66
5.4.3. IDENTIFICACIÓN DE LAS SERIES DOCUMENTALES.....	67
5.5. DESARROLLO DE LOS APORTES.....	70
5.5.1. DIGITALIZACIÓN.....	70
5.6. RESULTADOS DE INTERVENCIÓN.....	71
5.7. CONCLUSIONES.....	72
5.8. RECOMENDACIONES.....	74
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>77</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>79</b>

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 -Descripción histórica de la institución .....	18
Gráfico 2. Evolución del Patrimonio de “La Primera E.F.V.” .....	20
Gráfico 3 - Modelo de Gobierno Corporativo de “La Primera” EFV.....	23
Gráfico 4 - Organigrama institucional .....	26
Gráfico 5 - Valores documentales.....	44
Gráfico 6. Organigrama por cargos del departamento de Créditos .....	66



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Distribución de Agencias y Cajeros a nivel nacional .....	20
Tabla 2 - Valor de prescripción de los archivos por años.....	34
Tabla 3 - Cuadro de clasificación .....	67
Tabla 4 - Clasificación de la organización y fondo documental.....	68

## ÍNDICE ANEXOS

Anexo 1 – Registro de créditos cancelados .....	79
Anexo 2 – Tipos documentos en el file .....	80
Anexo 3 - Folio .....	80
Anexo 4 – Testimonio de propiedad .....	81
Anexo 5 - Hoja de desembolso .....	81
Anexo 6 – Hoja de aprobación.....	81
Anexo 7 -Fraccionamiento.....	82
Anexo 8 – Impuestos .....	83
Anexo 9 – Avalúo técnico.....	83
Anexo 10 – Hoja de solicitud de documentos .....	84
Anexo 11 – Cpu HP Pro.....	84
Anexo 12 – Monitor Hp.....	84
Anexo 13 – Scanner Kiosera.....	85
Anexo 14 – Ordenamiento en Gabetero.....	86
Anexo 15 – ordenamiento en estantería mecánica móvil .....	87
Anexo 16 – Deterioro de documentación .....	88
Anexo 17 – Deterioro de documentación .....	89
Anexo 18 – Cuestionario .....	90

## **RESUMEN**

La tecnología digital abre una perspectiva totalmente nueva, en la cual la comunicación de la información en entidades privadas como públicas son necesarias indiscutiblemente para los usuarios titulares y para uso interno del personal autorizado. Además, de que una gran mayoría de archivos de entidades financieras han optado por la creación de copias digitales de sus recursos crediticios generados.

La gestión documental y la razón para la implementación de la digitalización como medida de conservación preventiva y acceso a los usuarios ya mencionados, ayudó al proceso archivístico que supone un trabajo intenso y costoso del escaneo de una manera que sea posible utilizarla para las diferentes necesidades y fines que se está buscando en el archivo de La Primera E.F.V.

Por lo tanto, una planificación detallada de gestión documental que acompañe la digitalización compensa con los beneficios dentro esta institución.

Obviamente los usuarios juegan un papel fundamental para las perspectivas de esta memoria laboral ya que ellos son los beneficiarios directos.

## **DESCRIPTORES**

GESTIÓN DOCUMENTAL/MEDIDA PREVENTIVA/ DIGITALIZACIÓN/MEMORIA  
LABORAL/LA PRIMERA EFV

## INTRODUCCIÓN

Los soportes de la información con el paso del tiempo han sufrido transformación en las unidades de información y tuvieron que adaptarse al cambio de la tecnología.

En la entidad financiera “La Primera” Entidad Financiera de Vivienda unidad de archivos pasivos donde se realiza el trabajo, se observó la necesidad de gestionar la documentación y tomar medidas preventivas de conservación como es la digitalización de documentos en el último trimestre de la gestión 2021, lo cual ayuda a prevenir pérdidas documentales y a recuperarse fácilmente.

Al tener los registros y respaldos en formato digital, los originales quedan completamente resguardados, salvo excepciones de legalización.

La gestión documental junto a la digitalización ayuda a estructurar el programa informático para procesar, administrar y compartir la información mediante diversos soportes tecnológicos. Por ello en el presente trabajo se describen los siguientes puntos:

En el capítulo 1, se puede leer las generalidades: El planteamiento del problema, objetivos, justificación, alcance.

En el capítulo II, Se observa el marco institucional: La visión, misión, objetivos, tipo de institución entre otras características que nos ayudan a describir el trabajo realizado.

En el capítulo III, se observa la normativa y el marco legal tales como la constitución política del estado y las normas referentes archivos e información que están regidas en la autoridad de supervisión del sistema financiero (ASFI).

En el capítulo IV se refiere a la metodología usada para la elaboración de esta memoria tales como: método documental, método analítico, método exploratorio, descriptivo, así como la técnica usada tales como la entrevista, etc.

Capítulo V, describe la entidad donde se elabora la presente memoria que se enfoca en la descripción laboral, antecedentes e identificación del problema y la propuesta de solución la importancia del resguardo adecuado de los documentos en el archivo, ya que son los centros encargados de administrar y conservar la documentación que se encuentra en la entidad y su uso en los diferentes tipos de solicitudes en las diferentes áreas. Así mismo, la conservación de los mismos y fácil acceso de la información. Así mismo, conservar la memoria institucional es de suma importancia. Para esto se realizó la digitalización y automatización para su mejor acceso de la información.

## CAPÍTULO I

### 1. CONSIDERACIONES GENERALES

#### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad el área de archivo pasivo de “La Primera” EFV se encuentra en proceso constante de recepción de créditos desarrollados y creados para su desembolso y posterior consulta, al transcurrir las gestiones se observó los siguientes problemas:

- ❖ Generó la acumulación de documentos de una gran cantidad de clientes, que, implican un determinado y tedioso tiempo de seguimiento en los diferentes tramites solicitados y requeridos por los usuarios.
- ❖ Mala manipulación y deterioro de los documentos a largo plazo. Siendo a su vez que se requiere personal en el área de archivo, para el tratamiento archivístico.

Cabe resaltar que los documentos generados en “La Primera” Entidad Financiera de Vivienda se encuentran en tres ambientes tanto pasivos como activos, por lo cual necesita un tratamiento minucioso para su manipulación y conservación.

No solo el archivo sigue un proceso riguroso en cuanto al tratamiento de la documentación, sino también debe ofrecer un servicio eficiente y rápido ante los plazos de respuesta a las solicitudes de los usuarios internos y externos en cuanto a sus documentos de propiedad.

#### 1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

Por lo anotado anteriormente, cabe preguntar:

¿De qué manera el mejoramiento de gestión documental y como medida de conservación preventiva de documentos en el área de archivo pasivo de créditos de “La Primera” Entidad Financiera de Vivienda (EFV) ¿Central La Paz, ayudó a los usuarios autorizados de esta institución?

El proceso de gestión documental y la digitalización de los documentos ya organizados archivísticamente mejoran la satisfacción de los usuarios autorizados dentro de la unidad de información de la entidad, los cuales son: tiempo de búsqueda del documento y tiempo de respuesta.

El tiempo de respuesta a las solicitudes es fundamental en el archivo para así satisfacer eficazmente al usuario de la entidad. De esta manera se puede decir que el tiempo de búsqueda es aquel que se ha invertido en la recuperación de la información, en este caso de documentos de propiedad y documentos generados durante el trámite crediticio.

Cuando la información no sigue procesos archivísticos de gestión y digitalización en este tipo de entidades, resulta difícil saber aproximadamente cuanto tiempo invirtió el archivista o personal encargado en recuperar la información que es necesaria para el usuario interno.

### **1.3. JUSTIFICACIÓN**

Los documentos generados por entidad financiera de vivienda “La Primera”, reflejaron la necesidad de implementar un plan de gestión documental y digitalizar todos los documentos del Archivo pasivo (Archivo central), para su resguardo y conservación de la documentación generada durante el ciclo vital.

Por otro lado, se logró mejorar el control de los documentos dentro de la Unidad de información y específicamente en la sección del Archivo de créditos pasivos donde se conserva toda documentación referente a todos los créditos desembolsados en los primeros años de existencia, lo que ha permitido además del control de los documentos que realmente forman parte del archivo.

Este trabajo también redujo el tiempo de respuesta de los requerimientos, lo cual lleva como consecuencia la satisfacción de los usuarios; de igual manera la documentación será archivada de manera organizada.

Añadiendo a la gestión documental de los documentos físicos con la implementación de la digitalización en el área de archivo central, se ha previsto responder a la necesidad de tener acceso a la información eficiente y en optimizar condiciones, para todos los usuarios internos y externos autorizados de la entidad financiera de vivienda La Primera E.F.V.

## **1.4. OBJETIVOS**

### **1.4.1. Objetivo General.**

Digitalizar los documentos de Archivo pasivo de “La Primera” Entidad Financiera de Vivienda (EFV) de los primeros años de vida en su primera fase como prueba piloto de manera que se pueda optimizar la búsqueda, recuperación, almacenamiento, preservación y acceso adecuado de toda a la información a los usuarios de la institución.

### **1.4.2. Objetivos específicos**

- ❖ Sistematizar el proceso de gestión documental aplicado a esta entidad financiera.
- ❖ Reducir la manipulación, uso de documentación original o frágil en riesgo de pérdida y otros factores de deterioro.
- ❖ Referir las atapas desarrolladas y la forma en la que se aplican las estrategias en la implementación del proceso de automatización y digitalización.
- ❖ Preservar la documentación del archivo pasivo de manera general.
- ❖ Identificar a los usuarios autorizados que satisfacen y reducen el tiempo de búsqueda y recuperación de la información



## **1.5. ALCANCES**

En cuanto al ámbito de distribución geográfica, el presente trabajo se logró desarrollar en predios de la entidad financiera de vivienda “La Primera” ubicada en la Av. Mariscal Santa Cruz N° 1364 (primer piso) el cual cuenta con un ambiente adaptado para archivo de unos 50 m<sup>2</sup>.

El presente trabajo de memoria laboral recopila todos los elementos desarrollados del trabajo en base a la información del archivo pasivo de “La Primera” EFV desde el inicio de actividades en la gestión 1964.

## **CAPITULO II**

### **2. MARCO INSTITUCIONAL**

#### **2.1. DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN**

##### **2.1.1. Aspectos generales de la institución**

“La Primera”, Entidad Financiera de Vivienda (EFV) fue fundada como Asociación Mutual de Ahorro y Préstamo para la Vivienda.

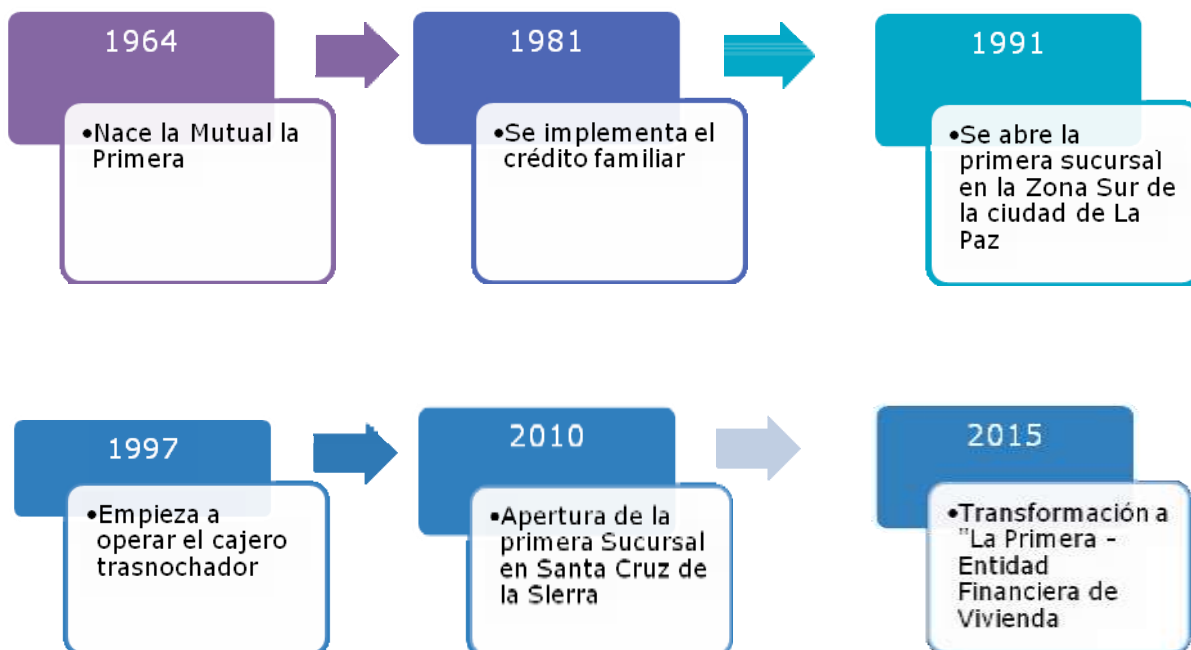
Esta entidad en el año 1964 con el propósito de apoyar, mediante créditos de vivienda, a las familias bolivianas que anhelaban tener su casa propia.

En 2015, mediante Ley N° 393 de Servicios Financieros, Mutual La Primera se transformó en “La Primera” E.F.V., manteniendo los principios y valores que la han caracterizado por más de 50 años, consolidado como la Entidad Financiera de Vivienda más importante, sólida, segura y solvente del Sistema Financiero Nacional, donde la responsabilidad, honestidad, transparencia, excelencia en el servicio y espíritu de superación constante son sus principios fundamentales (La Primera, 2021).

“La Primera” E.F.V. trabajó, trabaja y trabajará por mejorar las condiciones de vida de la población boliviana, cumpliendo su principal objetivo que es: “Apoyar el sueño de tener una casa

propia, brindando una variedad de créditos para la prosperidad y cuidando los ahorros de forma garantizada de cada boliviano y boliviana que depositan su confianza en esta entidad financiera” (La Primera, 2021).

**Gráfico 1** -Descripción histórica de la institución



**Fuente** -(La Primera, 2021)

### 2.1.2. Misión

Responder a la confianza de la colectividad, en el manejo del ahorro familiar, dentro del Sistema Financiero nacional, ponderando el concepto y la promoción de la vivienda y la solidaridad humana.

### 2.1.3. Visión

Trabajar en la mejora de las condiciones de vida de la población boliviana con énfasis en el financiamiento vivienda.

## **2.1.4. Característica institucional**

### **2.1.4.1. Operaciones**

“La Primera” E.F.V. financió miles de soluciones habitacionales por más de 50 años, asimismo, participó activamente en el desarrollo de nuevas zonas de vivienda, como ser la Urbanización Los Pinos, San Miguel que fueron el inicio del desarrollo de la zona sur de la ciudad de La Paz - Bolivia.

Directamente, construyó 30 edificios de vivienda para familias de ingresos medios. Continuando con su apoyo al desarrollo económico del país incursionó en estos últimos años en el financiamiento de la micro y pequeña empresa. Ha generado seguridad y confianza en muchos clientes que han confiado a la entidad el manejo de sus ahorros (Intranet La Primera, 2021).

### **2.1.4.2. Infraestructura**

“La Primera” EFV ha logrado constituir una infraestructura física amplia y apropiada para brindar servicios a sus clientes y usuarios con seguridad y confianza.

Cuenta con más de cincuenta puntos de atención al cliente en todo el país, el año 2015 ha expandido sus operaciones al departamento de Cochabamba, donde se inauguró una oficina y un cajero automático en esta ciudad y en la Ciudad de Santa Cruz de la Sierra se abrió una nueva agencia y una Ventanilla de atención para impuestos en instalaciones del Gobierno Autónomo Municipal de Santa Cruz(La Primera, 2021).

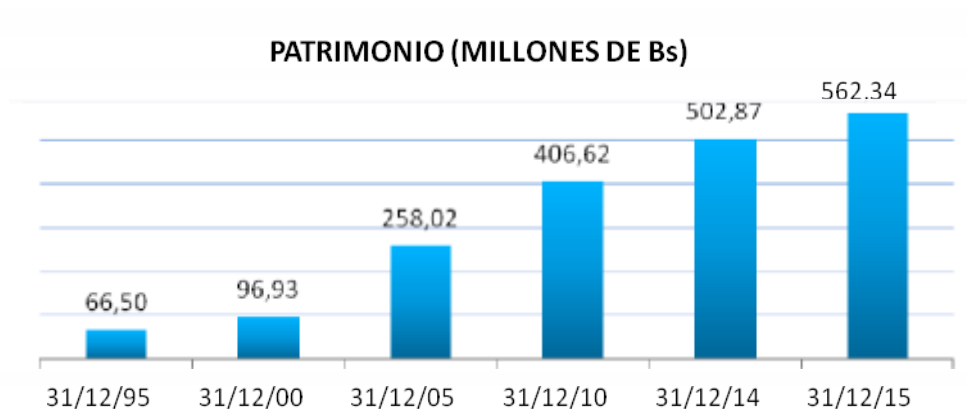
### **2.1.4.3. Continuidad administrativa**

Una de las características singulares de “La Primera” EFV es la continuidad administrativa, manteniendo una dirección y administración estables a través de los años.

#### 2.1.4.4. Solvencia

El comportamiento histórico del Patrimonio de "La Primera" EFV, muestra su constante fortalecimiento financiero registrado a lo largo de los años.

**Gráfico 2. Evolución del Patrimonio de “La Primera E.F.V.”**



Fuente: (La Primera, 2021)

Adicionalmente mantiene provisiones que respaldan de manera suficiente cualquier contingencia que pudiera ocurrir.

#### 2.1.4.5. Obras sociales

“La Primera” E.F.V. a lo largo de su historia, con el apoyo y aprobación de las Asamblea de Socios con un espíritu de solidaridad y cooperación destina parte de las utilidades para apoyar económicamente proyectos y obras de bienestar social de la comunidad.

#### 2.1.4.6. Canales de atención

“La Primera” E.F.V. al 31/12/2015 cuenta con la siguiente red de Agencias, Cajeros automáticos, Ventanillas de atención y Cajeros trasnochadores, en las ciudades de La Paz, El Alto, Santa Cruz de la Sierra, Cochabamba y Tarija (La Primera, 2021).

**Tabla 1. Distribución de Agencias y Cajeros a nivel nacional**

DETALLE	La Paz	El Alto	Santa Cruz	Tarija	Cochabamba	TOTAL
Agencias	7	4	4	2	1	18
Cajeros automáticos	19	3	6	2	1	31
Ventanillas de atención	1		1			2
Cajero trasnochador	3					3
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>54</b>

Fuente: (La Primera, 2021)

#### 2.1.4.7. Operaciones activas

##### **Crédito hipotecario de vivienda**

Este crédito está destinado para:

- ❖ Adquisición de terreno para construcción de vivienda
- ❖ Construcción de vivienda individual
- ❖ Compra de vivienda individual o en propiedad horizontal
- ❖ Refacciones, remodelaciones, ampliación, mejoramiento de vivienda

##### **Crédito hipotecario de vivienda de interés social**

Este crédito se otorga hasta 20 años plazo, está destinado para:

- ❖ Adquisición de terreno para construcción de vivienda
- ❖ Construcción de vivienda individual
- ❖ Compra de vivienda individual o en propiedad horizontal
- ❖ Refacciones, remodelaciones, ampliación, mejoramiento de vivienda

##### **Crédito pyme, microcrédito y empresarial**

Este crédito, se otorga con garantía hipotecaria y está destinado para:

- ❖ Capital de operaciones
- ❖ Capital de inversión

### **Crédito hipotecario de consumo**

Este crédito es de libre disponibilidad. Dentro de este producto se ofrece:

- ❖ Tarjetas de Crédito MasterCard.

### **Créditos auto liquidables**

Este crédito, se otorga con la garantía de Depósitos a Plazo Fijo(La Primera, 2021).

#### **2.1.4.8. Operaciones pasivas**

##### **Cuentas de ahorro**

Este producto permite controlar y administrar de manera eficiente y segura los ahorros, pudiendo efectuar depósitos o retiros en cualquiera de las Agencias del país cuando lo desee. Para mayor seguridad se utiliza Libreta de Ahorro. Los intereses se capitalizan mensualmente.

Si el cliente solicita se le puede entregar una Tarjeta de Débito que la podrá utilizar en los Cajeros Automáticos de la entidad y en todos los cajeros automáticos en Bolivia y en el resto del mundo, además de poder realizar compras en establecimientos comerciales (La Primera,2022).

La entidad cuenta con las siguientes cajas de ahorros:

- ❖ Caja de ahorros normal (en Bs y \$us)
- ❖ Caja de ahorros La Productiva (en Bs)
- ❖ Caja de ahorros La Dorada (en Bs)

Estas dos últimas solo pueden ser abiertas por personas naturales, tienen restricciones en el número de retiros mensuales y son con tasas de interés muy atractivas.

##### **❖ Depósitos a plazo fijo**

Consiste en un Certificado extendido por "La Primera" E.F.V. sobre el efectivo depositado ya sea en Dólares o bolivianos y paga un interés de acuerdo al plazo definido y al interés vigente

#### **2.1.4.9. operaciones de servicios**

- ❖ Cobro de Servicio de Agua - EPSAS, SAGUAPAC, SEMAPA.
- ❖ Cobro de Servicio de Electricidad - DELAPAZ, CRE, ELFEC.
- ❖ Cobro de Servicios Telefónicos: Comteco, Entel, Tigo y Nuevatel.
- ❖ Cobro de Servicios de Internet: AXS, Pagos Net
- ❖ Cobro de Servicio Inmobiliario: Inmobiliaria Kantutani - Las Misiones.
- ❖ Cobro de Servicio de TV Cable: Tuves, Tigo star.
- ❖ Cobro de RUAT: Vehículos, inmuebles, patentes y transacciones.
- ❖ Cobro de Otros Servicios: Consumo de Gas Natural, boletas de infracción de tránsito, rosetas.
- ❖ Remesas y transferencias del interior del país.
- ❖ Transferencias del interior: ServiRed S.A., y del exterior: Money Gram.
- ❖ Cobro de impuestos nacionales y municipales.
- ❖ Cobro de seguros: Ciacruz.
- ❖ Pago de la Renta Dignidad.
- ❖ Pagos por Jubilación de Futuro AFP y Previsión AFP
- ❖ Cobros Natura.
- ❖ Cobro Matriculación de la UMSA.

#### **2.1.4.10. Gobierno corporativo**

"La Primera" EFV cuenta con un Código de gobierno corporativo que ha sido aprobado por Directorio el 26 de diciembre de 2013 y actualizado el 24 de febrero de 2015, donde se describen los principios de Gobierno Corporativo.

El Modelo de Gobierno Corporativo de "La Primera" EFV se basa en:

**Gráfico 3 - Modelo de Gobierno Corporativo de "La Primera" EFV**



**Fuente -** (La Primera, 2021)

La estructura de gobierno administrativo de La Primera E.F.V. es la siguiente:

La Asamblea de Socios legalmente constituidas son el máximo organismo de representación de la voluntad social de "La Primera" EFV y a través de ella ejercen sus derechos los socios. Las Asambleas de socios son: Ordinarias y Extraordinarias.

Las Asambleas Ordinarias se realizan anualmente y en ellas se tratan exclusivamente los siguientes temas(La Primera, 2021).

- ❖ Consideración de la Memoria Anual, Informe del Fiscalizador Interno, Dictamen de auditoría Externa, el Balance General y Estado de Resultados, correspondientes a la gestión anual que ha finalizado el 31 de diciembre del año precedente.
- ❖ Tratamiento de los resultados y utilidades de la gestión precedente.
- ❖ Aprobación de una terna de Auditores Externos para que realicen el examen de la gestión.
- ❖ Designación de dos socios que suscribirán el Acta de la Asamblea General de Socios.

Las Asambleas Extraordinarias se celebran en cualquier tiempo y se convocan expresamente para la consideración y resolución de asuntos de trascendental importancia y que no son de competencia de la Asamblea Ordinaria.

El Directorio que tiene poderes amplios y las facultades administrativas más completas para dirigir y administrar los negocios de la entidad y está compuesto por ocho (8) Directores titulares,



donde al menos uno debe ser independiente. Duran en su mandato por un periodo que no excede los dos años.

El Gerente General es el principal funcionario administrativo y ejecutivo de "La Primera" EFV, desempeña sus funciones con dedicación exclusiva al cargo. El Directorio tiene la función de designarlo y fijar su remuneración.

Dentro las principales atribuciones y obligaciones del Gerente General está el representar a la entidad judicial y extrajudicialmente pudiendo delegar esa representación y sustituir determinadas facultades en favor de terceras personas, mediante el respectivo poder notarial.

Los Comités, para la gestión de las operaciones, ejercicio de vigilancia y control de funcionamiento de la entidad, el Directorio cuenta con los siguientes comités: de Créditos, Económico, Jurídico, Técnico, de Gestión Integral de Riesgos, de Tecnología de la Información, Comité de Seguridad Física, Gobierno Corporativo, Ética, Auditoría y Electoral (La Primera, 2021).

#### **2.1.4.11. Objetivos de la institución**

La Primera" EFV es una Sociedad que opera bajo la figura de Entidad Financiera de Vivienda, tiene por objeto prestar servicios de intermediación financiera con especialización en préstamos para adquisición de vivienda, proyectos de construcción de vivienda unifamiliar y multifamiliar, compra de terrenos, refacción, remodelación, ampliación y mejoramiento de viviendas individuales o en propiedad horizontal y otorgamiento de microcrédito para vivienda familiar y para infraestructura de vivienda productiva, así como también operaciones de arrendamiento financiero habitacional, créditos de consumo, préstamos para medianas y pequeñas empresas y otros autorizados por la Ley N°393 de Servicios Financieros(La Primera, 2021).

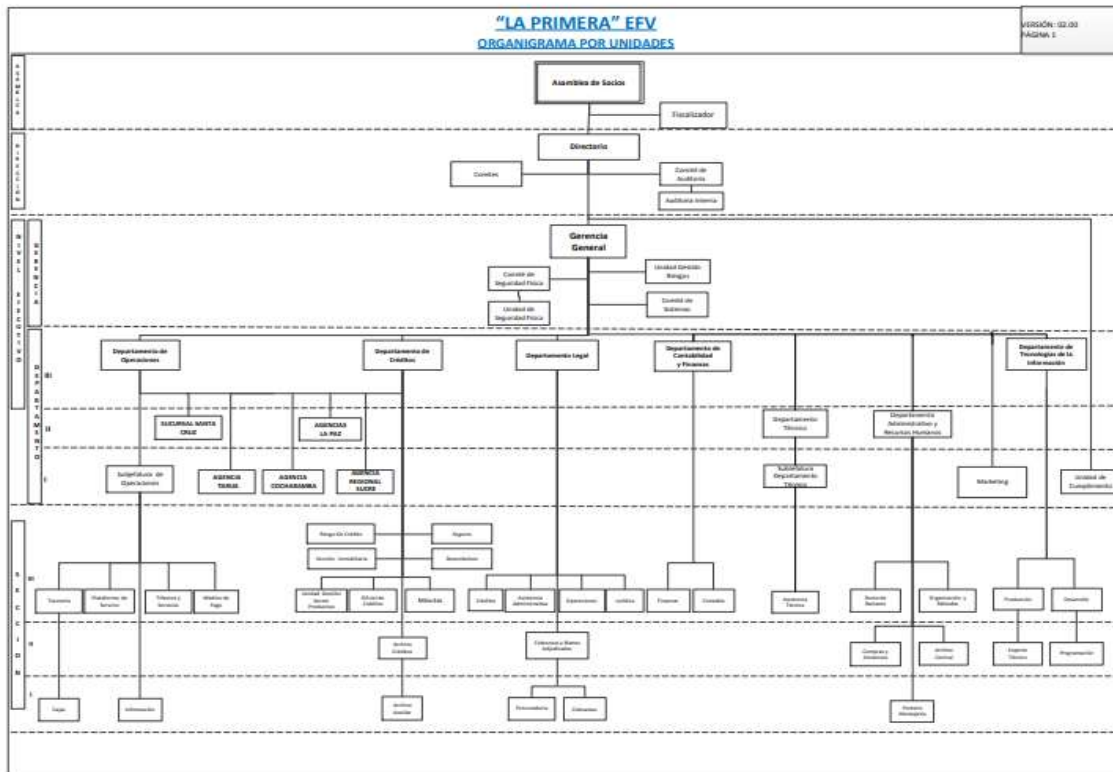
#### **2.1.4.12. Características de la unidad de informativa**

Dentro la estructura orgánica de la institución se tiene el archivo de documentos pasivos donde se guardan los documentos de esta entidad y de los créditos durante su transcurrir histórico y como lo menciona el siguiente autor se considera también esta área como el: “Establecimiento donde, por ley, debe conservarse la documentación oficial y nacional de valor permanente” (Oporto, 2005, p. 40).

Para Oporto, el archivo histórico es la cuarta etapa del ciclo vital donde la documentación es conservada definitivamente, es el reservorio de la memoria institucional patrimonial documental con un valor histórico e informativo que está a disposición de los usuarios (de los investigadores, historiadores).

Dentro del ciclo vital de los documentos, es aquel al que ha de transferir desde el archivo intermedio la documentación que debía conservarse permanentemente, por no haber sido objeto de dictamen de eliminación por parte de la Comisión Superior Calificadora de Documentos Administrativos. También puede conservar documentos históricos recibidos por donación, deposito, adquisición, etc. (Cuba, 2009, p. 28).

**Grafico 4 - Organigrama institucional**



Fuente - (La Primera, 2021)

### CAPITULO III

#### 3. REFERENTES NORMATIVOS Y TEÓRICOS

##### 3.1. MARCO LEGAL

###### 3.1.1. Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia

Las bolivianas y los bolivianos tienen los siguientes derechos referentes a la documentación: A acceder a la información, interpretarla, analizarla y comunicarla libremente, de manera individual o colectiva (Art. 21,6).

El Estado garantiza a las bolivianas y los bolivianos el derecho a la libertad de expresión, de opinión y de información, a la rectificación y a la réplica, y el derecho a emitir libremente las ideas por cualquier medio de difusión, sin censura previa (CPEPB Artículo 106, 2009).

La participación y el control social implica, además de las previsiones establecidas en la Constitución y la ley: Generar un manejo transparente de la información y del uso de los recursos en todos los espacios de la gestión pública. La información solicitada por el control social no podrá denegarse, y será entregada de manera completa, veraz, adecuada y oportuna (CPEPB Artículo 242, 2009).

**Artículo 100.** El patrimonio cultural del pueblo boliviano es inalienable, inembargable e imprescriptible. Los recursos económicos que generen se regularán por la ley, para atender prioritariamente a su conservación, preservación y promoción. II. El Estado garantizará el registro, protección, restauración, recuperación, revitalización, enriquecimiento, promoción y difusión de su patrimonio cultural, de acuerdo con la ley. III. La riqueza natural, arqueológica, paleontológica, histórica, documental, y la procedente del culto religioso y del folklore, es patrimonio cultural del pueblo boliviano, de acuerdo con la ley.

**Artículo 237.I.** Son obligaciones para el ejercicio de la función pública:

1. Inventariar y custodiar en oficinas públicas los documentos propios de la función pública, sin que puedan sustraerlos ni destruirlos. La ley regulará el manejo de los archivos y las condiciones de destrucción de los documentos públicos.

2. Guardar secreto respecto a las informaciones reservadas, que no podrán ser comunicadas incluso después de haber cesado en las funciones. El procedimiento de calificación de la información reservada estará previsto en la ley.

II. La ley determinará las sanciones en caso de violación de estas obligaciones.

### **3.1.2. Decretos Supremos**

El Estado boliviano determinó la necesidad de preservar las documentaciones privadas, para lo cual promulgó el:

❖ **Decreto Supremo N° 22396** en sus artículos 1, 2 y 3, a la letra dice: “Art 1.- Se declara de utilidad y necesidad nacionales las documentaciones privadas definidas en el artículo 2 del presente decreto por constituir recursos altamente valiosos para la información y la investigación científica, la promoción de la conciencia cívica y el desarrollo nacional. Art. 2.- Son documentaciones privadas, para efecto del presente decreto supremo, las siguientes: a) Las originadas en la función creadora de una persona individual en actividades tales como la ciencia, el arte, los negocios, la política, la diplomacia, el periodismo, el sindicalismo, el gremialismo, la religión, la beneficencia y cualesquier otras actividades no mencionadas pero incluidas en la intención de defensa de los recursos documentales del país. b) Las originadas en la actividad de entidades, tales como las empresas del sector privado, cualesquiera que fuesen, las organizaciones sindicales, gremiales y profesionales, fundaciones, asociaciones culturales, deportivas benéficas y religiosas, así como cualquier otra entidad no pública no mencionada pero comprendida dentro de la intención que inspira el presente decreto. Art 3.- Se declara de utilidad y necesidad nacional la obligación de los poseedores de documentaciones privadas, sea a título de productores, herederos, depositarios o cualquier otro, de precautelar la preservación y disponibilidad de estos recursos documentales a los fines señalados en el artículo 1, adoptando las medidas más adecuadas y efectivas” (Oporto, 2009, p. 230).

❖ **Decreto Supremo 23934**, Reglamento Común y de Procedimientos Administrativos y de Comunicación de los Ministerios (RCP), de 23 de diciembre de 1994, en el ámbito de archivo de documentos administrativos y registro de la correspondencia recibida y despachada. Ley N° 2341 del Procedimiento Administrativo, capítulo 2 Artículos 22, 23, 24 y 25, de 23 de abril de 2002, que determina el registro de la documentación, formación de expedientes, procedimiento para el desglose de los documentos y la reposición del expediente en caso de pérdida.

❖ **Decreto Supremo N° 27113** Reglamentario a la Ley 2341 en los Artículos 78, 79, 80, 81, 82, 83 y 84, de 23 de julio de 2003, que establece que los expedientes serán identificados, compaginados, foliados, relacionados con Anexos, si amerita el caso, y el desglose de documentos que procederá previa autorización según normas ISO International Organization for Standardization, el documento de archivo posee características definitorias y diferenciadoras (ISO15489-1, 2001, p. 7).

❖ Autenticidad, porque puede probar que es lo que pretende ser, ha sido creado o enviado por la persona que se presume y ha sido creado o enviado en el tiempo presumido.

❖ Fiabilidad, sus contenidos son fidedignos.

❖ Integridad, está completo e inalterado.

❖ Manejabilidad, es accesible, puede ser localizado, recuperado.

### **3.1.3. Normativa ASFI**

Artículo 3<sup>a</sup> – (Definiciones) Para efectos del presente Reglamento, se utilizarán las siguientes definiciones:

a) Centro de procesamiento de datos (CPD): Infraestructura tecnológica e instalación(es), que cuenta con los recursos utilizados para el proceso de la información;

b) Intranet: Red informática de una Entidad Supervisada que permite compartir información o programas. Propietario de la información: Es el responsable formalmente designado para controlar la producción, desarrollo, mantenimiento, uso y seguridad de los activos de información;

**Artículo 4<sup>a</sup>** – (Criterios de la seguridad de la información) La información que genera y administra la Entidad Supervisada, debe mantener un alto grado de seguridad, debiendo cumplir mínimamente los siguientes criterios:

- a) Autenticación: Permite identificar al generador de la información y al usuario de la misma;
- b) Confiabilidad: busca proveer información apropiada, precisa y veraz, para el uso de las entidades supervisadas, tanto interna como externamente, que apoye el proceso de toma de decisiones;
- c) Confidencialidad: Garantiza que la información se encuentra accesible únicamente para el personal autorizado;
- d) Cumplimiento: Busca promover el acatamiento de las leyes, regulaciones y acuerdos contractuales a los que se encuentran sujetos los procesos que realiza la Entidad Supervisada;
- e) Disponibilidad: Permite el acceso a la información en el tiempo y la forma que esta sea requerida;
- f) Integridad: Busca mantener con exactitud la información completa tal cual fue generada, sin ser manipulada o alterada por personas o procesos no autorizados;

## **3.2. MARCO CONCEPTUAL Y TEÓRICO**

### **3.2.1. Sistemas**

La ISO 9001 Define “Conjunto de elementos y procesos vinculados que forman un todo compacto para la consecución de un fin, o para el correcto desempeño de una determinada función” (ISO 9001, 2009, p. 27).

La adopción de un sistema de gestión debería ser una decisión estratégica que tome la alta dirección de la organización.

El diseño y la implementación de un sistema de gestión de una organización están influenciados por diferentes necesidades, objetivos particulares, los productos que proporciona, los procesos que emplea y el tamaño y estructura de la organización.

El archivo ofrece apoyo interno en la toma de decisiones para el trabajo diario y asegura una preservación adecuada del patrimonio histórico y documental de la organización (ISO 9001, 2009, p. 27).

### **3.2.2. Sistema de gestión documental**

“La gestión documental consiste en controlar de un modo eficiente y sistemática la creación, la recepción, el mantenimiento, la utilización y la disposición de los documentos” (ISO 15489-1 (E), 2001, p. 7).

Los objetivos de un Sistema de Gestión Documental son los siguientes:

- ❖ Coordinar y controlar las actividades específicas que afecten a la reacción, la recepción, la ubicación, el acceso y la preservación de los documentos.
- ❖ Custodiar y recuperar la documentación que se genera de un modo eficaz.
- ❖ Garantizar el buen funcionamiento de la organización y el cumplimiento de la legislación vigente (ISO 15489-1 (E), 2001, p. 9).

La gestión de los documentos en papel es un grave problema para las empresas por el espacio que ocupan, por la multiplicidad de copias que se hacen y por el caos en sus sistemas de archivo. Otro problema es que en muchas organizaciones el documento electrónico se considera solo como estado intermedio que sirve para la realización del documento en papel. Aunque se manejen todos los documentos de la organización en forma electrónica resulta un verdadero problema de gestión la búsqueda y organización de los archivos.

### **3.2.3. Sistema de gestión administrativa**

La gestión administrativa general con el objeto de coordinar y controlar todas aquellas funciones y actividades específicas que afectan la creación, recepción, ubicación, acceso y



preservación de los documentos, protegiendo sus características estructurales y contextuales con el objeto de garantizar su autenticidad e integridad a lo largo del tiempo (Suárez, 2021).

#### **3.2.4. Archivos pasivos**

Los archivos pasivos constituyen los documentos seleccionados por cada Proceso y/o subproceso, luego de haberse realizado las clasificaciones y evaluaciones. Se volverán a seleccionar los que constituyen documentación permanente o histórica.

##### ***Funciones del archivo pasivo***

Para el cumplimiento de los objetivos, funciones y competencias enunciadas en las secciones anteriores, el Archivo Pasivo se encargará de:

- ❖ Establecer los períodos cronológicos de transferencias documentales de los archivos de oficina al Área de Archivo Pasivo.
- ❖ Recibir, controlar y comprobar el inventario de la documentación transferida de las Unidades Administrativas, que han cumplido los plazos de permanencia y legalizar el "Acta de Entrega-Recepción de documentos.
- ❖ Organizar y custodiar la documentación transferida de los procesos.
- ❖ Ubicar la documentación que se recibe en las estanterías, con su respectivo código.
- ❖ Llevar un registro de ubicación de los archivos.
- ❖ Atender a pedidos de referencia y llevar registro de sus préstamos de documentos.
- ❖ Atender solicitudes de copias de la documentación de archivo, previa autorización del superior.
- ❖ Actualizar el Inventario de los archivos de cada proceso.
- ❖ Coordinar con los diversos procesos para la recepción de archivos.

❖ Adiestrar al personal que administra los archivos en los procesos, sobre la transferencia al Archivo Pasivo.

- ❖ Sugerir diseño de nuevos formularios para mejoramiento del sistema.
- ❖ Información al inmediato superior sobre novedades del Archivo Pasivo.
- ❖ Participación en seminarios y cursos relacionados a la materia Archivística.

**Tabla 2 - Valor de prescripción de los archivos por años**

<b>SÍNTESIS CONCEPTUAL</b>				
<b>VALOR (Prescripción en años)</b>				
<b>TIPO DE ARCHIVO</b>	<b>ADMINISTRATIVO</b>	<b>CONTABLE</b>	<b>LEGAL</b>	<b>PERMANENTE</b>
<b>Archivo de Gestión</b>	2	5		
<b>Archivo Central</b>			10	
<b>Archivo Intermedio</b>				35
<b>Archivo Histórico</b>				0

**Fuente** - Oporto, Gestión Documental y Organización de Archivos, 2005.

### 3.2.5. Archivística

La ciencia de los archivos, no de los documentos, aunque en última instancia estos sean el producto integrante de aquellos. Como tal se ocupará de la creación, historia, organización y servicio de los mismos a la Administración y a la Historia, en definitiva, a la sociedad.

El documento, como acabamos de decir, es objeto de atención de la archivística, aunque también lo sea de la diplomática, de la Paleografía, de la Sigilografía y de la Historia [...] la ciencia que estudia la naturaleza de los archivos, los principios de su conservación y organización y los medios para su utilización (Heredia, 1991, p. 29).

La archivística es pues, una ciencia de los archivos que se inicia como una técnica aplicada al arreglo y conservación de los documentos sin tener una conciencia clara de su posible aplicación científica al conjunto orgánico que pudieran estar formados aquellos (Cuba, 2011, p. 5).

La archivística es una ciencia que dispone de objeto y una metodología, su estudio es teórico y práctico en los principios, procedimientos, en la evolución y problemas concernientes a las funciones del conjunto orgánico del archivo.

La archivística para poder ser comprendida como ciencia requiere sobre todo de una base teórica que la sustente como tal. Esa base teórica radica en los principios que le dan validez universal, a partir de los cuales surgen los métodos y las técnicas aplicables en cualquier archivo (Oporto, 2009, p. 51).

En la gestión documental que se aplicaba en la Unidad de Archivos Pasivos de “La Primera” E.F.V., este concepto no se cumplía a cabalidad, dadas las falencias de organización, almacenamiento y recuperación que presenta, dificultando el uso y servicio de la información que contienen sus documentos. Por lo mismo fue importante implementar un sistema de digitalización.

La archivística dispone de una serie de principios y técnicas que permitieron garantizar la gestión y el tratamiento adecuado de los documentos en una organización.

### **3.2.6. Sistema archivístico**

En 2005 Oporto, menciona que el sistema archivístico es: “un conjunto de actividades articuladas a través de una red de centros y de servicios técnicos para estructurar la recogida, transferencia, depósito, organización, descripción y servicio de los documentos, que se expresan por medio de planes y programas archivísticos” (p. 39).

Un sistema de archivos es la estructura sobre la que se organiza el patrimonio documental, integra los archivos (gestión, central, intermedio e histórico) de manera que la atención sea uniforme mediante una planificación y organización coherente de acuerdo a normas.

### **3.2.7. Los documentos**

Los documentos son tales independientemente de la forma que tienen o del medio en el que fueron creados, recibidos, mantenidos y usados por una institución (pública o privada) o por un individuo en el cumplimiento de obligaciones legales o en la transacción de asuntos de los cuales forman parte o sobre los cuales dan pruebas (Casas de Barran, Cook, & Millar, 2003, p. 20).

Dicho de otro modo, viabilizan el proceso de gestión documental; sin documentos las empresas no podrían funcionar; no es posible recordar bastas cantidades de información sin crear un registro integrado a las actividades y funciones de una institución. Un documento es, en una circunstancia específica de tiempo y lugar, la evidencia del trabajo y las acciones realizadas por los funcionarios de una institución.

### **3.2.8. Documento de archivo**

Para Heredia, (1991), “los documentos de archivos son producidos o recibidos por una persona o institución en el curso de su gestión o actividad para el cumplimiento de sus fines” (p. 123).

Documento de archivo es el soporte original, recibido o producido por una persona o entidad en el ejercicio de sus funciones o actividades, que se caracteriza por su legitimidad y está dotado de valores primarios (administrativos, fiscal/contable y legales) desde el momento de su generación (Oporto, 2005, p. 31).

Cuestión que lo convierte en un elemento indispensable para el desarrollo de la gestión documental, la misma autora, apunta que la definición de documento archivístico, desde los inicios, no estuvo determinada por la naturaleza del soporte o del tipo de registro, sino por la

función del documento, es decir, por la función de la información que portaba ese documento, su naturaleza era precisamente dar fe y crédito, ósea, este documento tenía o podría tener consecuencias jurídicas o dar fe para su uso como fuente para la historia.

### **3.2.9. Característica del documento**

Según normas ISO, el documento de archivo posee características definitorias y diferenciadoras, ISO 15489-1 (2006).

- Autenticidad, porque puede probar que es lo que pretende ser, ha sido creado o enviado por la persona que se presume y ha sido creado o enviado en el tiempo presumido.

- Fiabilidad, sus contenidos son fidedignos.

- Integridad, está completo e inalterado.

- Manejabilidad, es accesible, puede ser localizado, recuperado.

### **3.2.10. Archivo**

Según Arévalo (2002): “El archivo es todo ente orgánico e institucional encargado de efectuar las operaciones técnicas necesarias para cumplir la finalidad de suministrar información que sea útil a la sociedad en General” (p. 54).

El fin de todo archivo se traduce en servicio a través de la transmisión de la información de la cual es depositario, definiendo así al archivo acorde con sus funciones.

Al respecto Cruz (2012) define archivo como: “Un sistema corporativo de gestión que contribuye de manera efectiva mediante una metodología propia los procesos de producción administrativa garantizando la correcta creación de documentos, su tratamiento, conservación acceso y comunicación” (p. 70).

### **3.2.11. Objetivos de los archivos**

- ❖ Constituir un centro de información disponible en todo momento. La documentación es

Frecuentemente consultada como base de nuevas transacciones; por esto debe guardarse en un lugar determinado, con el fin de proporcionar oportunamente cualquier información que se requiera.

- ❖ Asegurar una perfecta conservación de los documentos. Toda documentación debe permanecer dentro de las máximas medidas de seguridad para que no se deteriore por la acción de la humedad, fuego, aire y evitar su pérdida.

- ❖ Satisfacer eficazmente las exigencias de consulta e información. Si los documentos están bien archivados, no se pierde tiempo al buscar el documento solicitado, y se proporcionan los datos en forma oportuna.

- ❖ Mantener en reserva, bajo seguridades especiales los documentos legales como contratos, escrituras, etc.

- ❖ El archivo es el objeto de la archivística como conjunto de documentos y su finalidad es la información que se pone al servicio del organismo productor, del ciudadano, de la investigación.

### **3.2.12. Archivo de la Institución**

Oporto (2005) indica: “Unidad básica de archivo, existente en cada oficina de la institución que gestiona y administra documentación activa pueden existir un número determinado indeterminado de archivos de gestión dependiendo de la complejidad y el desarrollo organizacional alcanzado por la entidad” (p. 40).

“Tienen como función esencial la conservación de la documentación mientras dura el trámite o la necesidad de utilización constante” (Cuba, 2011, p. 19).

De tal manera la información se ha convertido en una herramienta imprescindible para la supervivencia y el éxito de las empresas. Cualquier empresa o institución, ya sea de carácter

privado o público realiza una gestión documental eficaz para aprovechar al máximo los recursos de los que dispone.

### **3.2.13. Organización de Archivos**

Es el proceso mediante el cual logramos estructurar una institución pública o empresa privada para que cumpla su función primordial que es la informar.

En esta fase de Archivo existen asimismo dos operaciones correspondientes a la organización de los fondos de Archivo:

- ❖ Identificación
- ❖ Clasificación (o análisis de la clasificación)

Y tres tareas:

- ❖ Ordenación
- ❖ Descripción
- ❖ Instalación

A todo ello hay que añadir un procedimiento esencial a cualquier planteamiento archivístico actual: La valoración de las Series Documentales (Dupla, 1997, p. 163).

La organización de archivos responde a una doble necesidad:

- ❖ Proporcionar una estructura lógica al fondo documental.
- ❖ Facilitar la localización de los documentos.

### **3.2.14. Ciclo de vida de los documentos**

Los documentos tienen un ciclo de vida parecido al de las personas jurídicas y/o naturales, que se expresan en edades, etapas o fases, por lo que sucesivamente atraviesan los documentos desde que se producen y pasan al archivo de gestión, al archivo central y/o intermedio hasta que se eliminan o se conservan en un archivo histórico (Oporto, 2005, p. 37).

**Primera Fase:** Comprende desde el momento en que el documento es generado hasta que finaliza el trámite que lo originó. Generalmente esta fase abarca en el rango de (1 – 6 años), aunque su duración varía dependiendo de la legislación vigente para el país.

**Segunda Fase:** Se inicia cuando finaliza el trámite que lo originó y el documento toma un valor de interés científico cultural. Este periodo puede variar, al igual que el primero, de acuerdo con la legislación vigente; pero generalmente va de los seis a los treinta años de haberse producido el documento.

**Tercera Fase:** Se inicia cuando los documentos han adquirido un interés para la ciencia y la cultura, por lo general será después de los treinta años de generado el documento

### **3.2.15. Valor documental**

Según, Casas de Barrán (2003): “el valor primario de los documentos refiere la actividad y al fin por el que fueron creados y deriva de su capacidad de testimoniarla. Puede ser: valor administrativo, fiscal, o valor jurídico – legal” (p. 29).

“Desde su nacimiento, los documentos al esperar la actividad que los produce son prueba o testimonio de ella”, dicho valor va unido a la finalidad inmediata por la cual el documento se ha producido por la institución.

Correspondiente en el valor primario, los documentos poseen un valor secundario, que emerge transcurrido el plazo de tiempo en el que se diluye el valor primario. Este valor secundario está vinculado a la información que también desde el nacimiento obra en el documento, que una vez cumplido el objetivo para el que fue creado puede servir en el futuro como testimonio institucional, como fuente para la investigación histórica o como fuente de información para múltiples usuarios.

Al documento se le reconoce por parte del archivero un valor primario referido a que desde su nacimiento tiene como principal objetivo servir de garantía o de prueba de algo y es el que



denominamos también valor administrativo o valor legal, es decir sirve como testimonio. Pero también desde su origen el documento lleva inherente información y, en potencia, aunque no se utilice habitualmente, como tal, desde el principio, es fuente de historia (Heredia, 1991, p. 140).

### **3.2.16. Tipos de valores de los documentos**

Es el conjunto de “valores específicos que son de utilidad exclusiva para los productores de la documentación y por ello son mediatizados en su acceso para el conjunto de la sociedad” (Oporto, 2005, p. 32).

### **3.2.17. Valor primario**

Es aquél que va unido “a la finalidad inmediata por la cual el documento se ha producido por la institución de carácter fiscal, judicial, jurídico y administrativo, etc.” (APS, 2019, p. 14).

#### **❖ Valor Administrativo**

Este valor es dado por la sociedad administrativa de la actuación del funcionario, que se plasma con el documento y tiene vigencia en el transcurso de la duración de un trámite hasta su conclusión, que determina su conservación en las oficinas de gestión, hasta después de dos años de la finalización del asunto tramitado (Oporto, 2005, p. 33).

“Valor administrativo es aquél que posee un documento para la administración de origen o aquélla que le sucede como testimonio de sus procedimientos y actividades” (APS, 2019, p. 54).

Los documentos se producen por la administración como soporte de una determinada acción administrativa que, de acuerdo con las normas de procedimiento, deberá seguir un trámite para surtir efectos concretos. Este valor se mantendrá en los documentos, independientemente de que se le superponga otros, desde su origen hasta el momento en que se considera concluida y sin efectos la acción administrativa de la que es soporte y testimonio (Dupla, 2001, p. 174).

#### **❖ Valor Fiscal o Contable**

Son los documentos que contienen información contable y están relacionados con los mecanismos del control presupuestario y pueden servir de explicación o justificación de operaciones propias del gasto y ejecución presupuestaria. Esta documentación se conserva obligatoriamente cinco años en las oficinas de origen antes de ser transferida al Archivo Central (Oporto, 2005, p. 33).

Este tipo de valor aparece en los documentos cuya función consiste en justificar el dinero que la administración ha recaudado, distribuido, controlado o gastado. La importancia de esta función de control determina una permanencia de valor muy superior al del periodo en el que se desarrolla la acción administrativa correspondiente, factor que debe tenerse en cuenta a la hora de su posible eliminación (Dupla, 2001, p. 174).

#### ❖ **Valor Legal o Jurídico**

Engloba el universo jurídico del que derivan derechos y obligaciones legales reguladas por el derecho común, y al que refiere por la calidad de prueba ante la Ley. Está dado por los plazos legales de la prescripción de un asunto (Oporto, 2005, p. 33).

“Los documentos con valor legal son aquellos que contienen derechos de la administración o de los particulares, que pueden ser efectivos ante los tribunales. Este tipo de valor puede coincidir con el administrativo o bien continuar al finalizar éste” (Dupla, 2001, p. 174).

#### **3.4.16.1. Valor Secundario**

Es el conjunto de valores específicos informativos e históricos que adquieren los documentos al perder sus valores primarios. Es decir, cuando se establece la pérdida de los valores primarios, desaparece el carácter mediatizado de la accesibilidad plena; por ende, son liberados al uso público por efectos del plazo de conservación, que son determinados por normas legales. Al perder sus

valores primarios, las documentaciones son de acceso inmediato para el conjunto de la sociedad (Oporto, 2005, p. 34).

“Los valores secundarios son aquellos que se derivan de un efecto indirecto a la finalidad para la que fueron generados los documentos. Estos pueden ser establecidos convencionalmente, como son el informativo y el histórico” (Dupla, 2001, p. 173).

#### ❖ **Valor Informativo**

Expresa el carácter y potencial informativo intrínseco de cualquier documento, otorgándole gran utilidad para la investigación, pues los documentos a menudo contienen información con alto valor para la investigación, sin que hubiera sido considerada como tal por los creadores de la documentación (Oporto, 2005, 34).

“Puede definirse como la capacidad que el contenido de un documento posee para ayudar a reconstruir las actividades de un organismo o situación actual o pasada, de hecho o incluso jurídica” (Dupla, 2001, p. 172).

La prescripción de los valores primarios da lugar a la preeminencia del valor informativo, que es la capacidad informadora del documento. Sin duda, el valor informativo surge desde la generación del documento; es, por tanto, un valor natural, pero su importancia es relativizada por el valor legal de las documentaciones (...) (Luis & Roso Flores, 2007, p. 48).

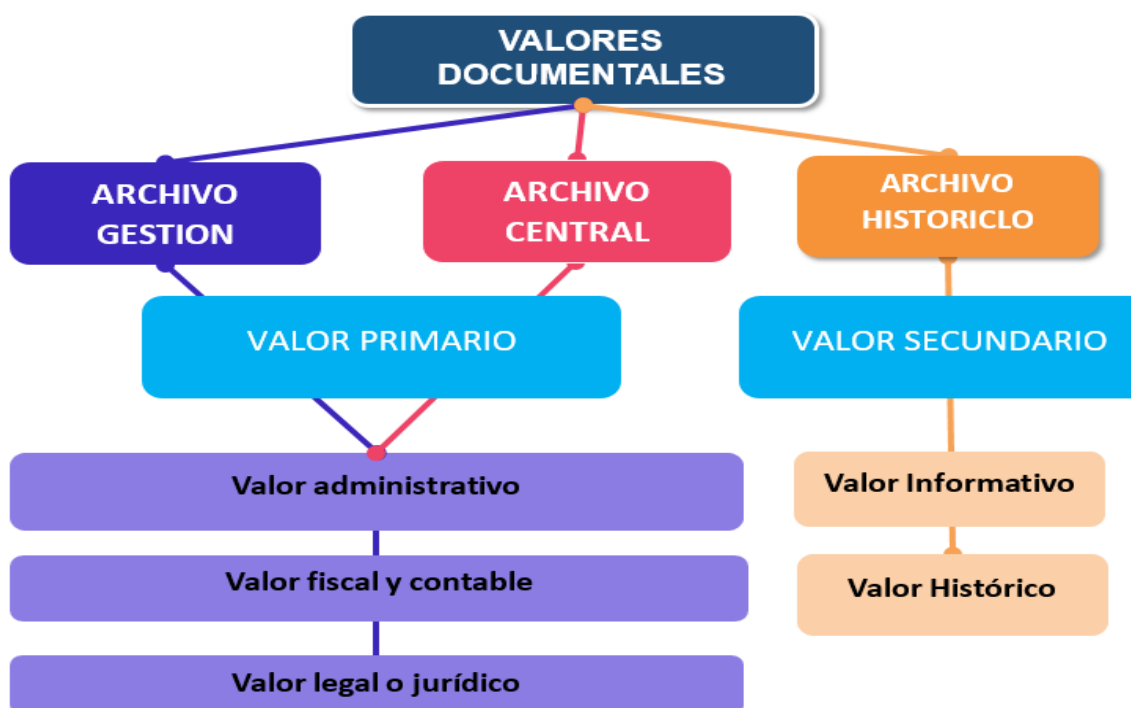
#### ❖ **Valor Histórico**

“Es aplicable a las documentaciones que han pasado por la fase de la valoración y son preservadas para su conservación permanente por su importancia para los intereses de la sociedad civil, el gobierno y el país” (Oporto, 2005, p. 35).

“El valor histórico es el valor que posee un documento como fuente primaria para la Historia. No tiene plazo de prescripción y, en consecuencia, ningún documento con valor histórico podrá ser destruido” (Dupla, 2001, p. 175).

“El valor histórico de las documentaciones es de importancia superlativa por el valor de la prueba que adquieren en su fase activa. Por esa razón son esenciales para la investigación científica y la reconstrucción del proceso histórico” (Oporto & Roso, 2007, p. 48).

**Gráfico 5 - Valores documentales**



**Fuente -** Oporto, Gestión Documental y Organización de Archivos, 2005

### 3.2.18. Digitalización

Se define a la digitalización como “el proceso de representar una información compuesta por datos no descritos en formato digital. Por ejemplo, se produce un proceso de digitalización de una fotografía y almacenarla en un archivo de ordenador para su posterior reproducción en pantalla o en un nuevo impreso” (Lopez, 2004, p. 436).

La digitalización de la información plasmada en textos e imágenes en un formato base de datos que puedan juzgar con las computadoras, constituye un avance gigantesco en el manejo de los sistemas.

La digitalización de una imagen puede realizarse por medio de diversos dispositivos o digitalizadores, como escáneres planos o de sobremesa, escáneres para diapositivas, cámaras fotográficas digitales, escáneres para objetos sólidos (3D), etc.

La resolución con la que se captura una imagen determinará su calidad, así como la cantidad de bits con la que se haya hecho la exploración. Ambas cosas vienen limitadas por el tipo de digitalizador que se esté usando.

### **3.2.19. Automatización**

La automatización consiste en usar la tecnología para realizar tareas casi sin necesidad de las personas. Se puede implementar en cualquier sector en el que se lleven a cabo tareas repetitivas, es un sistema de instrucciones que ejecutan un conjunto repetido de procesos para reemplazar el trabajo manual que se realiza en los sistemas de TI, como cuando se automatiza la preparación con un entorno operativo estándar (Red Hat, 2018).

### **3.2.20. Escaneo**

Es el proceso en el que se transforman documentos de papel a documentos digitales, y los archivos obtenidos sólo se graban con un nombre que identifique la información. Este método presenta las siguientes condiciones:

- ❖ No existe seguridad, los documentos obtenidos son vulnerables a ser borrados o modificados

❖ Normalmente se escanean varios documentos en un mismo archivo, lo que conlleva a que no se tenga certeza de si el expediente está completo o no, y para saberlo se requiere abrir el archivo y recorrerlo todo hasta encontrar la información buscada.

❖ No existe un método controlado y estandarizado para el guardado de los documentos, por lo tanto, cada persona que escanea puede decidir el nombre del archivo y el nombre de la carpeta en donde se guardará el documento escaneado (Tiedcomm, 2015).

### **3.2.21. Conservación y preservación**

Conservación de documentos, comprende las estrategias y técnicas específicas, relativas a la protección de los materiales tanto impresos como digitales, custodiados en archivos, bibliotecas, mediatecas, frente al deterioro, los daños y el abandono de los documento (Ecured, 2019).

### **3.2.22. Gestión de información**

Para Casas de Barran (2003): “La gestión de la información llamada también administración de los recursos de información es la planeación, el control y la explotación de los recursos de información de una organización en apoyo de su quehacer” (p. 76).

Por lo tanto, es el conjunto de actividades realizadas con el fin de controlar almacenar y posteriormente recuperar adecuadamente la información producida recibida o retenida por cualquier organización en el desarrollo de sus actividades.

Para el desarrollo del sistema de gestión documental es necesario relacionar los conceptos fundamentales que hacen parte del mismo.

### **3.2.23. Gestión documental**

La gestión de documentos es un concepto y una actividad cuyos orígenes se sitúan a comienzos de los años treinta del siglo XX en los Estados Unidos de Norteamérica cuando se configura el Sistema Archivístico Nacional.

La gestión documental es una actividad casi tan antigua como la escritura, que nació debido a la necesidad de documentar o fiar actos administrativos y transacciones legales y comerciales por escrito para dar fe de los hechos. Sucesivamente se plasmaron desde las tablillas de arcilla, hojas de papiro, pergaminos, papel, y cada vez se fue haciendo más compleja llegando a los informáticos (Cuba, 2011, p. 39).

En otras palabras, la Gestión Documental es comprendida como él, “conjunto de procedimientos administrativos básicos, que son comunes y necesarios para el tratamiento uniforme de los asuntos para la comunicación y la coordinación” (RCP, 1994, p. 4).

### **3.2.24. Sistema de gestión documental**

La gestión documental “consiste en controlar de un modo eficiente y sistemática la creación, la recepción, el mantenimiento, la utilización y la disposición de los documentos”. (ISO 15489-1, 2001 E, Información y documentación – Gestión documental).

Los objetivos de un Sistema de Gestión Documental son los siguientes:

- ❖ Coordinar y controlar las actividades específicas que afecten a la reacción, la recepción, la ubicación, el acceso y la preservación de los documentos.
- ❖ Custodiar y recuperar la documentación que se genera de un modo eficaz.
- ❖ Garantizar el buen funcionamiento de la organización y el cumplimiento de la legislación vigente.

La gestión administrativa general con el objeto de coordinar y controlar todas aquellas funciones y actividades específicas que afectan la creación, recepción, ubicación, acceso y preservación de los documentos, protegiendo sus características estructurales y contextuales con el objeto de garantizar su autenticidad e integridad a lo largo del tiempo.

La gestión de los documentos en papel es un grave problema para las empresas por el espacio que ocupan, por la multiplicidad de copias que se hacen y por el caos en sus sistemas de archivo, otro problema es que en muchas organizaciones el documento electrónico se considera solo como estado intermedio que sirve para la realización del documento en papel. Aunque se manejen todos los documentos de la organización en forma electrónica resulta un verdadero problema de gestión la búsqueda y organización de los archivos.

La gestión de documentos, ligada íntimamente a la valoración de estos, comprende: la planificación, el control, la dirección, la organización, la promoción y otras actividades de gestión relativas a los documentos antes de llegar a los archivos históricos, incluyendo el manejo de la correspondencia, formularios, micro formas, técnicas de la automatización de datos, etc.(Heredia, 1991, p. 178).

### **3.2.25. Archivo Financiero**

Es un archivo pasivo, donde se trasladan para su conservación y custodia los expedientes de las Oficinas adscritas a la Dirección Financiera de “La Primera” EFV, como lo son la Oficina de Tesorería, Oficina de Contabilidad, Control de Presupuesto.

Los documentos financieros son de tipo mercantil, que se utilizan en el área de tesorería y contabilidad, son documentos que respaldan las transacciones económicas y financieras

Todos los documentos que se custodian en este Archivo están debidamente foliados sea físicos o digitales, tenemos dos formas de custodiar estos expedientes, de forma física.



### **3.2.26. Definición de usuario**

Un usuario es aquella persona que usa algo para una función en específico, es necesario que este tenga la conciencia de que lo que está haciendo tiene un fin lógico y conciso, sin embargo, el término es genérico y se limita en primera instancia a describir la acción de una persona que usa algo. El que usa algo es porque lo necesita, si estas frente a un cajero automático por que necesitas que este te dispense dinero te conviertes en un consumidor del banco y de los servicios electrónicos que este presta (Pérez, 2022).

### **3.2.27. Definición de usuario de archivo**

El usuario es la persona o grupo de personas que hacen uso de la información, basándose en sus intereses y necesidades propias, así mismos estos requieren suplir una carencia de tipo informativo o recreativo.

Los servicios que tradicionalmente prestan los archivos en general, se circunscriben en: consulta, préstamo, reprografía y, en algunos casos, certificaciones. En la actualidad, las demandas de los usuarios exigen que a dichos servicios se adicione otros para mejorar el funcionamiento del archivo y la satisfacción del cliente. Surgen así los servicios de referencia, la formación de usuarios de biblioteca auxiliar, la difusión, el servicio a discapacitados y el valor agregado a la información.(Archivosagil, 2016).

## **CAPÍTULO IV**

### **4. REFERENTES METODOLÓGICOS**

#### **4.1 PROCEDIMIENTOS**

##### **4.1.1 Metodología**

La metodología que se usa en esta memoria laboral es la descriptiva y analítica que consiste en: describir el proceso de investigación, analizando lo que se plantea en el problema y que quiera

esclarecer, lo cual podrá ayudar a poner en orden las ideas y definir las variables y también contribuirá a ubicarlo en el contexto que llevara a cabo la investigación (Sampieri, 2011, p. 5).

Una vez realizada la revisión de la literatura y afinamos el planteamiento del problema, el siguiente paso consiste en visualizar el alcance que tendrá, que puede tener alcances de estudios exploratorios, descriptivos, correlacionales y explicativos.

Los estudios de alcance descriptivo buscan especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre las variables a las que se refieren.

Es útil para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de los fenómenos, suceso, comunidad, contexto o situación (Sampieri, 2011, p. 7).

Según Tamayo y Tamayo, (2006), el tipo de investigación descriptiva, comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos; el enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo, cosa funciona en el presente; la investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hecho, caracterizándose fundamentalmente por presentarnos una interpretación correcta.

También, refiere Bernal, (2006), en la investigación descriptiva, se muestran, narran, reseñan o identifican hechos, situaciones, rasgos, características de un objeto de estudio, o se diseñan productos, modelos prototipos, guías, etcétera, pero no se dan explicaciones o razones del porqué de las situaciones, hechos, fenómenos, etcétera; la investigación descriptiva se guía por las preguntas de investigación que se formula el investigador; se soporta en técnicas como la encuesta, entrevista, observación y revisión documental.

Asimismo, Barrera, (2002), infiere que la investigación descriptiva tiene como objetivo la descripción precisa del evento de estudio, este tipo de investigación se asocia al diagnóstico; el propósito es exponer el evento estudiado, haciendo una enumeración detallada de sus características, de modo tal que en los resultados se pueda obtener dos niveles de análisis; dependiendo del fenómeno o del propósito del investigador; estas investigaciones trabajan con uno o con varios eventos de estudio en un contexto determinado, pero su intención no es establecer relaciones de causalidad entre ellos, por tal razón no ameritan de la formulación de hipótesis.

Para Carlos Sabino (1992) “La investigación de tipo descriptiva trabaja sobre realidades de hechos, y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. Para la investigación descriptiva, su preocupación primordial radica en descubrir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos.

Así mismo, se utiliza la metodología documental ya que consiste en: según Alfonso (1995), la investigación documental es un procedimiento científico, un proceso sistemático de indagación, recolección, organización, análisis e interpretación de información o datos en torno a un determinado tema.

La investigación documental tiene la particularidad de utilizar como una fuente primaria de insumos, más no la única y exclusiva, el documento escrito en sus diferentes formas: documentos impresos, electrónicos y audiovisuales.

Según Kaufman y Rodríguez (1993), los textos monográficos no necesariamente deben realizarse sobre la base de sólo consultas bibliográficas; se puede recurrir a otras fuentes como, por ejemplo, el testimonio de los protagonistas de los hechos, de testigos calificados, o de especialistas en el tema (Morales, 2003, p. 2).

Las fuentes impresas incluyen: libros enciclopedias, revistas, periódicos, diccionarios, monografías, tesis y otros documentos. Las electrónicas, por su parte, son fuentes de mucha utilidad, entre estas se encuentran: correos electrónicos, CD Rooms, base de datos, revistas y periódicos en línea y páginas Web.

Las formas de hacer referencias a todos estos documentos están amplia y detalladamente explicadas en los manuales de referencias, entre los cuales cabe mencionar: APA (2001) y el Comité Internacional de Editores de Revistas Biomédicas (2001).

Como en el proceso de investigación documental se dispone, esencialmente, de documentos, que son el resultado de otras investigaciones, de reflexiones de teóricos, lo cual representa la base teórica del área objeto de investigación, el conocimiento se construye a partir de su lectura, análisis, reflexión e interpretación de dichos documentos.

En dicho proceso se vive la lectura y la escritura como procesos de construcción de significados, vistos en su función social. En cuanto a la lectura, se tiene la posibilidad de elegir los textos que se desean leer y aquéllos que son pertinentes y significativos para las investigaciones. No se persigue un significado único; se busca la construcción de la propia comprensión del texto, la explicación de la realidad a la que se hace referencia. La lectura es, en este sentido, un instrumento de descubrimiento, de investigación, de esparcimiento y de aprendizaje; por lo tanto, es fundamental para el desarrollo de los proyectos. La escritura, al igual que la lectura, está presente permanentemente en el desarrollo de los proyectos.

En este proceso, escribir es construir significados, es compartir, por escrito, el producto de la indagación, las reflexiones, observaciones, vivencias, lecturas, entre otras. Se escribe con propósitos claros y para una audiencia real. Por lo general, se escribe para compartir con otros, los

estudiantes que consultarán en la biblioteca el resultado de sus indagaciones, los pares o la comunidad académica en general (Morales, 2003, p. 3).

Existe, según Alfonso (1995), la UNA (1985) y Vásquez (1994), una serie de pasos para desarrollar la investigación documental y hacer de ésta un proceso más eficiente, conducente a resultados exitosos. Todo depende del estilo de trabajo, de las habilidades, las posibilidades y la competencia del investigador. Su experiencia con la investigación y con la lengua escrita, su competencia lingüística y sus conocimientos previos podrían optimizar el proceso de indagación, suprimiendo o incorporando elementos. Es, en consecuencia, un marco de referencia y no una camisa de fuerza. Hecha esta aclaratoria, se pueden considerar los siguientes pasos:

1) Selección y delimitación del tema. Esto se refiere a la selección del tema y a la clarificación temática de los dominios del trabajo a realizar.

2) Acopio de información o de fuentes de información. Una vez definido el tema a estudiar y determinado los aspectos que de éste se contemplarán (o mientras se está en este proceso), se puede realizar un arqueo para acopiar la información que, según un criterio inicial establecido, pudiera servir para el desarrollo de la investigación y, en consecuencia, para el logro de los objetivos planteados. Esto no tiene por qué ser rígido, su razón de ser es servir como marco de referencia para el desarrollo de la documentación. El acopio de la información, la revisión de los documentos puede comenzar (De hecho, por lo general ocurre) desde que surge el interés por la investigación, antes de delimitar el problema.

3) Organización de los datos y elaboración de un esquema conceptual del tema. Con el propósito de facilitar la búsqueda e interpretación de los datos, se recomienda elaborar un esquema conceptual, en el que se organice gráficamente, estructuralmente, los diferentes elementos que se deriven del tema objeto de investigación

4) Análisis de los datos y organización de la monografía. Teniendo un esquema conceptual tentativo definido, se procede a desarrollar los puntos indicados en el esquema, analizando los documentos, y sintetizando los elementos más significativos, aquéllos que respondan a los objetivos planteados. Hay, además, interpretación.

5) Redacción o informe de la investigación y presentación final (oral y escrita). Cuando se haya dado respuesta a la pregunta que guio investigación y, en consecuencia, se haya dado por culminada la investigación, se reelabora el esquema de la monografía y se inicia su redacción final. Para la revisión del proceso de elaboración de los borradores, y la corrección del informe final, se elaboraron tres instrumentos, los cuales están anexos.

6) En síntesis, para el desarrollo de la investigación documental, se requiere, como condición necesaria, un tema seleccionado y delimitado, justificado, producto de la documentación o de la reflexión personal. Igualmente se requiere plantear un marco de referencia preliminar que permita orientar la recolección de la información y la redacción posterior de la monografía o informe de la investigación. Para el desarrollo, propiamente dicho, es imprescindible ser preciso, claro y sintético, lo cual puede permitir abordar sólo lo contemplado, lo pertinente, lo que responda a los propósitos de la investigación. (Morales, 2003, p. 5).

#### **4.1.2 Método**

##### **4.1.2.1 Método Documental**

La metodología documental o estudios documentales sirven como base, como punto de partida, este método tiene como objetivo examinar y estudiar un tema o aspecto abordado, se centra en el manejo y localización de fuentes de información adecuada para el desarrollo de la investigación, para el establecimiento del marco teórico. La característica de este método es la revisión literaria, la consulta bibliográfica y otras fuentes que puedan ser útiles para nuestro propósito.

#### **4.1.2.2 Método analítico**

Para la elaboración de este trabajo se tomó las siguientes etapas:

Consulta y análisis de la información, es la utilización de la información localizada que debe seguir a la estructura de esta actividad (Chura, 2019, p. 45).

#### **4.1.2.3 Método exploratorio**

El método exploratorio, permitió realizar la indagación previa, la de observar, diagnosticar y familiarizarnos con la investigación, además recoge información, organiza y examina el problema, tema o estudio, además da paso a la iniciación para implementar el método descriptivo (Chura, 2019, p. 45)

#### **4.1.2.4 Método descriptivo**

El método descriptivo se centró en el objeto de estudio, además estudio todas las particularidades, situaciones y rasgos de la institución, también recolecta datos, define la información precisa (Chura, 2019, p. 45).

#### **4.1.3 Técnica**

Técnicas e instrumentos de investigación en el proceso de recopilación de datos e información, primaria y secundaria para elaboración del presente se utilizó las siguientes técnicas e instrumentos de investigación.

##### **❖ *La observación participativa***

En este proceso se utilizaron como instrumento de recopilación de información las hojas de resultados de la observación, elaboradas en base a los objetivos de este trabajo.

La observación participativa consiste en la participación directa e inmediata dentro de la situación determinada que se observa. Permite adentrarse en las tareas cotidianas que se desarrollan dentro de la entidad, conocer las expectativas, actitudes y conductas ante determinados estímulos,

las situaciones que conlleva actuar de una u otra forma y la manera de resolver los problemas. Este tipo de observación es más interactiva, es decir el observador se desenvuelve con naturalidad y se integra a las actividades.

Esta técnica se utiliza, para verificar, en el lugar de los hechos, la situación en la que se encontró el fondo documental del archivo del área de créditos pasivos de la entidad financiera de vivienda y para conocer a profundidad las falencias que hubiera habido en la organización y gestión documental, además, de las necesidades y problemáticas que tendrían los usuarios internos en el manejo de la documentación al igual que en el acceso a la información contenida en los documentos (Chura, 2019, p. 45).

#### ❖ *La entrevista*

La entrevista es el arte de escuchar y captar información. Mediante ésta, una persona (entrevistador) solicita información a otra (entrevistado). Se hizo uso de esta técnica de recopilación de información primaria, para conocer con mayor objetividad y profundidad la problemática por la que estaba pasando el archivo de la entidad financiera de vivienda La Primera E.F.V., y para determinar las principales falencias como la no digitalización de los documentos.

#### **4.1.4 Análisis documental**

Esta técnica de recopilación de información secundaria se utilizará para conocer los antecedentes de la unidad donde se trabajó, que en este caso es el archivo de créditos de la entidad financiera de vivienda La Primera.

En este proceso se examinó documentos internos, como ser: el Estatuto Orgánico, Reglamento Interno del Personal Administrativo, Reglamento de la ASFI para unidades de información, Resoluciones, informes y otros



Técnicas e instrumentos de recolección de datos dentro de las técnicas de investigación y recolección de datos se utilizó para el desarrollo del proyecto las siguientes fuentes:

#### **4.1.5 Fuentes Primarias de Información.**

##### **Observación de campo:**

Es el proceso de mirar con cierta atención una cosa o actividad por lo cual estamos particularmente interesados para lo cual se necesitó el Cuaderno de notas o de campo como su nombre lo dice soporte donde se realizará notas de lo observado, resaltando lo más importante para el tema de investigación, es la revisión documental que proporcionará datos significativos nos ayudará a tomar nota sobre eventos y el comportamiento sistemático del objeto de estudio, es un instrumento fundamental, con esta técnica se pudo determinar y analizar la situación actual, el entorno, el funcionamiento actual del archivo de créditos pasivos de la Entidad Financiera de Vivienda La Primera.

Entrevistas: a todo el personal autorizado de la entidad financiera de vivienda La Primera E.F.V. (tuvo por objeto el acopio de testimonios orales) técnica que se utilizó de forma estructurada, flexible y abierta para obtener algunos datos y profundizar la investigación, se indagara sobre las fortalezas y necesidades que presentó el Archivo de créditos pasivos en cuestión.

#### **4.1.6 Recursos**

##### **En cuanto a los recursos económicos**

Mediante asamblea extraordinaria se podrá hacer la aprobación de un presupuesto que se ajuste a la necesidad de compra de escáneres de alto tráfico para continuar con el proceso de digitalización.

La automatización como cualquier otra inversión, debe someterse al impacto financiero de la relación costo beneficio. Es importante que la automatización y su uso sean en bien de la institución.

La necesidad y los costos de digitalización a gran escala serán en un inicio elevados por el personal de apoyo que se necesita y el equipamiento (véase anexo 11 y 12). Sin embargo, la organización y la práctica realizada dieron buenos resultados para mantener esta propuesta que se describe en esta memoria laboral.

#### **4.1.7 Recursos humanos**

Los recursos humanos juegan un factor clave para la automatización esto nos permite aumentar la eficiencia del personal y controlar los costos asociados determinados.

En este caso sería la cantidad de personal de acuerdo a la cantidad de máquinas y recursos tecnológicos adquiridos y los necesarios por la entidad financiera de vivienda La Primera.

De este modo, ante la necesidad de contratar más personal en el área de la archivística es necesario ya que es un trabajo moroso y largo en cuanto a tiempo lo cual se recomendaría la contratación de nuevo personal eventual para la digitalización (o pasantías con estipendio).

#### **4.1.8 Recursos Tecnológicos**

Automatizar procesos es una de las mayores claves de la gestión del tiempo. Consiste en que las máquinas <sup>1</sup>realicen los procesos automáticos y repetitivos para que las personas ahorren ese tiempo. Uno de estos RT. Es el Scanner (véase anexo 13). dotado por la unidad.

---

<sup>1</sup>Por ejemplo: El escáner de documentos dúplex a color DS-530 II es la opción inteligente para la gestión de documentos empresariales, ya que ofrece un rendimiento rápido y eficiente. Con velocidades de hasta 35 ppm / 70 ipm<sup>1</sup>, este potente y compacto rendimiento ofrece un ciclo de trabajo máximo diario de hasta 4.000 hojas<sup>2</sup> e incluye controladores TWAIN e ISIS® para una integración perfecta con la mayoría de los sistemas de gestión de documentos existentes. Las tecnologías avanzadas de alimentación de papel, como la eliminación de páginas en blanco, la rotación automática, el recorte automático, la detección de suciedad y la protección del papel, ayudan a mejorar la productividad, mientras que un alimentador automático de documentos de 50 páginas ahorra tiempo. Recuperado en: <https://epson.com.bo/Para-el-trabajo/Esc%C3%A1ner/Esc%C3%A1ner-de-documentos/Esc%C3%A1ner-de-Documents-D%C3%BAplex-a-Color-Epson-DS-530-II/p/B11B261202>

En este entendido se utilizó computadoras y scanner que soporten la cantidad de información que será digitalizada de manera que el material a escanear sea legible y optima y cuente con la fidelidad del documento hacia el usuario.

## **CAPÍTULO V**

### **5. DESCRIPCIÓN DEL DESEMPEÑO ACADÉMICO LABORAL**

#### **5.1. DETERMINACIÓN Y ANÁLISIS DEL PROBLEMA**

En el siguiente detalle se reflejan los problemas observados en el diagnóstico realizado en los predios del Archivo del Departamento de Créditos de La Primera Entidad financiera de Vivienda.

El principal problema a resolver fue: la falta de propuestas, innovación, digitalización y automatización del Archivo de La Primera Entidad financiera de Vivienda lo que está provocando dificultades en el manejo documental, causando así la pérdida parcial o total de la memoria documental institucional y la dificultad en la búsqueda de la información, esto es causado por desconocimiento de la administración, funcionamiento del archivo, lo que deriva al mal manejo documental, espacios insuficientes, incumplimiento en la aplicación de normas archivísticas y planes de preservación documental además de la falta de asignación presupuestaria para la ejecución de propuestas en el área de archivo.

Por lo que se refiere a causa y efectos se expone el siguiente:

- ❖ Insuficiencia presupuestaria para la ejecución de proyectos en el área de archivos por lo expuesto genera deterioros y pérdidas, sustracción y daños a la documentación.
- ❖ Capacitación insuficiente en el manejo documental y en la materia archivística, el archivo de La Primera Entidad financiera de Vivienda pese a contar con personal calificado en el área de archivo se encuentra limitado por la desatención de varios años por parte de sus autoridades de

gestiones pasadas, y la falta de aplicación de normas archivísticas y como resultado la mala distribución presupuestaria y el manejo documental inadecuado de los archivos pasivos.

❖ Espacio, equipo, se ha detectado que el crecimiento documental ha reducido el espacio a esta área de archivos pasivos para la disposición del fondo documental, además que no cuenta con un ambiente adecuado, lo que ha generado hacinamiento documental, con riesgo de destruir la documentación, pérdida y retardación de la búsqueda de información.

❖ Cambios de personal han ocasionado una falta de orden en la administración lo que genera un archivo inoperable en esta área de archivos pasivos y de consulta con condiciones no aptas para funcionamiento.

❖ La falta de digitalización y automatización en el archivo de La Primera Entidad financiera de Vivienda, con los cambios de comportamiento del usuario y la implementación de nuevas tecnologías es necesario que los centros de información se innoven y se ajusten a estos cambios.

Se realizó para el Archivo de La Primera Entidad financiera de Vivienda un inventario manual físico en base de datos y la descripción es mínima: (título, nombre del productor, fecha, soporte, ubicación topográfica (estante, cuerpo, balda), observación, su organización física, los aspectos de conservación y preservación documental puesto que los servicios eran ineficientes, estos provocaban que el archivo este desactualizado y deficiente.

❖ La ausencia de estrategias, procesos y herramientas para la administración del archivo de créditos, se relaciona con el desconocimiento de la situación de la organización y automatización del archivo, pese a que se ha realizado propuestas sobre este problema que quedan en el vacío debido al recambio y desvanecimiento y relegamiento de las propuestas de actualización en el manejo.

## **5.2. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA**

En el proceso de elaboración del diagnóstico se han seguido los siguientes pasos:

En principio se procedió al relevamiento de la información secundaria pertinente al archivo de La Primera Entidad financiera de Vivienda, seguidamente se realizó la evaluación y discriminación de los datos e información documental recopilada.

Asimismo, se hizo entrevistas preliminares con las autoridades de la institución, con el propósito de establecer cuán relevante es para ellos la gestión documental y la organización del archivo para su posterior automatización y digitalización también sirvió para diseñar preguntas y entrevistas a los principales jefes y personal que de manera constante consulta con este tipo de créditos pasivos, con el fin de determinar los problemas que presenta la gestión documental y la organización del Archivo de La Primera Entidad financiera de Vivienda, además para conocer el criterio que tienen sobre las deficiencias y posteriores problemas que se solucionarían con esta automatización y digitalización

Y se procedió a la sistematización y el análisis de la información recopilada, para determinar las principales falencias que presenta el Archivo La Primera Entidad financiera de Vivienda, después de describirlas, planificar las acciones a seguir para darles una solución efectiva, a través de la implementación de un proceso de automatización y digitalización.

## **5.3. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA**

Este proceso manual de gestión documental influye en la organización de la información y en el tiempo de búsqueda y de respuesta.

Estos dos términos mencionados anteriormente son fundamentales en una unidad de información, para así satisfacer eficazmente al usuario de la entidad. De esta manera se puede decir que el tiempo de búsqueda es aquel que se ha invertido en la recuperación de la información, en

este caso de documentos de propiedad y documentos generados durante el trámite crediticio. El tiempo de respuesta es aquel que se requiere para hacerle llegar la información recuperada al usuario autorizado.

### **5.3.1. Propuesta de solución**

Con las herramientas que se usaron anteriormente mencionadas se procede a la construcción de la propuesta de mejoramiento de la gestión documental con la automatización y digitalización documental para la modernización Archivo Pasivo del departamento de Créditos de la Primera EFV, mediante la digitalización de sus documentos pasivos.

Luego de la aplicación y lo que se describe en esta memoria laboral, se evidenció mediante el instrumento de la observación la falta de seguridad de los archivos físicos y la mejora en la buena atención y eficacia al momento de solicitar información de los mismos.

Ante estos resultados y con el fin de corregir los factores descritos, el archivo Pasivo del Departamento de Créditos de la Primera EFV debe contar con un mecanismo más eficiente para brindar una mejor respuesta a los usuarios internos.

Se recomienda para ello, la implementación de un sistema automatizado que facilite el acceso y las diferentes consultas que se realizan diariamente en el fondo documental tanto pasivos como créditos nuevos que sea capaz de brindar resguardo, protección, optimización y simultaneidad de consultas a los usuarios (previa autorización).

Una de las molestias que manifiestan los usuarios con respecto al manejo manual de los documentos; es la utilización de files y la demora que ello involucra al momento de hacer la búsqueda de los documentos, que en muchas ocasiones están deteriorados, ocasionan la ineficiencia.

Además, la contaminación generada por hongos y archivadores desgastados por los años, están causando grandes perjuicios no sólo al personal que maneja el archivo de manera manual, sino a los documentos (históricos pasivos) que reposan en ellos y a los usuarios, en este caso el personal de archivo que diariamente llegan a consultar los files.

Para evitar estas incomodidades, surge la propuesta de mejorar la gestión documental y tomar medidas preventivas con la digitalización y automatización que cuente con las herramientas necesarias, que permita una búsqueda rápida de los documentos y sea capaz de registrar o controlar de forma eficaz y que además cuente con un archivo de seguridad en caso de accidente o deterioro, con el fin de ahorrar espacio y dinero en caso de reposición de estos mismos, que debido a su antigüedad es más complicada su reposición, permitiendo acceder a la información por medio de cualquier equipo de informática mediante la red, con una clave de acceso personal.

La solución propuesta consiste en la implementación de un sistema de gestión documental para el almacenamiento centralizado de información, manejado por el personal, que administrará el contenido de imágenes y que permitirá el almacenamiento de todos los documentos que se procesan en el archivo y su rápido acceso, realizado en un principio realizado de manera obsoleta con cámaras de celular o los materiales disponibles.

Con el plan de Modernización de la documentación digital del Archivo Pasivo del departamento de Créditos de la Primera EFV se inicia con un proceso de transformación digital que causará diferentes ventajas para los usuarios en las diferentes áreas. Por ello, la incorporación de las nuevas tecnologías de la información es hoy día un proceso necesario que los usuarios demandan.

Se puede identificar algunas de las ventajas de digitalizar y automatizar el Archivo Pasivo del departamento de Créditos de la Primera EFV desde la óptica de los usuarios, como ser:

- ❖ Prescindir definitivamente de la exigencia de presentar fotocopia de los documentos que reposan en el Archivo Pasivo del departamento de Créditos de la Primera EFV.

- ❖ Agilizar el tiempo de búsqueda de información en cuanto a atención al usuario, control, y sustituirlos a través de la inclusión de procesos y tiempos propios de la administración electrónica y los medios digitales.

- ❖ Mejorar la accesibilidad de los usuarios, Archivo Pasivo del departamento de Créditos de la Primera EFV para en un futuro replicar para la inclusión en un sistema general de nuestra entidad.

En fin, las ventajas de implementar un proceso de gestión documental al Archivo Pasivo del Departamento de Créditos de la Primera EFV radican en que se obtienen beneficios inmediatos al tener acceso expedito a una copia digital de los documentos pasivos e históricos relacionados a la gestión que se está consultando, sin tener que depender al 100% de la llegada o búsqueda de los documentos físicos.

Adicionalmente, y como valor agregado, se provee de un repositorio accesible histórico de información, el cual puede ser consultado en cualquier momento por los usuarios con la seguridad necesaria.

El objetivo de esta propuesta es proveer al Archivo Pasivo del Departamento de Créditos de la Primera EFV de una versión digitalizada de todos los documentos históricos que reposan en él.

## **5.4. CONTEXTO Y DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD LABORAL**

### **5.4.1. Contexto laboral**

La actividad realizada para la memoria laboral fue desarrollada en el archivo de la oficina central en el departamento de créditos de La Primera E.F.V., en el que se maneja archivos pasivos

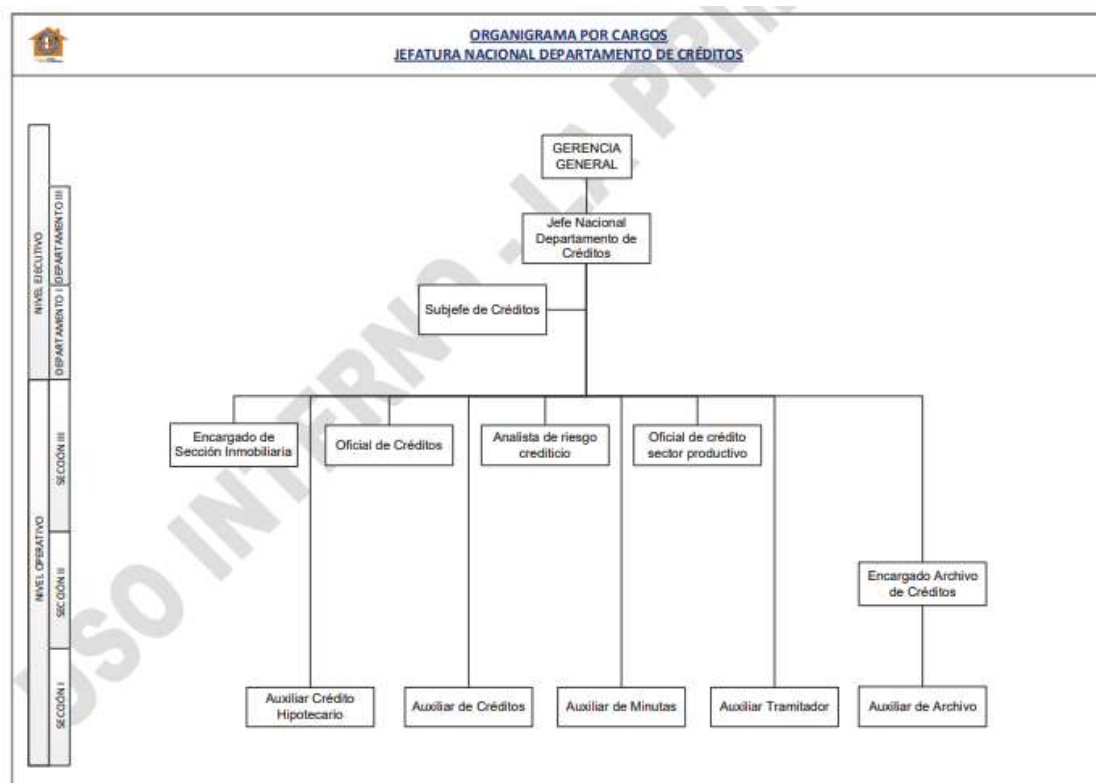


que son referentes a créditos cancelados y que sirven de consulta, los cuales son considerados archivos históricos debido a la antigüedad y valor documental.

Bajo el denominativo de cargo como auxiliar de archivo las funciones que se realizan son:

- ❖ la atención al cliente interno como externo
- ❖ recepción de documentos de créditos desembolsados en el interior del país
- ❖ elaboración listados de créditos desembolsados en la ciudad de La Paz
- ❖ elaboración de pestañas
- ❖ elaboración de códigos alfanuméricos para su posterior localización geográfica en estantería
- ❖ gestión de files para la elaboración de minutas y desgloses de créditos cancelados
- ❖ revisión de chek list de nuevos créditos en sus diferentes cuerpos

**Gráfico 6. Organigrama por cargos del departamento de Créditos**



Fuente – (La Primera, 2021)

#### 5.4.2. Descripción de la actividad laboral

Durante la actividad laboral y observando el problema en el archivo se realizaron los siguientes aportes fruto del conocimiento adquirido y dentro el entorno que se señala a continuación:

##### ❖ Ordenación

En este proceso archivístico, realizado dentro del proceso del tratamiento archivístico, se creó secuencias dentro las categorías y grupos, de acuerdo con las series naturales cronológicas y alfanuméricas.

##### ❖ Ordenación cronológica

Como los documentos de un expediente están unidos entre sí por una relación de causa – efecto, su ordenación sigue una construcción lógica de acuerdo a las funciones, actividades, operaciones o tareas que se desarrolla. Por consiguiente, la ordenación de los documentos, pertenecientes a

cada proceso crediticio, se la efectuó respetando el orden natural que viene impuesto por el orden en que se sucede la tramitación o atención de un crédito, es decir, los documentos fueron ordenados alfa cronológicamente, según se produjeron o recibieron, uno tras otro, respetando siempre su orden original.

#### ❖ **Ordenación Alfabética**

Este tipo de ordenación, las series documentales se ordenaron alfabéticamente, tomando en cuenta las iniciales de los apellidos paterno y materno.

#### ❖ **Estructura de los expedientes**

Los expedientes se organizan de la siguiente manera:

En principio se realiza la individualización de los files de los créditos, para ello se introdujo en carpetillas los documentos originales recibidos y creados que participan en la resolución de un mismo asunto.

Seguidamente se organiza la documentación al interior del expediente, de manera que presente una estructura lógica, coherente y cronológica, permitiendo así que su estructura permanezca siempre intacta, en este proceso se tomó en cuenta los siguientes criterios: Todo documento que se recibe o la copia del que se envió referente a cada trámite se añade a la misma carpetilla.

El orden de los documentos en el file es bajo el principio de orden original, al abrirla se ve en primer lugar el último documento, correspondiente al último trámite realizado, quedando al final el documento que se originó el inicio del expediente, es decir, de abajo hacia arriba, de este modo al abrir la carpeta se sabrá en qué momento del trámite se encuentra el expediente o file. Estos files llevan en la pestaña, el código alfanumérico o datos de identificación y localización del file.

### **5.4.3. Identificación de las series documentales**

**Tabla 3 - Cuadro de clasificación**

<b>SIGLA</b>	<b>NOMBRE DEL ÁREA</b>	<b>CÓDIGO</b>
JNDC	JEFE NACIONAL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS	1
JNDC/ESI	ENCARGADO DE SECCIÓN DE INMOBILIARIA	1.1
JNDC/OF	OFICIAL DE CRÉDITOS	1.2
JNDC/AR	ANALISTA DE RIESGOS	1.3
JNDC/OFSP	OFICIAL DE CRÉDITOS SECTOR PRODUCTIVOS	1.4

**Fuente** – Elaboración propia

**Tabla 4** - Clasificación de la organización y fondo documental

<b>FONDO:</b>	LA PRIMERA E.F.V. Entidad Financiera de Vivienda		
<b>SUB-FONDO:</b>	Gerencia General		
<b>SECCIÓN:</b>	Jefe Nacional Departamento de Créditos		
<b>SUB-SECCIÓN</b>	Archivo Créditos		
<b>CÓDIGO DE CLASIFICACIÓN</b>	<b>SERIE</b>	<b>SUB SERIE</b>	<b>SERIE DOCUMENTAL</b>
GG/JNDC/AC	1		CRÉDITOS
GG/JNDC/AC	1	1	CRÉDITO HIPOTECARIO DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL
GG/JNDC/AC	1	2	CRÉDITO HIPOTECADO DE VIVIENDA
GG/JNDC/AC	1	3	CRÉDITO DE CONSUMO

GG/JNDC/AC	1	4	CRÉDITO PRODUCTIVO
GG/JNDC/AC	1	5	MICROCRÉDITO, PYME, Y EMPRESARIAL
GG/JNDC/AC	1	6	CRÉDITO HIPOTECARIO PARA COMPRA DE OFICINAS Y LOCALES

**Fuente** - Elaboración Propia

#### ❖ Descripción de la gestión documental

En esta etapa se procedió a construir los instrumentos de descripción para la gestión documental.

#### ❖ Instrumentos de descripción de referencias

Los instrumentos de descripción elaborados fueron los siguientes:

Localizador de referencia cruzada Como muchos expedientes, se ubican en más de una carpeta, se implementó en estos un “localizador de referencia cruzada”, que sirve de señal o referencia para ubicar los otros files, donde están otros documentos que pertenecen a un determinado asunto o proceso crediticio. Los localizadores no pueden ser removidos, pues identifican la carpeta en la cual continua el proceso y deben colocarse los que sean necesarios, de acuerdo al número de files, que posea el expediente.

#### ❖ Índice

Para facilitar y agilizar el proceso de búsqueda, localización y consulta de los documentos se elaboró el índice, que consiste en la identificación de los documentos. Los documentos que se generan en mayor cantidad son los créditos hipotecarios por lo cual se elaboró, índice de apellidos y nombres con su respectivo codeudor que va al inicio de cada tramite y las tapas de cada file.

## 5.5. DESARROLLO DE LOS APORTES

### 5.5.1. Digitalización

La organización del archivo pasivo en base a la gestión documental y como medida preventiva la digitalización pudo y fue realizado:

- ❖ Para posibilitar el desarrollo eficiente, ordenado y secuencial de cada una de las operaciones y las actividades dentro del archivo del departamento de créditos.

- ❖ Para su buen funcionamiento, el sistema requiere que tanto el administrador como los usuarios cuenten con computadoras y su manejo a través de correos electrónicos o intranet.

- ❖ Una vez que se tuvo las computadoras enlazadas, se procedió a la automatización digitalización de toda la documentación pasiva, y finalmente se puso en uso de la base de datos.

Teniendo en cuenta el primer requerimiento, sabiendo que la Institución cuenta con ese tipo de equipos, la misma que se la realizó de la siguiente manera:

- ❖ Digitalización de la documentación crediticia. Se escaneo los documentos del formato impreso, para obtener la imagen digital del documento en el sistema. Los parámetros que se utilizarán para dicha digitalización:

- ❖ Para la digitalización de la documentación, se utilizó la mejor resolución posible y una escala de grises. Formato PDF. Se utilizará este formato para registrar los documentos escaneados, los cuales se los nombró con la información identificativa al documento, como ser el número de crédito y pestaña alfanumérica del expediente.

Scanner utilizado.

Scanner con alimentación de hojas bond tamaño oficio y carta modelo kyocera que tiene las siguientes características: resolución de escaneo, ciclo de vida trabajo (ciclo de trabajo diario

recomendado: 4000 páginas). El diseño de la base de datos manejado y diseñado para el manejo del personal de archivo.

❖ El funcionamiento de la base de datos el funcionamiento es de manera sencilla y fácil de manejar teniendo un total de 500 expedientes escaneados con los documentos que son de importancia o relevantes tales como:

- ❖ hoja de aprobación del crédito
- ❖ hoja de avaluó
- ❖ impuestos
- ❖ folio real del inmueble o tipo de garantía
- ❖ testimonio de propiedad.

## **5.6. RESULTADOS DE INTERVENCION**

El resultado de este trabajo permitió:

❖ Organización de los documentos con directrices archivísticas, así como también para coadyuvar a la conservación y preservación de los documentos académicos del Archivo pasivo de La Primera Entidad financiera de Vivienda (la primera E.F.V.)

❖ Conocer los files (de manera detallada) gestionados en los diferentes tipos de créditos de la institución.

❖ Conocer el contenido de cada expediente y la descripción de cada uno de los documentos que lo componen.

❖ Conocer la localización del expediente y/o cada uno de los documentos que lo componen.

❖ Realizar el seguimiento y control del desarrollo de cada uno de los trámites gestionados el departamento de créditos.

❖ Efectivo acceso a la información crediticia.

- ❖ Mejorar el acceso de los documentos y hacerlos accesibles a lo largo del tiempo.
- ❖ Cumplir con los requisitos legales y reglamentarios, las normas aplicables y la política de organización.
- ❖ Garantizar que los documentos se conserven en un entorno seguro.
- ❖ Garantizar la conservación de los documentos únicamente durante el periodo necesario o requerido.

Básicamente un sistema se implementa para compartir recursos, intercambiar información, permitir comunicación entre usuarios, y descentralizar algún tipo de trabajo, mejorando así la eficiencia y la eficacia de la gestión de un archivo.

Tomando en cuenta que el archivo pasivo del departamento de créditos brinda servicios de información de los documentos o expedientes que están en resguardo para los usuarios, es por ello que se pudo automatizar y digitalizar estos documentos y presentar un paquete electrónico, el cual ofrecerá un servicio más accesible, eficiente y rápido, se podrá acceder desde intranet para obtener información de los documentos que brinda el archivo y respetando las políticas establecidas para el acceso a la información establecidas y mencionadas.

## **5.7. CONCLUSIONES**

En este último apartado se plantea los conocimientos más relevantes obtenidos a partir de la experiencia académico laboral, también se realiza un análisis de la formación recibida, aplicada e implementada en la experiencia académico laboral y se recomienda alternativas que enriquezcan o fortalezcan el mejoramiento de gestión documental archivística.

En el trabajo realizado, se evidenció que la gestión documental del archivo pasivo de La Primera Entidad financiera de Vivienda, presentaba un conjunto de falencias y problemas que limitaban su eficiencia, entre ellos están;



Organización documental errónea por falta de espacio, flujo documental deficiente, documentación en fotocopia duplicada y otros. También se constató la inexistencia de un sistema de gestión documental en cuanto a automatización y digitalización que permita el acceso ágil y oportuno a la documentación y a la información contenida en ellos, así como optimizar el flujo documental.

Con la aplicación del tratamiento archivístico se logró, la organización adecuada de la documentación perteneciente al archivo de La Primera Entidad financiera de Vivienda.

El uso de la tecnología permitió una combinación acertada entre la organización del archivo de gestión, y conservación preventiva de digitalización y la automatización del sistema de tratamiento archivístico que optimizó los servicios de información.

Se tomó en cuenta la percepción e importancia de los usuarios autorizados, en la respuesta de relación con el tiempo en que se atiende su solicitud y la facilidad de acceso que tienen los mismos a sus urgentes requerimientos.

Las directrices archivísticas planteadas en el manual y el desarrollo de un sistema sustentan los futuros proyectos de modernización para este tipo de entidades.

El archivista puede con los conocimientos adquiridos trabajar manualmente y con los recursos que tenga a disposición estas mismas experiencias. Sin embargo es fundamental que se le proporcione apoyo económico para equipar el archivo y recursos humanos formados en el área para mejor gestión documental en esta área específica y mejores resultados.

Finalmente, se concluye que la digitalización como medida preventiva es una herramienta importante que junto a la gestión documental y las directrices necesarias para la organización de los documentos, coadyuvan en la satisfacción de los usuarios y a la conservación y preservación

de los documentos del Archivo pasivo de La Primera Entidad financiera de Vivienda (la primera E.F.V.).

## **5.8. RECOMENDACIONES**

Como recomendación se aconseja la implementación de un manual de funciones acorde con las necesidades de la entidad.

### **❖ Manual de funciones del Archivo de La Primera E.F.V.**

Este manual de funciones fue elaborado por el área de métodos de la misma entidad y presentado para su posterior aprobación de gerencia general, así como también el directorio de la primera EFV.

#### ***Encargado archivo de créditos***

Relación de Dependencia.

Depende de: Jefe Nacional Departamento de Créditos

Supervisa a: Auxiliar de Archivo

#### **Funciones.**

Funciones Principales.

- ❖ Recepcionar toda la documentación remitida por los diferentes departamentos y/o unidades de la Entidad para su verificación y ajuste.
- ❖ Verificar que la documentación recibida sea la correcta y se encuentre completa para su archivo.
- ❖ Gestionar el archivo de toda la documentación recepcionada para su custodia.
- ❖ Gestiona la entrega de documentación de créditos cancelados, para su entrega en DDDR y en cumplimiento a normativa ASFI.
- ❖ Verificar la información de los files de crédito para su desembolso.

- ❖ Gestionar el préstamo y la devolución de documentación a los prestatarios de los diferentes departamentos y/o unidades de la Entidad, titular del crédito y/o propietarios de inmuebles y tramitador para evitar la pérdida de documentación.
- ❖ Elaborar informes con el detalle de documentación para su regularización y/o mantenimiento.
- ❖ Atender los requerimientos de los diferentes Departamentos, Unidades y Clientes para la regularización de documentación y/o subsanar observaciones.
- ❖ Realizar el seguimiento a las carpetas de créditos, para complementar los folios reales de los créditos.
- ❖ Gestionar el archivo y Administración de documentación en el edificio Providencia y Belzu, para su custodia (Intranet La Primera).

### **Funciones Generales**

- ❖ Revisar el contenido establecido en el “Manual de Prevención, Detección, Control y Reporte de Legitimación de Ganancias Ilícitas, Financiamiento del Terrorismo y/o Delitos Precedentes” con Enfoque Basado en Gestión de Riesgos” y cumplir (en lo que corresponda) las funciones, responsabilidades, deberes y obligaciones.
- ❖ Recomendar el establecimiento y/o actualización de un Marco Formal Interno relativo al ámbito de su competencia, para fortalecer el Sistema de Control Interno.
- ❖ Informar ante su inmediato superior o ante el personal designado aquellos eventos que puedan generar un riesgo posible con la finalidad de minimizarlo.
- ❖ Informar ante su inmediato superior el desarrollo, los resultados o los hechos relevantes sobre las actividades relacionadas con el proceso de crediticio, recomendando acciones de mejora continua posibles de adoptar.

- ❖ Realizar otras funciones afines que por legislación o normativa le sean de su competencia y/o aquellas otras designadas por su inmediato superior.

Cargo: AUXILIAR DE ARCHIVO

### **Relación de Dependencia.**

Depende de: Encargado de Archivo de Créditos

### **Funciones.**

#### **Funciones Principales.**

- ❖ Realizar el préstamo de documentación a los prestatarios de los diferentes departamentos y/o unidades de la Entidad, titular del crédito, cumpliendo con el requerimiento de los mismos.
- ❖ Realizar el seguimiento de la documentación prestada, para evitar la pérdida de la misma.
- ❖ Llevar a cabo las actividades necesarias para la devolución de documentos tanto a clientes como a las Entidades Financieras, cuando así lo requieran.
- ❖ Realizar el préstamo de carpetas de crédito, para la revisión de documentación, para la elaboración de minutas de cancelación y/o para su visto bueno bajo registro.
- ❖ Realizar el archivo de toda la documentación correspondiente al Departamento de Créditos y a cada carpeta de crédito, con su respectivo código, velando por la custodia de los mismos.
- ❖ Realizar el seguimiento periódico a la documentación para su respectivo mantenimiento.

#### **Funciones Generales.**

- ❖ Revisar el contenido establecido en el “Manual de Prevención, Detección, Control y Reporte de Legitimación de Ganancias Ilícitas, Financiamiento del Terrorismo y/o Delitos Precedentes” con Enfoque Basado en Gestión de Riesgos” y cumplir (en lo que corresponda) las funciones, responsabilidades, deberes y obligaciones.

- ❖ Recomendar el establecimiento y/o actualización de un Marco Formal Interno relativo al ámbito de su competencia, para fortalecer el Sistema de Control Interno.
- ❖ Informar ante su inmediato superior o ante el personal designado aquellos eventos que puedan generar un riesgo posible con la finalidad de minimizarlo.
- ❖ Informar ante su inmediato superior el desarrollo, los resultados o los hechos relevantes sobre las actividades relacionadas con el proceso de crediticio, recomendando acciones de mejora continua posibles de adoptar.

Realizar otras funciones afines que por legislación o normativa le sean de su competencia y/o aquellas otras designadas por su inmediato superior.

## **BIBLIOGRAFÍA**

APS, A. d. (2019). *Reglamento de gestion Documental integrada de Archivos*.

Barrera, j. H. (2002). *Invesigacion Descriptiva*.

Bernal, T. C. (2006). *Metodologia de la Investigaion Descriptiva*.

Casas de Barrán, A. (2003). *Gestión de Documentos del Sector Publico Desde una Perspectiva*.

Uruguay.

Chura, Q. H. (2019). "DIGITALIZACIÓN DEL ARCHIVO ACADÉMICO DE LA UNIDAD DE KARDEX DE LA CARRERA DE DERECHO. La Paz.

Dupla, A. M. (2001). *Manual de archivos de oficina para gestores*. Madrid.

Ecured. (29 de Junio de 2019). *Conservación de documentos*.

Heredia, H. A. (1991). *Archivística General Teoría y Práctica*. España: 5ta. Edición Actualizada.

Lopez, y. J. (2004). *Diccionario Enciclopédico de Ciencias de la Documentación*. Madrid: Editorial Síntesis S.A.

Morales, O. A. (2003). *FUNDAMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL*.

Oporto, O. L. (2005). *Gestión Documental y Organización de Archivos*. La Paz: Business Consulting Group.

Oporto, O. L., & Roso, F. F. (2007). *Legislación Archivística Boliviana*. La Paz: Management S.R.L.

RCP, G. o. (1994). *Reglamento Común de Procedimientos Administrativos y de Comunicación de los Ministerios*.

Red Hat, A. A. (Marzo de 2018). *Red Hat*. Obtenido de <https://www.redhat.com/es/topics/automation#:~:text=La%20automatizaci%C3%B3n%20consist e%20en%20usar,lleven%20a%20cabo%20tarear%20repetitivas>.

Sampieri, R. H. (2011). *Metodología de la Investigación Capítulo 5*.

Simon, C. Q. (2011). *Manual de Gestión Documental y Administración de Archivos II*. La Paz: 1ra. edición. Obtenido de .

Tamayo y Tamayo, M. (2006). *El proceso de la Investigación científica*.

Tiedcomm. (04 de Febrero de 2015). *Tiedcomm*. Obtenido de <http://www.digitalizacion-documentos.com/Escanearvsdigitalizar/>

## ANEXOS

## Anexo 1 – Registro de créditos cancelados

FECHA	NOMBRES	TRAMITE	FILE	CODIGO	TRAMITE DE ESPERA	OBSERVACION	DEVUELTO
17/05/2000	MORALES MERILES IVETTE	124	NORMAL	1229 V	CANCELACION	CON DR DIEZ PARA FIRMA	20/05/2000
17/05/2000	GUIROZ CRUZ RAMIRO	39	PALANCA	848 Q	CANCELACION	CON DR DIEZ PARA FIRMA	20/05/2000
17/05/2000	DAVALOS ROJAS JENNY JANNET	123	NORMAL	1481 V	CANCELACION	CON DR DIEZ PARA FIRMA	20/05/2000
17/05/2000	REVILLA CERRUTO FREDDY	484	PALANCA	78 R	CANCELACION	CON DR DIEZ PARA FIRMA	20/05/2000
17/05/2000	GUSDE SALAZAR BANDERLIA PAOLA	190	NORMAL	246 J	CANCELACION	CON DR DIEZ PARA FIRMA	20/05/2000
18/05/2000	APAZA CASTRO LUIS	132	PALANCA	2010 A	CANCELACION	CON DR DIEZ PARA FIRMA	20/05/2000
18/05/2000	QUISEP VARGAS JUAN PASTOR	7	NORMAL	713 Q	CANCELACION	CON DR DIEZ PARA FIRMA	20/05/2000
18/05/2000	TORREZ CANAVINI RICARDO JOSE	122	NORMAL	822 T	CANCELACION	CON DR DIEZ PARA FIRMA	20/05/2000
18/05/2000	GONZALEZ SALAS SALOMON	112	NORMAL	1126 G	CANCELACION	CON DR DIEZ PARA FIRMA	20/05/2000
19/05/2000	GALLARDO DE URIOSTE LUCIA ALIANA	148	NORMAL	487 D	CANCELACION	CON DR DIEZ PARA FIRMA	20/05/2000
19/05/2000	HUAYTA COPA MIGUEL	140	NORMAL	491 H	CANCELACION	CON DR DIEZ PARA FIRMA	20/05/2000
19/05/2000	MENDIETA LIMACHI REMBERTO	146	NORMAL	549 M	CANCELACION	CON DR DIEZ PARA FIRMA	20/05/2000
19/05/2000	GUISEBERT CUYO OSCAR	156	NORMAL	724 G	CANCELACION		
20/05/2000	MALAGA FARFAN JULIO CESAR	23	PALANCA	PROVID	CANCELACION	CON DR DIEZ PARA FIRMA	
20/05/2000	OVANDO TARIFA ROSIO	119	NORMAL	1570 T	CANCELACION	CON DR DIEZ PARA FIRMA	
20/05/2000	MONTELLANO TOLAGA LILIAN	511	PALANCA	1869 A	CANCELACION	CON DR DIEZ PARA FIRMA	
20/05/2000	MAMANI PEREZ JACINTO	138	NORMAL	1923 M	CANCELACION	CON DR DIEZ PARA FIRMA	
20/05/2000	BALANZA GOMEZ ERNESTO DIZ	125	NORMAL	1128 S	CANCELACION	CON DR DIEZ PARA FIRMA	01/04/2000
20/05/2000	GALINADO RIOS CARLA ZLATO	129	NORMAL	1040 G	CANCELACION	CON DR DIEZ PARA FIRMA	
20/05/2000	VARGAS ESPINOZA MERCEDES MONICA	149	NORMAL	1415 V	CANCELACION	CON DR DIEZ PARA FIRMA	01/04/2000
20/05/2000	MACHICADO CHIRINOS JUAN AURELIANO	144	NORMAL	1294 M	CANCELACION	CON DR DIEZ PARA FIRMA	
20/05/2000	CONDE CRUZ JAVIER	88	NORMAL	1167 C	CANCELACION	CON DR DIEZ PARA FIRMA	
20/05/2000	MENDOZA FLORES ALEXANDER	180	NORMAL	2824 M	CANCELACION	CON DR DIEZ PARA FIRMA	

### Anexo 2 – Tipos documentos en el file

N°	DETALLE	ESTADO	CODIGO
1	Folio	si	
2	Testimonio	si	
3	Hoja de desembolso	si	
4	Hoja de aprobacion	si	1481V
5	Fraccionamiento	si	
6	Impuestos	si	
7	Avalúo Tecnico	si	

### Anexo 3 - Folio

de Dirección 302 / 2019

ÓRGANO JUDICIAL DEL ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA  
**REGISTRO DE LA PROPIEDAD INMUEBLE** Serie: AA-OJ-FRE-2031

HERIBELLO, CIUDAD DE LA PAZ CATASTRO: 2.01.0.99.0243196 VIGENTE 3000

DEPARTAMENTO: COCHABAMBA  
 CALLE 52 995, 77-E, ZONA SCHORRA  
 N° 302 - PLANTA 3, EDIFICIO INGENIERO  
 \*\*\*\*\* 64 Helado \*  
 APC 77.84, AC 27.74, FEP 125.30, FIC 31.31

PROPIEDAD: INDISTINTA

VALOR Bs. 10,-

TIPO DE OPERACION	FECHA	VALOR	DETALLE
REGISTRO DE LA PROPIEDAD	09/04/2022	10.00	REGISTRO DE LA PROPIEDAD
IMPUESTOS	09/04/2022	10.00	IMPUESTOS

VERIFIQUE AQUÍ: BURCO VARGAS CLAUDIA

Fecha: 09/04/2022 Hora: 14:33:11

**FOLIO REAL** 0356824



Anexo 4 – Testimonio de propiedad

Anexo 5 - Hoja de

**CREDITO EN BOLIVIANOS  
DESEMBOLO DE PRESTAMO  
(05/2022)**

DE : GERENCIA GENERAL  
A : DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD  
PRESTATARIO : YAMIR ROBERTO UBIARTE BOTELO  
MONTO : Bs. 473,968.00  
FECHA : MARZO 28, 2022

120100851

*Se tiene procedido al desembolso del préstamo otorgado a la persona arriba mencionada de acuerdo a los datos consignados en la hoja de aprobación del crédito y documentos de formalización del mismo.*

**NOTA:** SE PROCEDE AL DESEMBOLO DEL PRESTAMO POR HABER INGRESADO A DEBERLOS SEGUN LA ESCRITURA DE PRESTAMO Y ESTAR REGISTRADA LAS HIPOTECAS A FAVOR DE "LA PRIMERA" E.P.V. ASÍ COMO EL DERECHO PROPIETARIO DEL PRESTATARIO PRESTA FIRMA DE ASENSU SUBSANO LAS OBSERVACIONES DEL DEPARTAMENTO LEGAL.

**NOTA:** LA SUMA DE Bs. 473,968.00 (CUATROCIENTOS SETENTA Y TRES MIL NOVECIENTOS SESENTA OCHO DOLÁRIDOS) SERÁ DESEMBOLOADA A NOMBRE DEL PRESTATARIO YAMIR ROBERTO UBIARTE BOTELO, QUE EN AUTORIZA SE PAGUE A LA FINANCIERA BUNEA CAROL RODRIGUEZ LOBO, QUE EN SU VEZ AUTORIZA SE ABONE AL PRESTAMO No. 201100851 DE "LA PRIMERA" E.P.V.

**NOTA:** CERTIFICADO DE NO PROPIEDAD No. 477772 DE 03/03/2022 FRENTE A LA FIRMA DE ASENSU DE 03/03/2022.

**NOTA:** AL PRESTAMO OTORGADO CUENTA CON LA COBERTURA DE SEGURO DE DEGRADACION HIPOTECARIA HA SIDO ACEPTADO POR LA COMPAÑIA ASEGURADORA Y AMPARA POR EL TITULAR AL PRESTATARIO.

**SR. CARLOS J. DE GRANDCHANT SUAREZ**  
Gerente General

desembolso

Anexo 6 – Hoja

**"LA PRIMERA" E.P.V.**  
FORMULARIO DE APROBACION DE CREDITO  
BOL. Bolivianos 2384

07/03/2022

120100851

**DATOS DEL PRESTATARIO**  
Nombre: CI: 0778461P UBIARTE BOTELO YAMIR ROBERTO DNI: 5001 SERVICIO: BOLIVIANO

**DATOS DEL CREDITO**  
Monto Solicitado: Bs. 473,968.00 No. de Ctas. 03,390.70  
Plazo en meses: 240  
Clase de Cuentas: 1004 - CUENTA DE VIGILANCIA DE INTERES SOCIAL  
Tipo de Seguro: 101 - 10 - SEGURO HIPOTECARIO DE VIGILANCIA DE INTERES SOCIAL  
Fuente de Abono: 200100851  
Cuenta de Abono: 7001

**CONDICIONES Y COTIZACION DE INTERES SOCIAL REPUBLICANO**

**CONDICIONES**  
1. Tipo de Seguro: 101 - 10 - SEGURO HIPOTECARIO DE VIGILANCIA DE INTERES SOCIAL  
Banco: 0001  
Aprobación: Bs. 473,968.00 y en Bs. 473,968.00  
Total: Bs. 473,968.00

**CONDICIONES**  
Monto: 473,968.00

**CONDICIONES**  
GERENTE: CARLOS J. DE GRANDCHANT SUAREZ  
GERENTE: CARLOS J. DE GRANDCHANT SUAREZ

**CONDICIONES Y COTIZACION DEL PRESTAMO**  
Total Ingresos: 5,017.40  
Cuenta: Bs. 5,017.40  
Seguro Ingresos: Bs. 136.04 0.027% mensual (fijo)  
Seg. Total (Seguro + Cuota): Bs. 5,153.44 0.034% mensual (fijo)

**OPINION DE CAPTURA**  
Fecha e Inicia: [Firma]  
Fecha de Inicio: [Firma]

**OPINION DEL DEPARTAMENTO DE CREDITO**  
Favorable, de acuerdo a datos de nuestro archivo, desvirtuando todo lo que se viene de la unidad de crédito No. 201100851, en fecha 03/03/2022, no se otorga. CEO, deber cumplir con la autorización en el momento de riesgo crediticio.

**OPINION DEL GERENTE GENERAL O GERENTE DE UNIDAD OPERATIVA**  
[Firma] [Firma] [Firma]

120100851  
Aprobado por: [Firma]  
Fecha: 07/03/2022

120100851  
Aprobado por: [Firma]  
Fecha: 07/03/2022

de aprobación





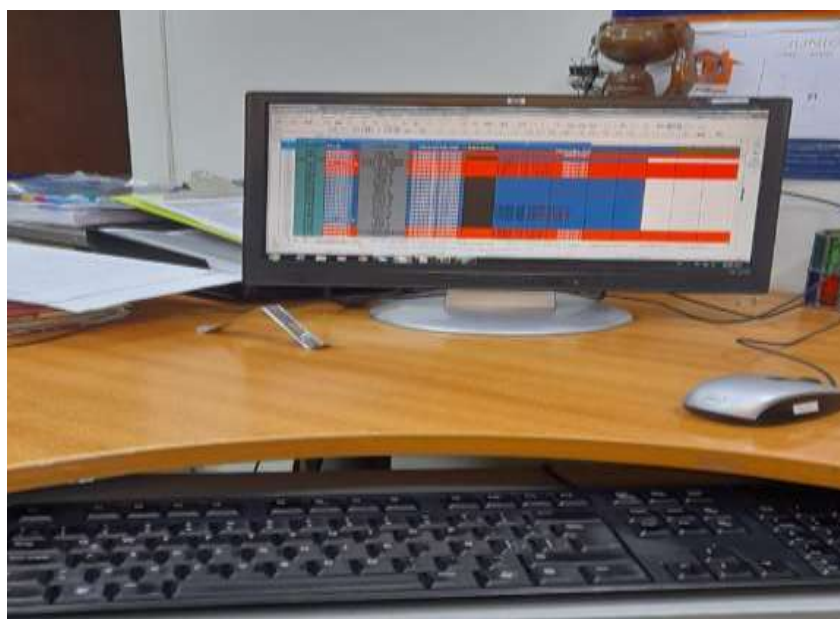
**Anexo 10 – Hoja de solicitud de documentos**



**Anexo 11 – Cpu**

**HP Pro**

**Anexo 12 – Monitor Hp**



**Anexo 13 – Scanner Kiosera**





#### **Anexo 14 – Ordenamiento en Gabetero**



Anexo 15 – ordenamiento en estantería mecánica móvil

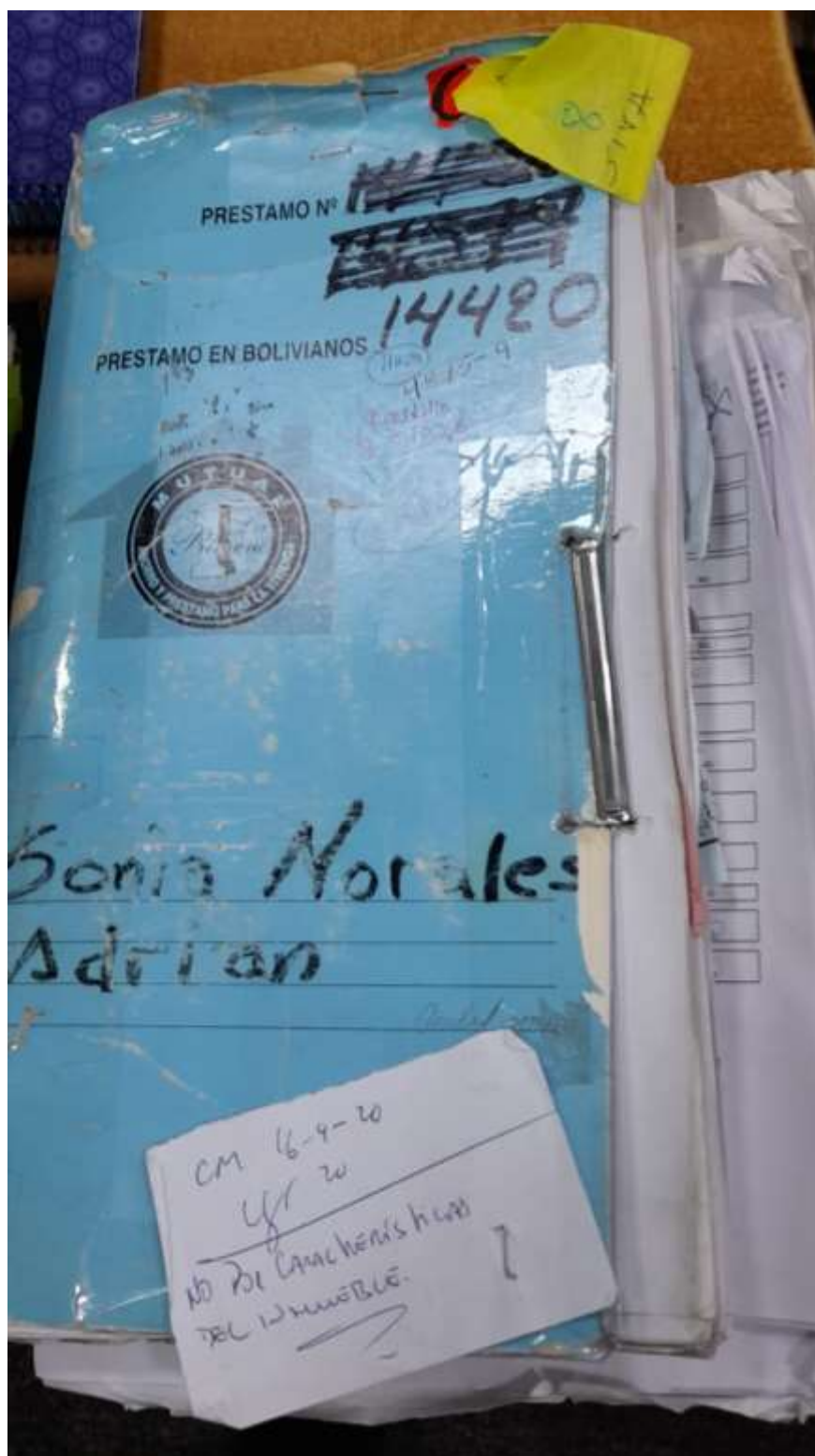


Anexo 16 – Deterioro de documentación





Anexo 17 – Deterioro de documentación



## Anexo 18 – Cuestionario

---

### CUESTIONARIO

1. ¿Cree usted que el sistema de gestión documental es adecuado?

2. ¿Conoce usted las normativas vigentes y cuales?

3. ¿En la gestión documental cree usted que adecuado el proceso de digitalización es importante y de que manera ayudaría en sus requerimientos?

4. ¿Usted esta conforme con el manejo y rapidez de acceso a la documentación y estaría de acuerdo en tenerla de manera digital?

5. ¿Como usuario usted confiaría en la fidelidad del documento presentado por esta área?

Act  
Ve a