

T-1093

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



**CREACIÓN DEL SISTEMA DIGITALIZADO
DE CORRESPONDENCIA DEL
SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA – SAT**

PRESENTADO POR:
NILSEN ALBORTA GONZALES
ISABEL JULIA MERCADO CAMACHO

TUTOR
LIC. ARZIL ARAMAYO

PROYECTO DE GRADO
PARA OPTAR AL TÍTULO DE LICENCIATURA EN
BIBLIOTECOLOGÍA Y CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN
MENCIÓN ARCHIVÍSTICA

R. 814697
Nº 01190

La Paz, Bolivia - Diciembre 2003

AGRADECIMIENTOS

AL SERVICIO DE ASISTENCIA TECNICA (SAT) por el apoyo brindado: al Director Ejecutivo Lic. Juan José Blanco y a la Coordinadora de Asuntos Administrativos Lic. Rosse Mary Flores por aceptar la propuesta en realizar el Diseño de la "Creación del Sistema Digitalizado de Correspondencia".

A todos los demás funcionarios por proporcionar la información para hacer realidad este proyecto.

Muchas gracias familia SAT...

**¡Quienes son los destinatarios de "lo que no ha de caer en el olvido"
o para que guardar "lo que no puede ser dejado al albur de la
memoria".**

(Alberch Fugueras, 1999)

Al Lic. Arzil Aramayo:
Gracias por hacernos el camino ligero pero sólido, el trabajo cansador
pero reconfortante, la meta, una más pero con el dulce sabor del triunfo.
Gracias por darnos sus conocimientos sin reserva ni celo.
En fin, gracias por su mano siempre extendida.
Nilsen e Isabel

**Para Maribel mi madre y hermanos que siempre son el motivo,
principio y final de todas mis inquietudes; la gran razón para ser
mejor...**

...Nilsen

Madre querida “Yolanda” que con tu sabiduría me enseñaste que todos los seres deben trazarse objetivos en su vida y aunque ahora ausente, Madre te agradezco de corazón todo lo que me has enseñado, gracias madrecita te adorare por siempre...

A mis hijos y esposo, mis mejores amigos, que han tolerado mi ausencia, asimismo vigilaban mi desvelo y apaciguaban mi sueño para alcanzar éste logro, gracias querida familia los amo...

...Isabel

TABLA DE CONTENIDO

AGRADECIMIENTOS

PRIMERA PARTE

	Pág.
I. INTRODUCCION	1
1.1. Formulación del Problema	3
1.2. Justificación	3
II. MARCO TEORICO	
1. Archivística	5
2. Archivo	5
3. Archivo de Gestión	6
4. Gestión	7
5. Gestión de Información	7
6. Gestión de Recursos de Información	8
7. Gestión Documental	8
8. Gestión Administrativa	9
9. Flujo Documental	10
10. Flujograma	10
11. Documento de archivo	12
12. Expediente	12
13. Correspondencia	13
14. Cultura Organizacional	14
15. Bases de Datos	14
16. Sistema Digitalizado.....	15

III. MARCO METODOLOGICO

3.1. Características del Sector de Estudio	17
3.2. Metodología de la Investigación	18
3.3. Tipo de Investigación	19
3.4. Fuentes de Información	20
3.4.1. Entrevistas	20
3.4.2. Recopilación Bibliográfica	20

SEGUNDA PARTE

IV. ANALISIS DE SITUACION

4.1. Estudio Técnico	21
4.1.1. Tamaño del proyecto	21
4.1.2. Ubicación del proyecto	23
4.1.3. Proceso productivo	23
4.2. Estudio Jurídico	24
4.3. Estudio Social	30
4.4. Estudio de la Capacidad Organizacional	33
4.5. Estudio Financiero	34

V. VISION – MISION – OBJETIVOS

5.1. Visión - Misión Institucional	35
5.2. Visión - Misión del proyecto	35
5.2.1. Visión	35
5.2.2. Misión	36
5.3. Objetivo General	36
5.3.1. Objetivos Especificos	36

TERCERA PARTE

VI. DIAGNOSTICO DEL FLUJO DOCUMENTAL ACTUAL

6.1. Análisis del Flujo Documental Actual	38
- Diagrama de Flujo de la Correspondencia	39
6.2. Descripción literal del proceso	40
6.3. Detección de fallas.....	41

VII. PLAN DE ACCION

7.1. Cuadros de División de Etapas del Plan de Acción	44
7.2. Manual de Control de Correspondencia	51
- Hoja de Ruta	60
- Flujo del Procedimiento de Ingreso de Correspondencia	65
- Descripción literal del procedimiento	66
- Flujo del Seguimiento de correspondencia.....	69
- Descripción literal del procedimiento	70
- Flujo del Procedimiento de Despacho de Correspondencia	75
- Descripción literal del procedimiento	76
7.3. Plan de Capacitación	80
7.4. Cronograma	83
7.5. Presupuesto	84
7.6. Indicadores de Evaluación	85
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	88
BIBLIOGRAFIA	89
ANEXOS	

PRIMERA PARTE

CREACION DEL SISTEMA DIGITALIZADO
DE CORRESPONDENCIA DEL
SERVICIO DE ASISTENCIA TECNICA - SAT

I. INTRODUCCION

El Servicio de Asistencia Técnica (SAT) inicialmente se creó con la denominación de Fondo de Asistencia Técnica (FAT) mediante Ley No. 1223 de 3 de enero de 1991, en la cual se aprueba el Convenio de Desarrollo No. 2134-BO, dentro de este Convenio se halla inserto el Convenio de Proyectos del Banco Central de Bolivia, la Asociación Internacional del Banco Central de Bolivia y la Asociación Internacional de Fomento de fecha 22 de agosto de 1990, suscrito en la ciudad de Washington. El FAT surgió ante la necesidad de crear una institución independiente con la capacidad de administrar y desarrollar programas a favor de las micro y pequeñas empresas, esta nueva institución se encontraba bajo la tuición del Banco Central de Bolivia.

En ese entonces el Fondo de Asistencia Técnica constituye uno de los componentes del convenio IDA 2134-BO, que tiene por objetivo apoyar el desarrollo del sector privado industrial, en especial al grupo de la pequeña empresa y el sector de los artesanos, realizando acciones de asistencia y capacitación con la ejecución de pequeños proyectos en todo el territorio nacional.

El 11 de mayo de 1992 mediante el Decreto Supremo No. 23141 el FAT cambia de nombre y se crea el SAT como Entidad de derecho público con Personería Jurídica Propia; posteriormente con el Decreto Supremo 23742 de 14 de marzo de 1994 adquiere el carácter de Institución Descentralizada dependiente del Ministerio de Industria y Comercio; finalmente de acuerdo al Decreto Supremo No. 27131 del 14 de agosto del 2003 en su Art. 3° el Servicio de Asistencia Técnica y otras instituciones, pasan a depender del Ministerio de Desarrollo Económico y del Viceministerio del Micro y Pequeño Productor.

En la actualidad el SAT desempeña funciones como una institución pública desconcentrada, con autonomía administrativa, financiera y técnica, bajo tuición del Ministerio de Desarrollo Económico, cuya modalidad de trabajo va dirigido directamente a los micro y pequeños empresarios con programas Modulares que se están implementando paulatinamente en todo el país, cuyo objetivo general es contribuir al desarrollo integral de los mercados de servicios de desarrollo empresarial, logrando crecientes grados de sostenibilidad en los servicios y permitiendo que un número mayor de micro y pequeñas empresas accedan anualmente a este tipo de servicios.

Por la importante labor que desarrolla el SAT para el país, es necesario que todas sus actividades especialmente en cuanto a la organización documental logren una eficiencia y aseguramiento de un servicio de calidad, exigida por el medio en el cual se desempeña; los documentos producidos por las dependencias en sus actividades, no solamente son testimonio de su existencia, también son bases para sus operaciones diarias como un referente para la toma de decisiones.

Para empezar el presente trabajo, es importante referirse al concepto de “SISTEMA” cuya definición según Bertalanffy es “ *un grupo de partes y objetos que interactúan y que forman un todo o que se encuentran bajo la influencia de fuerzas en alguna relación definida*”¹. En nuestra área de estudio como es de las Ciencias de la Información es elemental tomar en consideración un *Sistema de Información*, cuyo significado implica:

*“Un conjunto de elementos relacionados entre sí que interactúan entre sí en forma permanente con el propósito de alcanzar el objeto de proporcionar datos e información. Pueden ser generales cuando se proporciona información en forma sistemática a quienes tienen la responsabilidad de tomar decisiones y también permiten tener una visión global de la situación de la empresa en la cual funciona el sistema”*².

Para el SAT los elementos que la componen son:

- sistema de archivo
- biblioteca
- unidad de difusión de la información (publicidad, comunicación, etc.)

A la vez éstos son sistemas con otros componentes, por ejemplo el sistema de archivo contiene el sistema de correspondencia, archivo activo, archivo central y para el desarrollo de nuestra propuesta nos centraremos en el *Sistema de Correspondencia* (recibida y despachada), estableciendo las bases para la creación de un software, lo que también conlleva a buscar un mecanismo de control del flujo de documentación en las diferentes unidades administrativas de la entidad.

¹ Johansen Bertoglio, Oscar. *Introducción a la Teoría General de Sistemas*. México: Limusa, 1991. p.54

² Ramos, P. A. B. A *Gestión y organización de unidades de información*. En: *Ciencia de la Información*. (La Habana) .25(1):15. 1996

1.1. Formulación del Problema

Al analizar el comportamiento que tiene la documentación del SAT desde la recepción, respuesta y archivo, se evidenció que el documento original (cartas, informes, proyectos, notas externas, circulares, etc.) así como el de sus anexos, tienen un tratamiento erróneo cuando se observó la duplicidad de fotocopias de la pieza documental en las diferentes unidades administrativas de la institución.

La documentación que ingresa al SAT durante la gestión de trámite crea un duplicado de archivo en cada unidad organizacional, extraviándose la documentación original, lo que imposibilita su ubicación y posteriormente influye en que varios documentos del fondo documental del SAT estén incompletos o sean fotocopias.

Los problemas expuestos anteriormente se plasman mediante el siguiente planteamiento:

¿Cuál es la razón para que se generen archivos duplicados en cada unidad administrativa, cuando un determinado tipo documental³ hace su recorrido por cada oficina, además de la pérdida del documento original y el desconocimiento de su ubicación exacta?

1.2. Justificación

El SAT por ser una institución que ofrece servicios de capacitación a microempresarios, un sector de la población boliviana que aporta significativamente a nuestro país, debe contar con una unidad o sección que se encargue en forma regular y responsable de la *recepción, verificación, distribución y despacho de correspondencia diaria*.

³ Tipo Documental es una *Unidad Documental* producida por un *organismo* en el desarrollo de una competencia concreta, regulada por una norma de procedimiento y cuyo formato, contenido informativo y soporte son homogéneos. (por ejemplo, el expediente personal). Fuente: *Diccionario de Terminología Archivística*. Comisión de Terminología de la Dirección de Archivos Estatales. (Madrid: Dirección de Archivos Estatales, 1993)

Es importante aclarar que las tareas mencionadas en el párrafo anterior, serán de competencia exclusiva de esta unidad o sección, el tratamiento técnico archivístico del fondo documental es función del profesional archivista.

En un pequeño sondeo a los funcionarios del SAT se logró detectar la urgente necesidad que tienen ellos de controlar la documentación que llega a sus manos, cómo registrar la respuesta, este último proceso para que después cualquier otro funcionario que desee consultar el mismo documento pueda ubicarlo en el lugar donde esté: en oficina de la MAE, en otra unidad administrativa, en el archivo, etc. La recepción final de una determinada documentación es incierta, tarda entre 24 y 72 horas en llegar al destinatario, mensualmente un promedio 400 documentos llegan al SAT, cada uno con variable número de páginas. El riesgo de que uno de estos documentos se extravíe es muy alto y compromete directamente la gestión del SAT; además no existe un método que permita el control de estas pérdidas de documentos.

Al momento la Encargada de Archivo hizo un sistema manual de registro de correspondencia, que ayuda con el control del ingreso de la documentación al SAT. Una vez que ingresa la documentación por la oficina de recepción se entrega derivada a la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE), quien luego de revisarla, instruye a quien se le asignará la documentación. Pasado este proceso es difícil hacer un seguimiento exacto de la correspondencia, se deslindan responsabilidades sobre su recorrido y situación, se desconoce si ha sido respondida la carta, dónde y cuándo ha sido registrada, quién o quiénes son los destinatarios directos.

Por otro lado también existe el problema de que si un usuario interno desea ver los anexos de alguna pieza documental, se encuentra imposibilitado de tomar una acción inmediata, porque no sabe dónde recurrir para obtenerla, y para paliar este inconveniente se auxilia con la fotocopia de la nota principal o también con otras fotocopias de los anexos u otros.

II. MARCO TEORICO

Por tratarse de una temática sobre la gestión de documentos en una empresa es necesario tener muy claro la terminología que se utilizará frecuentemente en el transcurso del proyecto. Dentro de la ciencia archivística existen términos y conceptos específicos acerca de la administración documental, como:

1. Archivística

Pese a que todavía se considera a la Archivística como una ciencia emergente, consideramos que la siguiente definición se ajusta a los logros de esta ciencia:

“Archivística es la ciencia que se ocupa de los archivos en sus aspectos teóricos y prácticos, estableciendo principios inalterables, estudiando técnicas adecuadas de gestión de documentos, administración y tratamiento técnico de archivos, así como la función jurídica, administrativa y científica de los mismos, desde un punto de vista archivístico o de ciencias y técnicas diversas, y su relación con las entidades productoras de los conjuntos orgánicos de documentos, a fin de manejar y hacer accesible la información de los fondos documentales”⁴.

2. Archivo

Según Francisco Fuster Ruiz en un artículo publicado por la Revista Anales de Documentación de España, el concepto de archivo comprende:

“Archivo es la Institución donde se reúnen uno o más conjuntos orgánicos de documentos, de cualquier fecha o soporte, producidos, recibidos y acumulados, como resultado del ejercicio de la función o actividad de una persona o entidad pública o privada, organizados y conservados científicamente, respetando su orden natural, en un depósito que reúna las debidas condiciones y atendido por personal capacitado, para servir al

⁴ Fuster Ruiz, Francisco: Archivística, archivo, documento de archivo... Necesidad de clarificar los conceptos. En: *Anales de Documentación*. No. 2. Murcia, 1999, p. 117.

sujeito productor o a cualquier persona, como testimonio de la gestión de actos administrativos y/o jurídicos, o como información para fines científicos o culturales”⁵.

Se ha tomado en cuenta esta definición por incluir elementos imprescindibles que configuran un archivo, éstos son: el archivo como institución, los documentos como conjuntos orgánicos de una o de varias entidades productoras, la entidad o entidades productoras, el depósito o local del archivo, la gestión archivística acorde con los principios científicos de esta ciencia, el personal capacitado con formación científica y técnica y el servicio documental.

3. Archivo de Gestión

En la literatura consultada, el Archivo de Gestión es identificado además como Archivo Activo o Archivo de Oficina (que para fines técnicos este último término no se usará por ser utilizado con mayor frecuencia en el lenguaje natural)

En el Diccionario de Terminología Archivística, el Archivo de Gestión se encuentra dentro del ciclo vital de los documentos; es el archivo de la oficina que reúne su documentación en trámite o que está sometida a continua utilización y consulta administrativa por las mismas oficinas⁶.

Cruz Mundet considera que “los documentos en fase de tramitación, así como los que son de uso frecuente para la gestión de los asuntos corrientes, están bajo la responsabilidad y manejo directo de las unidades administrativas ...”⁷

Así también María Conde Villaverde indica que el archivo de gestión es el “*archivo de las oficinas productoras de los documentos en los que se reúne la documentación en trámite o sometida a continua utilización y consulta administrativa por las mismas oficinas*”⁸.

En el SAT el Archivo de Gestión está conformado por toda la documentación que ingresa diariamente, la que se encuentra en la resolución de algún asunto o trámite, encontrándose en proceso de elaboración en las distintas unidades administrativas, así también la documentación que llega al archivo central es consultada

⁵ Idem. pp. 110-111

⁶ *DICCIONARIO de Terminología Archivística*. Comisión de Terminología de la Dirección de Archivos Estatales. (Madrid: Dirección de Archivos Estatales, 1993)

⁷ Cruz Mundet, Ramón. *Manual de Archivística*. Madrid: Pirámide, 1994. p. 97

⁸ Conde Villaverde, María Luisa. *Manual de Tratamiento de Archivos Administrativos*. Madrid: Dirección de Archivos Estatales, 1992.

frecuentemente y está compuesta por todos los proyectos enumerados correlativamente según el ente financiador.

4. Gestión

Se define gestión como el *proceso mediante el cual se obtiene, despliega o utiliza una variedad de recursos básicos para apoyar los objetivos de la organización*⁹.

Por otro lado se puede interpretar “gestión como el comportamiento de la organización, es decir, la materialización de todas las funciones administrativas en el proceso; esto es, planear, organizar, dirigir, integrar y controlar, sumadas a la evaluación de la práctica permanente en el cumplimiento de los objetivos”¹⁰.

5. Gestión de Información

El SAT es una entidad que cuenta con diversos recursos humanos, financieros y materiales, los cuales protagonizan el manejo documental, por ello las siguientes definiciones indican el papel que juegan estos recursos dentro de la gestión de información:

Ponjuán define a la gestión de información como *todo lo relacionado con la obtención de información adecuada, en la forma correcta, para la persona indicada, al costo adecuado, en el tiempo oportuno, en el lugar apropiado, para tomar la acción correcta*¹¹.

Desde el punto de vista de la administración organizacional Norma Barrios indica que la gestión de información *es un proceso mediante el cual se obtienen, despliegan o utilizan recursos básicos (económicos, físicos, humanos, materiales) para manejar información dentro y para la sociedad a la que sirve*. Tiene como elemento básico la gestión del ciclo de vida de este recurso y se desarrolla en cualquier organización¹².

⁹ Ponjuán Dante, Gloria. *Gestión de Información en las Organizaciones. Principios, conceptos y aplicaciones*. Santiago de Chile: CECPI, 1998. p. 55

¹⁰ Pinto, Rocio. Gestión Gerencial de Unidades de Información. En: *Revista de Bibliotecología y Ciencias de la Información*. Vol. 6 No. 9, La Paz, UMSA, 2001, p. 69

¹¹ Ponjuán Dante, Gloria. Op.Cit. p. 135

¹² Barrios, Norma. Apuntes Módulo Gestión de la Información. *Diplomado en Gestión y Documentación en las Organizaciones*. La Paz, sep-oct.2002

6. Gestión de Recursos de Información

El concepto que más se ajusta en relación con la gestión del SAT para entender cuáles son sus recursos de información es la planteada por E. Orna¹³ :

La gestión de recursos de información puede ser vista además en una organización como el conjunto de instancias responsables de la definición de acciones y políticas relacionadas con:

- *Cómo la información se adquiere, registra y procesa*
- *Cómo la información se usa y se comunica*
- *Cómo las personas que manejan la información aplican sus habilidades y cooperan entre ellas.*
- *Con qué efectividad las actividades relacionadas con la información contribuyen al logro de los objetivos de la organización y los miembros.*
- *Cómo se usan las tecnologías de información en todas estas actividades.*
- *Qué costos y beneficios conllevan las actividades de información.*

Cada uno de los aspectos señalados por Orna será objeto de nuestro estudio debido a que la correspondencia es un recurso de información que entra, se procesa y sale de la organización y es manejada por los funcionarios para cumplimiento de los objetivos del SAT.

7. Gestión Documental

La siguiente definición identifica el objetivo de nuestro proyecto como una situación ideal para el control de la documentación del SAT:

“La gestión documental engloba un conjunto de operaciones técnicas comprometidas en la búsqueda de la economía y la eficacia en la producción, mantenimiento, uso y destino final de los

¹³ Orna, E. cit. por Ponjuán Dante Gloria, *Gestión de Información en las Organizaciones. Principios, conceptos y aplicaciones*, ed.cit., p. 135

documentos a lo largo de todo su ciclo de vida, es decir, desde el momento de su concepción en las oficinas administrativas hasta su ingreso en las instituciones de archivos”¹⁴.

De la anterior definición deducimos que la Gestión Documental dentro de la administración organizacional se manifiesta en el ciclo de vida de la información desde su creación, recuperación, transferencia y conservación permanente, es decir, la organización debe tener mecanismos para un control en su creación, distribución, recuperación, almacenamiento y disposición en el archivo.

A. Ricks clarifica en cuanto a las etapas por las que pasan los documentos y manifiesta que “... el ámbito de la gestión de documentos se extiende al ciclo de vida completo de los documentos, desde su producción hasta su eliminación final o su envío al archivo para su conservación permanente. El objeto está dirigido a asegurar una documentación adecuada, evitar lo no esencial, simplificar los sistemas de creación y uso de papeleo, mejorar la forma en cómo se organizan y recuperan los documentos, proporcionar el cuidado adecuado y el almacenamiento a bajo coste ...”¹⁵

8. Gestión Administrativa

Un concepto completo que menciona todos los elementos (materiales y humanos) de una unidad de información como es el archivo y con respecto al entorno del SAT como entidad pública, es la que nos da Montserrat Canela, quien afirma que la Gestión Administrativa es¹⁶:

1. *Un conjunto de elementos*: los archivos de gestión, el depósito centralizado, las transferencias, el cuadro de clasificación, las tablas de evaluación documental, el responsable del archivo, el responsable de archivos de gestión, la aplicación informática, el manual de gestión,
2. *interrelacionados*: los archivos de gestión envían la documentación a través de las transferencias a los depósitos centralizado, las tablas de evaluación donde indican cuándo se deben transferir o eliminar los documentos y evalúan las series que se han establecido en el cuadro de clasificación;

¹⁴ Alberch i Fugueras: Los sistemas de gestión integral de documentos como aliados de las políticas de eficiencia y rentabilidad en los ayuntamientos. Ponencia presentada en las primeras jornadas de gestión del patrimonio local, Barcelona. 2000

¹⁵ A. Ricks. cit. por Cruz Mundet Ramón. Op. cit. p. 143

¹⁶ Canela Garayoa, Montserrat. Gestión de la documentación administrativa (apuntes III Máster en Archivística). Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona, 1998.s.p.

3. *Actuando en un determinado entorno*: la gestión de los documentos forman parte de la administración general de la institución;
4. *Con un objetivo común*: para contribuir a la eficacia y eficiencia de la administración general, asegurando la conservación del patrimonio documental.

9. Flujo Documental

Por ser un término compuesto de dos palabras, el concepto en sí no está dado muy concretamente; en todas las fuentes consultadas tanto bibliográficas, documentales e inclusive en el Internet, se encontró el flujo documental como una aplicación a diversas actividades o materias.

De esta manera fusionando el concepto independiente de cada palabra, hemos interpretado el mismo de una forma sencilla: “El flujo documental es el movimiento o recorrido de los documentos a través de un sistema, en este caso de una institución o empresa, en cuyo transcurso de su gestión aumenta o es transformada la información contenida en él, de acuerdo a las finalidades administrativas que sólo interesan a la propia institución”.

10. Flujograma

En sentido general *“un flujograma es una representación gráfica que muestra mediante diversos tipos de figuras o signos los pasos o procesos a seguir en una determinada actividad o tarea”*¹⁷.

Aplicando esta definición a los documentos podemos indicar que es una representación gráfica del recorrido que sigue el documento de principio a fin, desde su producción o recibo, hasta su almacenamiento en el Archivo Histórico.

“También se les conoce como *Diagramas de Procedimiento o de flujo*. George Terry los define como: la representación gráfica que muestra la sucesión de los pasos de que consta un procedimiento.

Los diagramas de procedimiento permiten:

- Una mayor simplificación del trabajo
- Determinar la posibilidad de combinar o readaptar la secuencia de las operaciones para una mejor circulación física.
- Mejorar alguna operación, combinándola con otra parte del proceso.
- Eliminar demoras
- Una mejor distribución de la planta “¹⁸

Las representaciones gráficas que utilizaremos para nuestros fines son los siguientes ¹⁹ :

REFERENCIAS DEL FLUJOGRAMA:

DESCRIPCIÓN	REPRESENTACIÓN GRÁFICA
Documento	
Proceso	
Decisión	
Operación manual	
Datos	
Proceso predefinido	
Almacenamiento Manual	
Almacenamiento en sistema	

¹⁷ Extraído de la página de internet: www.launiversidad.com. Consultado en fecha 19.05.2003

¹⁸ Extraído de la página de internet: http://148.202.148.5/cursos/id204/Unidad_4/46.htm. Consultado en fecha 25.11.03

¹⁹ Ibidem.

11. Documento de archivo

El documento de archivo desde el punto de vista archivístico tiene una connotación propia de acuerdo a su naturaleza.

“La Archivística entiende el documento como un producto que nace de una acción administrativa y con una función específica, ser testimonio. El documento es aquel que se recibe o se expide en una oficina; refleja las acciones y objetivos propios de la misma. Son conservados como testimonio, prueba y continuidad de la gestión administrativa”²⁰.

Por otra parte, para tener un concepto sobre un documento digital diremos que es *información contenida en un soporte magnético*.

12. Expediente

Vamos a remitirnos al lenguaje tradicional que nos brinda un diccionario enciclopédico para saber qué entiende por expediente:

Expediente: *Conjunto de todos los papeles correspondientes a un asunto o negocio*. Es un concepto simple pero que en sí refleja el fondo conceptual de un expediente²¹.

El siguiente concepto nos indica además sus propósitos, cómo se forma y el fin para el cual se conforma, porque debemos dar cuenta que el expediente es resultado de una serie de trámites o actividades de las diferentes áreas administrativas o también departamentos de una entidad, sea ésta pública o privada, que con el transcurso del recorrido en la institución se adjuntan más documentos (pueden ser individuales o también documentos con anexos), y que al final del trámite conforman una pieza integral que resolvió un asunto o trámite.

Ramón Cruz Mundet distingue el expediente de archivo como “un conjunto de piezas que tratan de un mismo asunto o materia, pero no lo elabora el archivero sino el servicio correspondiente, a

²⁰ Extraído de página de internet: http://webdgrms.sep.gob.mx/Cote/Curso/mod_IV.html. Consultado en fecha 10.06.03

²¹ Diccionario Enciclopédico Universal Aula Siglo XXI. Madrid: Cultural S.A., 2002

medida que se desarrollan los trámites encaminados a resolver ese asunto. Cada pieza, es decir, cada documento individual e indivisible, es un eslabón de una cadena que está inserta en un contexto que le da un valor que no tendría el documento aislado por sí mismo. El expediente de archivo comporta una noción funcional y probatoria, da fe”²².

Por tanto queda claro que el expediente consta de un conjunto inseparable de documentos generado en un órgano administrativo al ejercer una función determinada en cualquiera de sus oficinas o unidades administrativas para la resolución de un mismo asunto.

13. Correspondencia

En textos básicos de formación secretarial definen la “*correspondencia oficial especializada a todo medio de comunicación entre funcionarios o autoridades de una rama administrativa y comprende también a las comunicaciones que éstas envían a personas particulares*”²³.

El texto publicado por el Centro Regional de Ayuda Técnica en México ha identificado entre los tipos o grupos básicos de los archivos al de correspondencia general y correspondencia transitoria. La correspondencia general está formado por cartas, memorándums, telegramas, remisiones, informes y otros varios materiales, *clasificados por asunto o materia*, almacenados en el archivo central²⁴.

La correspondencia en trámite o transitoria no está definida como tal en este texto mencionado en el anterior párrafo, pero es la que está conformada por varios tipos documentales que ingresan o salen a la organización para la resolución de algún tema o asunto; se encuentra en las oficinas siguiendo un procedimiento administrativo, son solicitados y utilizados constantemente por las unidades administrativas, responden a una necesidad de completar una diligencia, y el tratamiento adecuado de la misma ayudará a aprovechar al máximo la información que contenga cuando la documentación esté en las fases finales del archivo.

En el SAT, los tipos documentales más frecuentes que ingresan son: notas, expedientes, textos de apoyo (instrumentos legales y administrativos), catálogos, folletos y materiales publicitarios, libros

²² Cruz Mundet, Ramón. Op. Cit. p. 71

²³ Claver, Pedro. *Tratado Práctico de Correspondencia*. Cochabamba: Serrano, 1988. p. 11

y publicaciones periódicas, documentos en otros soportes como discos compactos, disquetes, etc. Es importante puntualizar que esta institución no recibe ninguna correspondencia si no lleva una nota de referencia que indique el asunto o tema, y saber quién o qué institución remite un documento.

14. Cultura Organizacional

Todos los funcionarios del SAT deben conocer el significado de cultura organizacional, aplicar los principios que encierra este término, con el objeto de regirse a los reglamentos y normas archivísticos, lo que conllevará posteriormente lograr un cambio trascendental en el funcionamiento administrativo de esta entidad.

Para Gloria Ponjuán la *“Cultura Organizacional es un conjunto dinámico de valores, ideas, hábitos y tradiciones compartidos por las personas que integran una organización, los cuales regulan su funcionamiento dentro de la misma”*²⁵.

Otro concepto que incluye el papel de las personas que trabajan en la entidad es la siguiente:

*Cultura Organizacional: Filosofía que subyace en las políticas de la organización, en sus reglas del juego y en sus sentimientos y clima. Los valores compartidos y las normas que existen en una organización y que se transfieren a los miembros que van incorporándose a ella constituyen la cultura organizacional. Esta cultura es un reflejo de su historia, de las personas que han ejercido una influencia en la organización con sus estilos, con sus enfoques, sus resultados y actividades. Las personas que forman parte de las organizaciones ejercen una influencia directa en ésta*²⁶.

15. Bases de Datos

“Colección de datos correspondientes a las diferentes perspectivas de un sistema de información (de una empresa o institución), existentes en algún soporte de tipo físico (normalmente de acceso

²⁴ México. D.F. Centro Regional de Ayuda Técnica. *Procedimientos de Archivo*. México: AID, 1998. pp. 10 y 12

²⁵ Ponjuán Dante, Gloria. Op.Cit. p. 73

²⁶ Barrios, Norma. Op.Cit. Apuntes Módulo III. *Diplomado en Gestión y Documentación en las Organizaciones*. La Paz, ago-sep. 2002

directo), agrupados en una organización integrada y centralizada en la que figuran no sólo los datos en sí, sino también las relaciones existentes entre ellos, y de forma que se minimiza la redundancia y se maximiza la independencia de los datos de las aplicaciones que los requieren”²⁷.

Nuestra base de datos a desarrollarse estará dispuesto mediante un arreglo de filas y columnas, en disco duro con un software que nos permite almacenar los registros de toda documentación que ingresa al SAT en la correspondencia diaria, así como un control en sus movimientos y los productos que salen de la institución dentro de la correspondencia despachada. Este software informático almacenará información de acuerdo a las necesidades de los usuarios, recuperar la información en forma rápida, clara y precisa, capturando datos con un criterio o norma común, unificando el lenguaje y a partir de la información contenida generar nuevos documentos.

16. Sistema Digitalizado

Comenzaremos por explicar qué es digitalización:

*Digitalizar documentos es convertirlos en imágenes que pueden verse en la pantalla de una PC. Para esto se utilizan escáneres u otros equipos donde se colocan los papeles para ser escaneados*²⁸.

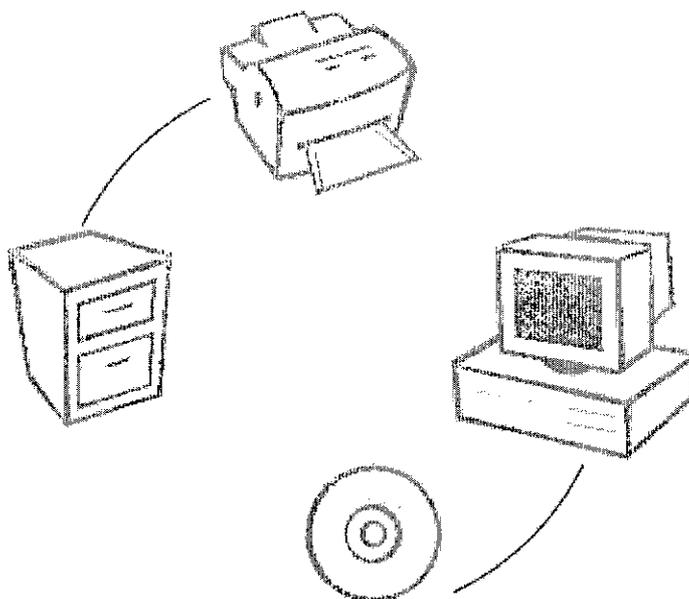
La **digitalización** es el proceso que convierte cualquier tipo de documento en imagen electrónica digital codificada. El documento digitalizado es inmediatamente accesible y reproducible a través de un ordenador, sin que exista pérdida alguna de calidad en sucesivas copias o accesos. Este material digitalizado puede producirse en dos formatos diferentes: *imagen* o *texto*²⁹.

²⁷ Guilera, 1993. Cit. por Villardefrancos María del Carmen. Apuntes Módulo II. *Diplomado en Gestión y Documentación en las Organizaciones*. La Paz, sep-oct. 2002

²⁸ Extraído de la página de internet: www.bue-consulting.com/digitaliz/digitaliz-01.htm. Consultado en fecha 15.11.03

²⁹ Extraído de la página de internet: <http://bcn.gov.ar/digitalizacion1.htm>. Consultado en fecha 15.11.03

Estos últimos conceptos se interpretan mediante el siguiente gráfico:



Con las consideraciones precedentes queremos puntualizar que para fines del presente trabajo hemos denominado “*sistema digitalizado*” a este proyecto por las siguientes razones:

- ☒ Es un sistema porque para su desarrollo se han tomado en cuenta las características de varios elementos como son los recursos de información, la gestión documental, los recursos tecnológicos, recursos humanos; todos estos componentes funcionan de manera conjunta para el logro de un objetivo, en este caso lograr una gestión de recursos de información útil a la empresa.
- ☒ Este sistema tiene un apoyo tecnológico que por una parte son los equipos computacionales (el servidor de red, las terminales conectadas entre sí, accesorios de trabajo como impresoras, escáner, dispositivos de almacenamiento) y por otra está el componente intangible que son los programas informáticos como bases de datos y programas que complementan a los componentes tangibles.

El objetivo de este proyecto es utilizar los recursos tecnológicos y sus ventajas para apoyar en el registro y control sistemático de toda la correspondencia que ingresa y sale de la institución, así como contribuir en la facilidad de su ubicación exacta dentro de una determinada unidad administrativa.

El proceso de digitalizar la nota principal que hace referencia a la correspondencia que ingresa responde a la necesidad del usuario interno de acceder instantáneamente a la información, a través de la visualización en pantalla de la nota digitalizada.

Por otro lado queremos aclarar que no son digitalizados los anexos porque:

- Algunos resultan muy voluminosos
- La capacidad de almacenaje del servidor es limitada
- Se desea guardar la confidencialidad de algunos documentos por ser de carácter personal o confidencial.
- La acción de digitalizar la nota principal es para referencia, lo que posibilita el acceso en línea a varios usuarios gracias a las redes de comunicación de la intranet.

III. MARCO METODOLOGICO

3.1. Características del Sector de Estudio

En el presente capítulo se realizará un análisis amplio y detallado acerca de la metodología utilizada en la investigación y a su vez conoceremos los resultados obtenidos de la misma. Inicialmente se definirá el tipo de investigación que mejor se adapta a nuestras expectativas.

Posteriormente se procederá a determinar el método de investigación a emplear, la definición del universo y la muestra, que son los pasos siguientes, el cual estará basado en la información recopilada en el Servicio de Asistencia Técnica.

3.2. Metodología de la Investigación

La metodología es el enlace entre el sujeto y el objeto de la investigación; sin ella no se logra el camino lógico para llegar al conocimiento; cabe mencionar que la metodología indica el camino más adecuado para la explicación de principios lógicos de carácter general que pueden aplicarse a los propósitos teóricos y empíricos de la ciencia.

Se define a la metodología como, “El tratado o estudio crítico de los métodos de los principios para adquirir o descubrir conocimientos, de la hipótesis y de los resultados de la ciencia, orientado a definir su origen lógico, su valor y su alcance objetivo”³⁰. En consecuencia se puede decir que metodología es el estudio del conjunto de métodos utilizados en la investigación.

Los métodos a utilizar en el presente proyecto los enunciaremos como sigue:

- **Análisis**, para tener una visión a nivel micro de todo el sistema documental del SAT, se recurrirá a este método con el objetivo de descomponer todos los procedimientos que se llevan a cabo en las actividades de recogida, transformación y emisión de datos dentro de la institución a fin de comprender los complejos problemas que se presentan, y aplicando el análisis lógico de las estructuras, propiedades, relaciones y procesos esenciales que condicionan y determinan las funciones administrativas del SAT.
- **Inducción**, una vez determinado los problemas de cada procedimiento en forma detallada, estableceremos cuáles son los que determinan que el sistema tenga fallas en su conjunto.
- **Deducción**, entendiéndose como “Aquella manera de razonamiento que va de los hechos generales conocidos a los hechos y principios particulares y desconocidos. Hace un análisis que consiste en descomponer el todo en sus partes y éstas en sus elementos constitutivos”³¹. En síntesis, se puede decir que es un proceso intelectual que partiendo de un conocimiento general llega a uno de carácter particular, a través de una serie de abstracciones.

³⁰ Arandia Saravia, Lexin. *Métodos y Técnicas de Investigación y Aprendizaje*. s.l.: Catacora, 1993. p. 80

³¹ Idem. p. 78

Para comprender la rama de fenómenos en torno al comportamiento documental que tiene el SAT, es necesario conocer sus particularidades y viceversa, emplearemos la inducción y la deducción para conocer la realidad en la unidad de lo particular, lo singular y lo general, esto para la investigación teórica.

Sin embargo por el tipo de proyecto también se ha acudido a métodos para la investigación empírica, éstos son:

- La **observación simple**, para detectar con cierta espontaneidad la actitud natural de los funcionarios del SAT frente a ciertas situaciones.
- La **observación sistemática**, con el propósito de dar mayor objetividad a los juicios e impresiones y los datos resultantes de la observación se constatarán con otro tipo de información contenida en fuentes como documentos, tablas, gráficos, etc.
- La **observación participante**, determinada por los sondeos de opinión que recogerá del propio usuario sobre sus impresiones, necesidades materiales, de información u otro, formando parte el investigador de dichas situaciones.
- La **medición**, atribuyéndole un valor numérico a los objetos y fenómenos estudiados, por ejemplo, se calculó el número mínimo y máximo de documentos que ingresan o salen en un día, para llegar a este resultado se observó el comportamiento que tuvo la correspondencia en dos meses de observación.

3.3. Tipo de Investigación

Se decidió aplicar una investigación en primera instancia **exploratoria**, orientada a obtener información específica para incrementar el grado de familiaridad con la Institución y el medio en que se desenvuelve; posteriormente se utilizará el método **descriptivo**, esto quiere decir como es y cómo se manifiesta determinado fenómeno, buscando especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades que se han sometido a un análisis³²; también para el presente trabajo se utilizará el método **Explicativo** porque como su nombre lo dice, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se da éste o por qué dos o más variables están relacionadas³³, para concluir con la investigación.

³² Hernández, Roberto. Fernández, Carlos. Baptista Pilar. *Metodología de la investigación*. Bogotá: McGraw-Hill, 1995. p. 64

³³ Idem. p. 66

3.4. Fuentes de Información

Inicialmente se realizará la recopilación de la información a través de fuentes de información primaria, debido a que es el método que mejor se adapta a las circunstancias; ya que comprenden todo tipo de información obtenida y recopilada directamente del objeto de investigación, como los reglamentos, manuales de procedimientos y otros.

3.4.1. Entrevistas

Se realizarán entrevistas dirigidas a todo el personal del SAT: el Director Ejecutivo, los profesionales, técnicos, secretarías, personal de apoyo y quienes directa o indirectamente son parte de la gestión documental.

3.4.2. Recopilación Bibliográfica

Asimismo, emplearemos la información que se refiere a las fuentes como libros, documentos, bibliografía existente, datos estadísticos y otros que tienen relación con el tema de estudio, el tipo de información que se tomará en cuenta será:

- De información general, que se refiere a datos generales y globales referente al sector de investigación y será recolectada a través de libros y documentos referidos al Sistema de Control, Sistemas de Información, Diagramas de Flujo de Datos.
- Información especializada, que se refiere a los datos concretos que se encuentran directamente relacionados con el tema de investigación, como ser: folletos, trípticos, bálticos que proporcionan información acerca de los aspectos generales, leyes relacionadas al sector de investigación (Ley 1178 – SAFCO, Reglamento Común de Procedimientos Administrativos y de Comunicación de los Ministerios - RCP, Ley de Organización del Poder Ejecutivo - LOPE, etc.) Esta información especializada también se la buscará en Internet, para el análisis de los procesos y graficación de los procedimientos.

SEGUNDA PARTE

CREACION DEL SISTEMA DIGITALIZADO
DE CORRESPONDENCIA DEL
SERVICIO DE ASISTENCIA TECNICA - SAT

IV. ANALISIS DE SITUACION

4.1. Estudio Técnico

4.1.1. Tamaño del proyecto

El proyecto será de beneficio para mejorar el funcionamiento del SAT y sus empleados desde el Director Ejecutivo hasta el mensajero de la Institución; asimismo el beneficio recaerá para las Auditorías Externas como ser PriceWaterhouse Coopers, Berthin Amengual y Asociados o algunas otras empresas auditoras que solicitara el financiador.

En el cuadro se puede apreciar el número total de beneficiarios directos a quienes llegará la información de forma oportuna y eficaz.

Nº	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
1	Funcionarios Internos	33
2	Funcionarios Externos (Auditorías)	10
	T O T A L	43

No hablamos del público en general, porque el sistema de correspondencia que se propondrá está más relacionado con los funcionarios internos, no se trabaja con el público externo porque ellos están supeditados directamente con las administradoras-ejecutoras (empresas grandes del sector privado que tienen el manejo de las microempresas) *, mientras que el SAT pone la normatividad, el financiamiento y la evaluación de las políticas. La descentralización se lleva a cabo sobre las bases de transparencia aplicando las políticas del Banco Interamericano de Desarrollo – BID para la contratación de las entidades del sector privado como son las administradoras ejecutoras.

* Mediante licitación pública internacional, el SAT ha confiado al sector privado la administración y supervisión de las microempresas y los programas modulares, mientras que el Estado queda a cargo del monitoreo, control y evaluación de los Programas. Si la empresa privada que postuló en la licitación es elegible entonces suscribe un convenio con el SAT para la administración y supervisión de un determinado programa.

El siguiente cuadro muestra el volumen total del fondo documental del SAT el cual se encuentra dividido en los en las series documentales que se mencionan a continuación:

Nº	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE INSTALACION	UNIDADES DOCUMENTARIAS	FECHAS EXTREMAS
1	PROYECTOS SUIZOS	GAVETEROS	carpetillas	1998 – 2000
2	PROYECTOS BID	GAVETEROS	carpetillas	1999 – 2000
3	CORRESPONDENCIA(notas, informes, circulares, memorándums)	ESTANTES	Tomos	1998 – 2000
4	CONVENIOS	ESTANTES	Tomos	1997 - 1999
5	BIBLIOGRAFÍA	ESTANTES	Tomos	1996 - 1999
6	PROGRAMAS MODULARES	GAVETEROS	carpetillas	2002 - 2003
7	COMPROBANTES EGRESO	ESTANTES	Tomos	2001 – 2002
8	COMPROBANTES INGRESO	ESTANTES	Tomos	2001 - 2002
10	CURRÍCULUM VITAE	GAVETAS	carpetillas	1999 – 2000
11	PROGRAMAS MODULARES LICITACION	ESTANTE	carpetas	2000 - 2003
12	INFORMES DE AUDITORIA	ESTANTE	carpetas	1998 - 2003
13	REGLAMENTOS	ESTANTE	Tomos	1998 – 2002
14	DECRETOS	ESTANTE	Tomos	1994 - 2003

En cuanto a la correspondencia se midió el número de documentos que ingresa y sale del SAT de la siguiente forma:

Se tomó un parámetro de tiempo de dos meses (Agosto y Septiembre del presente año), contabilizándose el número de documentos que entraban diariamente, tomando en cuenta los 20 días hábiles que tiene un mes para determinar un intervalo de una cantidad mínima y otra cantidad máxima de documentos, de este procedimiento se obtuvo los siguientes resultados:

Correspondencia que Ingres a la Institución:	10 a 17 documentos por día	230 a 400 documentos en forma mensual
Correspondencia que sale de la Institución:	10 a 20 documentos por día	230 a 460 documentos en forma mensual

4.1.2. Ubicación del proyecto

El Archivo del Servicio de Asistencia Técnica (SAT), se encuentra ubicado en las oficinas del SAT en la calle Lisímaco Gutiérrez N° 394 de la zona de Sopocachi Bajo de la ciudad de La Paz; cuenta con una estructura de dos pisos y un sótano en el cual se encuentra el Archivo en un espacio físico de 36 mts², se accede al mismo en forma física como también por la intranet.

La Institución cuenta con un Servidor con terminales en red lo que significa que funciona una intranet** en la Institución; por lo tanto, todas y en cada una de la Unidades se trabaja con un equipo completo de computación.

4.1.3. Proceso productivo

Se tomarán en cuenta los siguientes aspectos:

Mano de Obra: Principalmente se necesitará profesionales entendidos en el área de gestión de archivos, quienes orientarán la construcción del software al profesional informático o ingeniero de sistemas, éste a la vez debe tener bastante experiencia en el diseño de bases de datos en oficinas públicas; los responsables directos del proyecto serán los profesionales archiveros, quienes juntamente al profesional informático trabajarán para el desarrollo y ejecución del proyecto, por otro lado dentro de la institución también se requerirá la orientación del informático del SAT para no tener problemas con el servidor y la intranet.

** Una intranet es una red privada basada en tecnología internet que posibilita a la empresa un canal exclusivo de comunicación intra-empresarial por el que pueden compartir y distribuir información de forma on-line a nivel corporativo de manera eficaz, económica, rápida y segura. Fuente: <http://www.tsi.com.pe/vintranet.htm>. Citado por Villardefrancos, María del Carmen. Apuntes Módulo II. *Diplomado en Gestión y Documentación en las Organizaciones*. La Paz, sep-oct. 2002

Materiales y otros insumos: Dentro de los materiales encontramos el material de escritorio, un servidor, una red, una Intranet (para conectar las terminales), todas las terminales de los funcionarios que manejan y se utilizará bastante el scanner para digitalizar las portadas.

Capacidad instalada: Mínimamente se necesitarán un equipo completo de computación Pentium III, con todos sus accesorios (impresora blanco y negro y a color, scanner, discos compactos, disquetes) y hojas de papel bond para pruebas, también el funcionamiento óptimo de la intranet será importante para las pruebas piloto que tendrán lugar con las primeras versiones del software de correspondencia.

Tecnología: Una vez concluido el programa informático, se pretende realizar un curso de capacitación, para familiarizar a los funcionarios del SAT acerca del funcionamiento del programa de correspondencia; estos cursos serán programados por los profesionales archiveros.

4.2. Estudio Jurídico

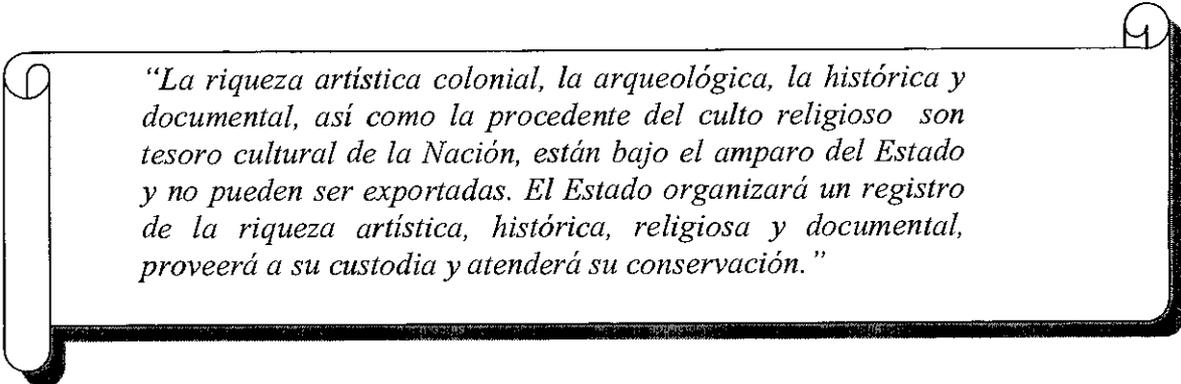
En materia de legislación archivística existen varias disposiciones en las cuales debe enmarcarse el Servicio de Asistencia Técnica (SAT). De acuerdo a la pirámide jerárquica de Kelsen, este marco legal está conformado de la siguiente manera:

PIRÁMIDE DE KELSEN



Constitución Política del Estado, 1997

En el artículo 191 declara que la riqueza documental es tesoro cultural de la nación y esta bajo el amparo Estado



“La riqueza artística colonial, la arqueológica, la histórica y documental, así como la procedente del culto religioso son tesoro cultural de la Nación, están bajo el amparo del Estado y no pueden ser exportadas. El Estado organizará un registro de la riqueza artística, histórica, religiosa y documental, proveerá a su custodia y atenderá su conservación.”

Esta disposición es la más importante que tenemos en esta materia, puesto que expresa la necesidad de defender y de garantizar la conservación de los recursos documentales como parte integrante del patrimonio de la Nación.

Ley para el Archivo Nacional de Bolivia de 18 de Octubre de 1883

La Ley de 18 de octubre de 1883, destina fondos para creación del Archivo Nacional de Bolivia. La Ley de 28 de diciembre de 1998, crea el Archivo Nacional de Bolivia.

Ley No. 1178 (Ley SAFCO) de 20 de julio de 1990

La Ley de Administración y Control Gubernamental N° 1178 de 20 de julio de 1990, señala en su Capítulo I, referente a la finalidad y ámbito de aplicación en su artículo 1 inciso b) “ Disponer de información útil oportuna y confiable asegurando la razonabilidad de los informes y estados financieros”.

El D.S. 23318-A Reglamento de la Ley SAFCO de Responsabilidad por la Función Pública, en su Capítulo II concerniente a la Terminología, en sus artículos 5 y 6 referidos a la transparencia y licitud, expresan la importancia de la información.

Ley 2066 de 11 de abril del 2000

Ley 2066 de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario en su Capítulo II, Artículo 15, Inciso I, revaloriza la información documentaria.

Ley N° 2341 de 23 de abril de 2002

La Ley de Procedimiento Administrativo de 23 de abril de 2002, establece las normas que regulan la actividad administrativa y el procedimiento administrativo del sector público; en su Capítulo II, artículo 23, establece que “Los escritos, documentos, informes u otros que formen parte de un expediente deberán estar debida y correlativamente foliados”. En el artículo 24 del mismo capítulo concerniente al desglose del expediente indica que “deberá ser solicitado por escrito, debiendo la autoridad administrativa o el servidor público proceder al mismo en el plazo máximo de tres días, dejando copia de ellos en el expediente. El artículo 25 se refiere a la reposición del expediente en caso de pérdida de éste o de algún anexo integrante, responsabilizándose al servidor público por los gastos de reposición.

Código Penal

Los artículos 223, 224, 357, 358 incisos 3 y 4 del Código penal, Decreto Ley N° de 23 de Agosto de 1972, sanciona a quienes dañan, destruyen o substraen bienes del patrimonio documental histórico de la nación.

Art. 223 del Código Penal

*“(Destrucción y deterioro de bienes del Estado y la riqueza nacional)
El que destruyere, deteriorare, sustrajese o exportare un bien perteneciente al dominio público, una fuente de riqueza, monumentos u objetos de patrimonio arqueológico, histórico o artístico nacional, incurrirá en privación de libertad de uno a seis años.”*

Decretos Supremos

De acuerdo a la cronología de su promulgación, tenemos los siguientes:

El *Decreto Supremo N° 5758* de 7 de abril de 1961 establece el envío de documentos con más de 35 años al Archivo Nacional de Bolivia y al Repositorio Intermedio del Poder Ejecutivo, los que tuvieran entre 10 y 35 años. Cabe citar que este último archivo a la fecha no está prestando servicios.

El *Decreto Supremo N° 9777* de 15 de junio de 1971, determina que la documentación de carácter público deberá ser entregada al Archivo del Rectorado de la Universidad Mayor de San Andrés.

El *Decreto Supremo N° 13956* de 10 de septiembre de 1976, prohíbe la destrucción y eliminación de documentos públicos, sean textuales (escritos por cualquier medio natural, mecánico sobre papel o sobre materiales que hagan las veces del Papel); cartográficos (mapas, planos, croquis, etc.) en originales o en reproducciones por cualquier método; audiovisuales (cintas magnetofónicas, discos, fotografías, películas fijas o móviles), o cualesquiera otras clases actuales o futuras, no mencionadas explícitamente en este decreto.

El *Decreto Supremo N° 12760* de fecha 6 de agosto de 1975 en su artículo N° 1311 del Código Civil, establece que las fotocopias u otras copias obtenidas por métodos técnicos de los documentos

originales, harán la misma fe que éstos si son nítidas y si se encuentran legalizadas por algún funcionario público autorizado.

El *Decreto Supremo 22144* de 2 de marzo de 1989, declara de máxima utilidad y necesidades nacionales todas las documentaciones públicas.

El *Decreto Supremo No 22145* de 2 de marzo de 1989 declara de utilidad y necesidad las documentaciones inactivas pertenecientes a la administración central, descentralizada, desconcentrada, local, judicial y universitaria.

El *Decreto Supremo N° 22146* de 2 de Marzo de 1989, promulgada por el Dr. Víctor Paz Estenssoro, encarga al Banco Central de Bolivia el establecimiento de un Repositorio Intermedio Nacional donde se preserve y evalúe la destinación final de las documentaciones inactivas de las administraciones central y descentralizadas.

El *Decreto Supremo 25046* de 21 de mayo de 1998, que crea el Repositorio Intermedio del Poder Ejecutivo (RIPE) con la misión principal de concentrar y organizar la documentación inactiva del Poder ejecutivo con más de 35 años de uso; seleccionar y eliminar los documentos que no desarrollen valores permanentes; y, transferir al Archivo Nacional de Bolivia en la ciudad de Sucre, aquella que desarrolle valores permanentes y después de cumplir 35 años de uso.

Reglamento Común de Procedimientos Administrativos y de Comunicación de los Ministerios (RCP)

El Reglamento Común de Procedimientos Administrativos y de Comunicación de los Ministerios (RCP)³⁴, anexo al Decreto Supremo N° 23934 aprobado el 23 de diciembre de 1994 y publicada en abril de 1995, regula los procedimientos administrativos básicos, que son comunes a los ministerios

³⁴ *Gaceta Oficial de Bolivia*. La Paz: Poder Ejecutivo, 1994. Conjunto de normas relativas al funcionamiento de los Ministerios en el área documentaria, la regulación de las relaciones intra e interministeriales y el logro de un tratamiento uniforme de los asuntos mediante criterios básicos de organización, comunicación y coordinación, que busca establecer procedimientos uniformes en los Ministerios a fin de lograr mayor eficiencia y dinamismo en la atención y despacho de asuntos.

y necesarios para el tratamiento uniforme de los asuntos, para la comunicación y coordinación. Arts. 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57 y 58.

De estas disposiciones legales en conjunto, podemos deducir que la información y sus fuentes, son recursos básicos para el desarrollo de las actividades de las entidades en general y de los servidores públicos en especial en el cumplimiento de las funciones de su competencia.

Estatuto del Funcionario Público

El Reglamento del Estatuto del Funcionario Público de la Ley No. 2027 del 27 de Octubre de 1999, establece los deberes de un servidor público que tiene bajo su responsabilidad la documentación pública y en sus partes más sobresalientes indica:

Título II Capítulo II, Derechos y Deberes. “Inc. h) Conservar y mantener, la documentación y archivos sometidos a su custodia, así como proporcionar oportuna y fidedigna información, sobre los asuntos inherentes a su función”.

Sección II. Del Expediente Administrativo. Artículo 26 (Formación del Expediente). La unidad administrativa correspondiente deberá formar expediente de todas las actuaciones administrativas relativas al respectivo procedimiento. Los escritos documentos e informes, que formen parte de un expediente deberán estar debida y correlativamente foliados con sistema de registro e identificación alfanuméricos.

Artículo 27. (Desglose). El desglose de documentos deberá ser solicitado por escrito, debiendo el servidor público proceder al mismo en el plazo máximo de dos días después de haber recibido la solicitud.

Artículo 28. (Reposición del Expediente). I. En caso de pérdida de un expediente o de documentación integrante del mismo, la autoridad administrativa o el Superintendente, según corresponda a la instancia del recurso, ordenará su reposición inmediata. Las Partes intervinientes aportarán copia de todo escrito, diligencia o documentos que cursen en su poder. II. Al margen de la responsabilidad administrativa, civil y penal que pudiera corresponder a los servidores públicos encargados de la

custodia y guarda de los expedientes, éstos deberán correr con los correspondientes gastos de reposición del expediente.”

Los artículos transcritos anteriormente son muy claros en cuanto al tratamiento de un expediente sobre todo en el caso de desglose, lo cual en el SAT no se cumple porque este procedimiento se realiza a criterio propio del que recibe la documentación; además expresa el grado de responsabilidad sobre la pérdida de expedientes que como un ejemplo claro en este punto en el fondo de archivo del SAT no se encontró documentación original o completa, sobre todo de gestiones anteriores al 2001.

4.3. Estudio Social

Identificamos dos grupos de población que se beneficiarán con este proyecto: a) usuarios internos y b) usuarios externos.

a) *Usuarios Internos*: Está constituido por los funcionarios que trabajan en la institución y cuyas características son:

Característica	Descripción
<i>Organización social</i>	Nivel social de clase media-alta
<i>Nivel económico</i>	Ingresos entre regular y bueno
<i>Nivel educativo</i>	El 97% profesionales, con valor agregado (2 profesiones, diplomados, maestrías, doctorados, postgrados) El 3% con grado de instrucción media. El 100% carece de conocimiento sobre archivos institucionales.
<i>Actitudes</i>	En su mayoría cumplen con las normas de conducta establecidas por la institución, donde prevalece la moral, disciplina y ética profesional. Dentro de sus actitudes hacia el archivo podemos decir que algunos tienen confianza en el profesional y otros creen que no se necesita una formación profesional para la administración y gestión de archivos.

<i>Costumbres</i>	En cuanto al manejo de documentación prima la desconfianza en la institución, los funcionarios tienen la costumbre de fotocopiar varias veces los documentos y así generar archivos duplicados.
<i>Cultura</i>	Cultura organizacional respecto a la institución su misión, visión, objetivos todos los conocen y aplican. Con respecto a los archivos, la falta de reglas y normas imposibilita la integración de los funcionarios para el buen manejo de la documentación y el archivo, porque desconocen el valor de información del documento.
<i>Prácticas religiosas</i>	Todos tienen libre albedrío de profesar la religión que desean. Se tiene desde musulmanes, ateos, cristianos, evangélicos, católicos, es decir las religiones que profesan es muy variada.
<i>Tendencias políticas</i>	No han existido influencias políticas en cuanto a la designación de cargos jerárquicos; lamentablemente en la última gestión se está adoptando tendencias políticas desde el nuevo cambio de Ministro de Desarrollo Económico.

Deseamos enfatizar que en forma global existe la conciencia de tener organizado un archivo de gestión y una actitud que falta reforzar es la cultura organizacional desde el aspecto de una educación adecuada en el manejo de cualquier documento independientemente del soporte en el que se encuentre y para ello se tiene previsto los cursos de capacitación, cuyo propósito es justamente lograr un cambio de actitud en todos los funcionarios.

Un obstáculo que se ha percibido es que los empleados del SAT no tienen conocimiento de lo que es un Archivo sistemático; debido a esta razón se mencionó que era escasa o nula la importancia del documento como valor de información para la institución, además de la falta de capacitación en cuanto a lo que son las funciones técnicas profesionales de una Archivo Institucional, lo que ha llevado a enfrentar etapas de crisis por la pérdida del fondo documental de gestión e histórico.

b) *Usuarios Externos.* Dentro los cuales se encuentran los auditores y las administradoras-ejecutoras de programas modulares.

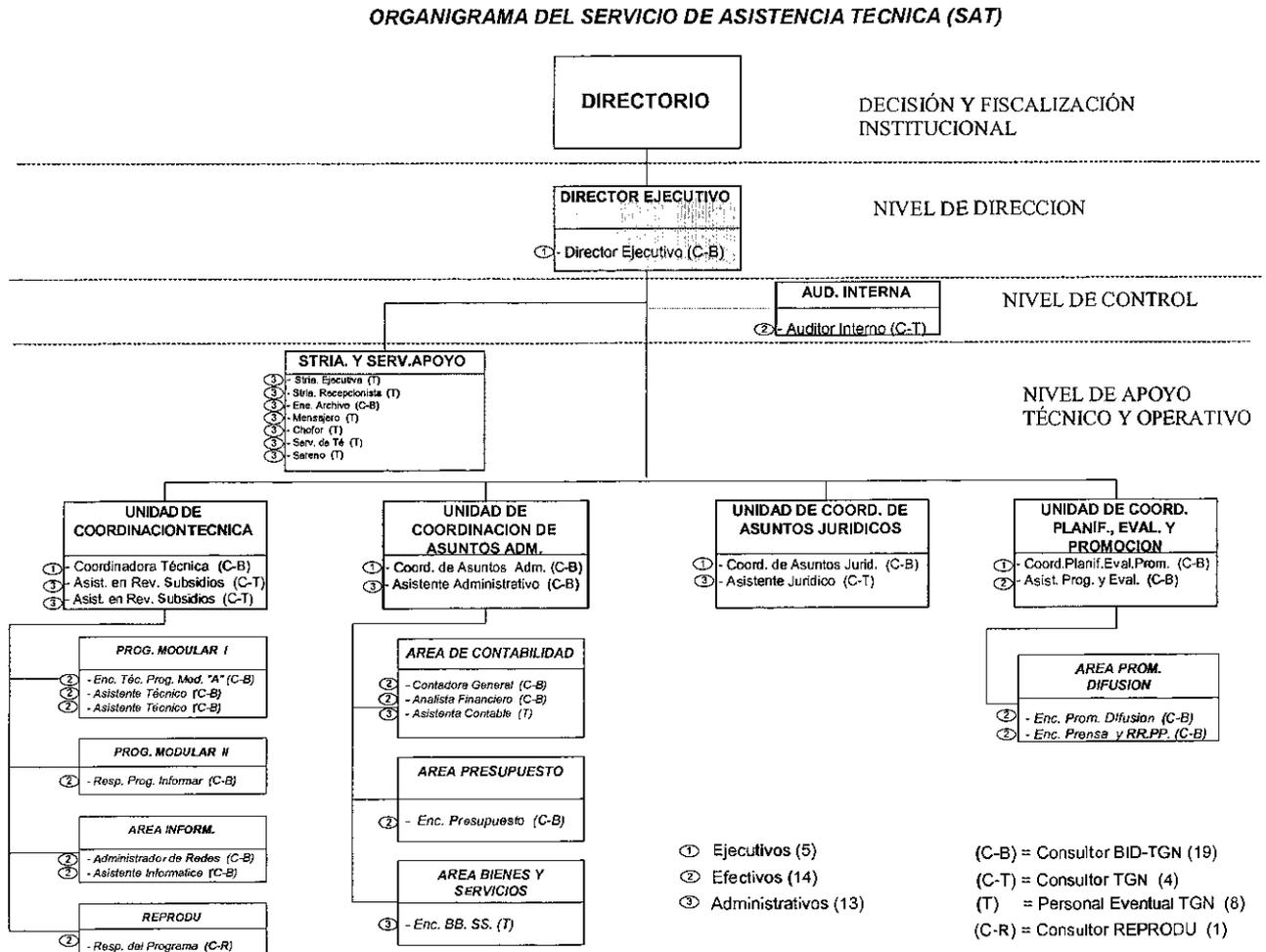
- 1) Los Auditores pertenecientes a empresas auditorias como Price WaterhouseCoopers, Berthin Amengual y Asociados, etc., son los que vienen a cumplir una labor de fiscalización en cuanto al manejo y administración de los recursos económicos que otorga el financiador como es el BID.

Este sector de los usuarios tiene plena conciencia en cuanto a la eficacia que debe tener el archivo, en especial cuando realizan sus mediciones y evaluaciones de cómo se está manejando la institución económicamente, ellos requieren la presencia de la documentación exacta, oportuna, precisa y organizada de acuerdo a sus necesidades y requerimientos.

- 2) Con la ejecución de los Programas Modulares, recientemente se están atendiendo las demandas de información de las Administradoras-ejecutoras de Programas Modulares tales como Acevedo, Inypsa entre otros, éstas requieren la aprobación del SAT para llevar a cabo alguna actividad o programa, por ello necesitan la ubicación de sus solicitudes.

Entre ambos tipos de beneficiarios quizás un efecto posterior que podemos detectar es un pensamiento sobre el programa informático que se desarrollará, es decir éste software no implica que resolverá todos los problemas de gestión administrativa documental; debe quedar claro que el software principalmente es una herramienta de apoyo en el control de entrada y salida de los documentos en el SAT, así también nuestra propuesta se enmarcará en la forma de controlar el movimiento y flujo de los documentos de cada unidad administrativa del SAT.

4.4. Estudio de la Capacidad Organizacional



El SAT como organización ejecutora del proyecto cuenta con la capacidad organizacional para el cumplimiento de los objetivos y metas trazados; esta capacidad se ve reflejado en cuanto a la viabilidad y disponibilidad de recursos técnicos, humanos, financieros, materiales, y tecnológicos.

Los recursos técnicos son los 33 funcionarios con que cuenta el SAT, quienes están dispuestos a colaborar en respuestas a cuestionamientos que se formularán sobre la problemática de la

correspondencia; los recursos humanos están representados por los profesionales que elaborarán los requerimientos básicos del proyecto (manuales, reglamentos, software); los recursos financieros han sido tomados en cuenta y es una realidad disponer de ellos; los recursos materiales como herramientas, equipos, instrumentos, infraestructura física, mobiliario también están accesibles para cualquier requerimiento; y de la misma forma los recursos tecnológicos tienen en su servidor de red y todas las terminales una forma de confiar en su funcionamiento.

Tanto la misión y los objetivos institucionales del SAT son perfectamente compatibles con los propuestos en el presente proyecto, porque todos los asuntos inherentes a los microempresarios, proyectos de financiamiento, de capacitación, asistencia técnica, asesoramiento gerencial y apoyo a la comercialización; los problemas en la ubicación de los documentos serán resueltos de manera oportuna, se reducirá el costo de inversión de tiempo, en la espera de respuestas o soluciones, es decir cuanto más oportuno y eficaz sea el servicio de correspondencia, mayor probabilidad de solucionar rápidamente los problemas de los interesados finales (microempresarios).

4.5. Estudio Financiero

La naturaleza del presente proyecto es la producción de un servicio destinado a determinados usuarios (internos y externos) relacionados directa e indirectamente con el SAT. El financiamiento del proyecto se verá enmarcado dentro de los recursos que se presupuestarán en la programación operativa anual del Préstamo BID No. 1020/SF-BO del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), que es un préstamo que da al país para el Programa de Apoyo Integral a la Micro y Pequeña Empresa.

Fuentes de Financiamiento: Debemos señalar que en la etapa del plan de acción obtendremos el presupuesto global porque se realizará un cálculo financiero para cada etapa. Para el financiamiento del presente proyecto el ente proveedor del 100% de los recursos se obtendrá del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) que tendrá como contraparte el Tesoro General de la Nación.

V. VISION – MISION – OBJETIVOS

5.1. Visión - Misión Institucional

VISION INSTITUCIONAL DEL SAT

Fortalecimiento de la capacidad de gestión del Servicio de Asistencia Técnica que permita lograr en forma efectiva y eficiente el rol de los Servicios de Desarrollo empresarial en beneficio de los pequeños empresarios cambiando la imagen institucional ante la sociedad y promoviendo el desarrollo económico de Bolivia

MISION INSTITUCIONAL DEL SAT

Apoyar el desarrollo de la capacidad y competitividad empresarial de la Micro y Pequeña Empresa (MyPE) para promover el empleo productivo y sostenible, a través del financiamiento de programas y proyectos de capacitación, asistencia técnica, asesoramiento gerencial y apoyo a la comercialización.

5.2. Visión - Misión del proyecto

5.2.1. Visión

El Servicio de Asistencia – SAT aspira a consolidar una posición de liderazgo como una Institución que cuenta con un Sistema de Información de calidad para responder a las necesidades de información de los usuarios reales y potenciales.

5.2.2. Misión

Constituir un Sistema de Correspondencia eficiente como una herramienta de apoyo a todos los usuarios internos que requieran consultar con seguridad el registro y el flujo de la documentación dentro de la Institución.

5.3. Objetivo General

Diseñar un Sistema de Correspondencia Digitalizado para el mejoramiento y agilización del registro y control sistemático de la correspondencia que ingresa y sale, basado en subsistemas de información, con el fin de lograr un seguimiento exacto del flujo documental del SAT: desde su ingreso, gestión, proceso y salida del producto.

5.3.1. Objetivos Específicos

Area Gestión documental

- ◆ Diseñar diagramas de flujo para comprender los procedimientos de la gestión de información entre las diferentes unidades organizacionales, de acuerdo a una metodología estructurada de análisis de sistemas.
- ◆ Identificar los procesos que conllevan al mal uso de la documentación (especialmente de la documentación recibida), así como su extravío en el recorrido que tiene dentro la entidad.
- ◆ Establecer procedimientos que controlen el flujo de los documentos de manera correcta, para hacer eficiente y eficaz el servicio al usuario interno que desea conocer la ubicación exacta de la documentación en cualquier unidad administrativa.

Area Apoyo Tecnológico

- ◆ Establecer las bases de un modelo de software informático, en el que se realizará el almacenamiento, procesamiento, recuperación de datos y consulta rápida sobre las características de determinado documento recibido o despachado, según las necesidades de la entidad.

- ◆ Desarrollar un software para el registro de la documentación que ingresa y sale de la institución.

Area Técnica

- ◆ Capacitar al personal de la institución sobre el buen uso y tratamiento de cualquier recurso de información del SAT.

TERCERA PARTE

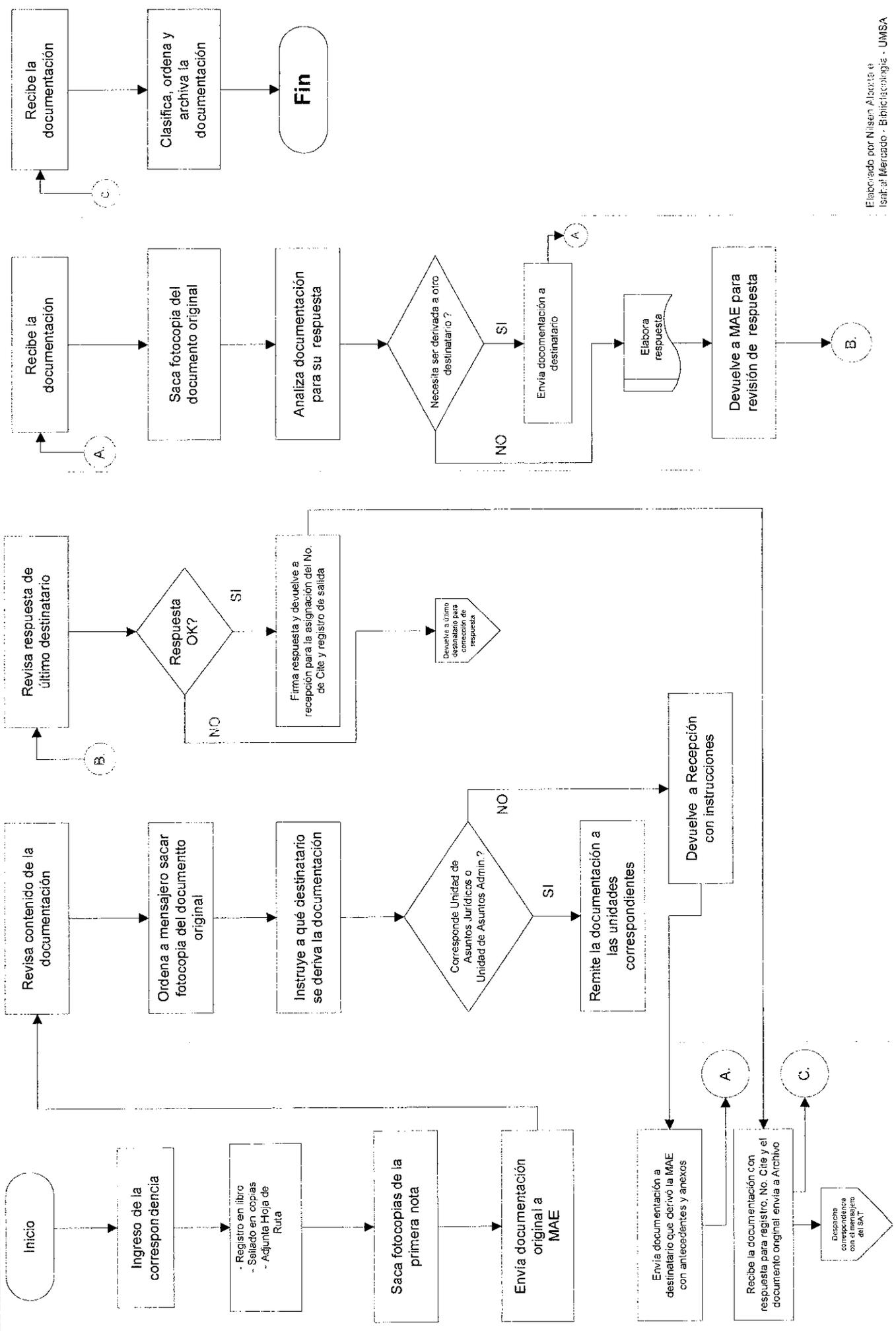
CREACION DEL SISTEMA DIGITALIZADO
DE CORRESPONDENCIA DEL
SERVICIO DE ASISTENCIA TECNICA - SAT

VI. DIAGNOSTICO DEL FLUJO DOCUMENTAL ACTUAL

Comenzaremos por analizar la situación existente, con el diseño del diagrama de flujo actual de la correspondencia y luego la descripción literal de actividad, para la identificación exacta de fallas en el desarrollo de los procedimientos que se llevan a cabo.

6.1. Análisis del Flujo Documental Actual

RECEPCIONISTA **M A E** **DESTINATARIO** **ENCARGADO DE ARCHIVO**
(Máxima Autoridad Ejecutiva)



6.2. Descripción literal del proceso:

◆ Recepción

- Recibe la correspondencia que trae el usuario externo (mensajero de alguna institución u otro)
- Sella la primera hoja de la correspondencia y una copia que trae el usuario externo.
- Llena el libro de registro
- Coloca en la parte de adelante la hoja de ruta
- Saca fotocopia de la primera nota
- Envía la documentación original a oficina de la MAE

Proceso de Despacho de Correspondencia:

- Ingresar la correspondencia a recepción con la nota de respuesta correspondiente, la misma es registrada en el libro, se le asigna un No. de Cite.
- Preparar la documentación para ser enviada con el mensajero (la nota de respuesta puede ir simple o con adjuntos).
- Entregar al mensajero para su distribución a destinatarios externos.
- Remite a archivo la documentación que ingresó y que fue enviada su respuesta.

◆ MAE

- Una vez que recibe los documentos revisa el contenido de la documentación para saber el tema o asunto de que trata el trámite.
- Da la orden a mensajero para sacar fotocopia de todo el legajo, en ocasiones fotocopias de las hojas que sólo le interesan a la MAE.
- Revisa la documentación para asignar a qué unidad administrativa corresponde y la deriva a ésta con una instrucción escrita.
- Si la documentación va dirigida a la Unidad de Asuntos Jurídicos o la Unidad de Asuntos Administrativos entonces la envía a una de estas unidades.
- Si no devuelve la documentación a recepción, la que envía a la unidad administrativa que indicó la MAE.

Proceso de revisión de respuesta que envía la unidad administrativa a MAE:

- Procede a analizar la respuesta que elaboró la unidad administrativa para dar su conformidad o rechazo a la misma.
- Si la respuesta es aceptada por la MAE firma la nota para remitirlo a recepción. (El proceso de envío está descrito en el párrafo correspondiente al proceso de despacho de correspondencia a través de recepción).
- Si la respuesta no está conforme a los requerimientos que exige la MAE, devuelve a la unidad administrativa que elaboró la respuesta para su rectificación.

◆ Unidad administrativa

- Recibe la documentación, nuevamente saca fotocopia de la documentación (en ciertas ocasiones de todo el expediente y en otros de las páginas que le interesan).
- Analiza el asunto que trata la nota * para elaborar la respuesta correspondiente
- Una vez que se asegura que el tema de la nota no necesita derivarse a otro destinatario entonces prepara la respuesta de la nota, en caso contrario deriva la otra unidad administrativa, en la que se repite los mismos pasos desde el primer procedimiento.
- Remite nuevamente a la MAE para que su respuesta sea revisada y aprobada para su envío.
- Se lleva a cabo el proceso de revisión de respuesta que se describe en el apartado correspondiente a la MAE.

◆ Archivo

- Recibe documentación que le envía recepción
- Realiza las tareas de archivo
- Selección, clasificación, archivo, ordenación, indización, marbeteado de unidades de instalación, servicio de préstamo al usuario y referencia.

6.3. Detección de Fallas

* Toda documentación que ingresa al SAT va acompañada de una nota que identifica al expediente. Llegan notas simples o con anexos.

Respuesta a la Formulación del Problema planteado en el presente Proyecto:

El flujo de correspondencia ayudó a detectar los procedimientos equivocados que actualmente realizan los funcionarios con la documentación que ingresa al SAT, a continuación enumeraremos por orden de proceso:

◆ *Recepción*

- Saca fotocopias de la correspondencia recibida (de la nota principal y de sus anexos)
- La acción de desmembrar el expediente a criterio del funcionario no es controlada por los superiores o el archivero de la institución, cabe indicar que este proceso no se incluyó en el diagrama de flujo porque es impredecible el momento en que sucede, se da cuenta de aquello cuando se busca los anexos de la correspondencia que ha sido desmembrada, por lo tanto cuando ésta llega al archivo está incompleta.
- Cuando recibe la documentación con respuesta, recién es registrada en el libro además de asignarle No. de cite, sin embargo la documentación ya ha recorrido la institución sin identificación ni control y para mandarla al archivo es un reto el que esté completamente íntegro con todo sus anexos.

◆ *MAE*

- Ordena a mensajero sacar nuevamente fotocopias, generalmente de la nota principal, en otros casos de páginas o anexos que le interesa, para luego quedarse con esas fotocopias en la oficina, esta acción explica la creación de copias duplicadas de archivo en todas las oficinas empezando de la MAE, porque una vez que la correspondencia original salga de su oficina no tiene la plena seguridad de volver a consultarla en forma íntegra cuando haga su recorrido por las oficinas asignadas, existe desconfianza por la falta de un reglamento que normalice el uso adecuado de la correspondencia.
- El proceso de distinguir si la correspondencia se deriva a la unidad de Asuntos Jurídicos o unidad de Asuntos Administrativos está totalmente errónea, porque se evidenció que cada una de estas unidades tiene su propio archivo de copias duplicadas, lo cual divide al archivo central y lo que se pretende es más bien tener toda la documentación institucional centralizada.

- Devuelve otra vez a recepción (con la instrucción) lo cual duplica procesos que son innecesarios.

Inadvertencia de la MAE cuando revisa respuesta de la unidad administrativa:

- El procedimiento de devolver la documentación a recepción cuando la respuesta es aceptada es un paso adicional innecesario pérdida de tiempo, para no desarticular la documentación (anexos), y no se quede en escritorio de la MAE ni de otras unidades los originales de un expediente, carpetas, IATS, ICAPS, etc.

❖ ***Unidad administrativa***

- La correspondencia es fotocopiada por tercera vez, según la necesidad del destinatario fotocopiará la nota principal o algunos anexos, se repite la misma razón explicada en la oficina de la MAE para la formación de copias duplicadas de archivo.
- El proceso de revisión de respuesta está explicado en la parte de la MAE: Revisión de respuesta de la unidad administrativa.

En conclusión, hemos enumerado las fallas que tienen lugar en el flujo actual de correspondencia del SAT lo que permite visualizar que el fotocopiado de la documentación se da en tres ocasiones, explicándose así que en cada unidad administrativa y escritorios de los funcionarios existan fotocopias sobre las mesas unas encima de otras, dificultando la búsqueda y la pérdida de tiempo cuando es consultada.

Respecto a los duplicados de archivo de copias extras en diversos lugares dentro de la Institución aparentemente son eficientes, y muchas veces lo son; sin embargo, son costosos y pueden ser engañosos, ya que raras veces contienen los datos básicos para formar un registro útil y de esta manera las decisiones tomadas con base en estos archivos de copias extra, que aparentemente son muy convenientes, pueden resultar erróneas entorpeciendo el movimiento del archivo de gestión y en un mal manejo de la documentación porque son separados los materiales que deberían quedar juntos en el archivo central.

En cuanto al flujo documental, se advierte que son las copias duplicadas las que hacen el recorrido por cada unidad administrativa, lo cual no ayuda en tener información fidedigna, por este hecho se ha perdido la ubicación exacta de las copias originales, lo cual es una razón que explica la existencia de muchas fotocopias en el fondo documental del SAT.

En otros casos existe la tentación de conservar un archivo de copias extra próximo al escritorio del Jefe y retener entre las copias ciertos materiales que en realidad pertenecen al Archivo Central de la Institución. Tal vez puede llegar un momento en que los archivos formados por fotocopias extra rivalicen con el Archivo Central, hasta que se presenta la ocasión en que nadie está seguro a quién o dónde debe consultar los expedientes debido a que no hay persona alguna que sepa con seguridad quién tiene toda la información correcta.

Otro punto importante es la realización de pasos innecesarios como la devolución continua de la misma documentación a recepción, lo que conlleva a posibles confusiones por parte del funcionario responsable, uno de estos pasos innecesarios es cuando recepción envía la correspondencia con instrucciones de la MAE a la unidad administrativa, para ello la secretaria de la MAE podría hacerlo directamente.

Las fallas conllevan la carga de trabajo en recepción, ya que se requiere de tiempo necesario para registrar, verificar y comprobar la documentación que este correcta para su ingreso y despacho de la correspondencia.

Los funcionarios no están capacitados en el manejo y tratamiento de documentos por varias razones: falta de normas y reglamentos acerca del flujo de la documentación dentro de la institución (no cuenta con un Manual de Correspondencia), especialmente de la documentación externa que requiere responder a una necesidad. La mayoría de los empleados no comprenden el valor *informativa* que tiene un documento independientemente del soporte, tienen desconfianza por no ubicar inmediatamente un determinado documento, porque si el funcionario no lo ubica en archivo, quiere decir que se encuentra en trámite, por ello se optan por tener sus propias fotocopias.

VII. PLAN DE ACCION

7.1. Cuadros de División de Etapas del Plan de Acción

PLAN DE ACCION

Proyecto: CREACION DEL SISTEMA DIGITALIZADO DE CORRESPONDENCIA PARA EL SERVICIO DE ASISTENCIA TECNICA (S.A.T.)

Fecha de Inicio:
Fecha de Terminación:

Etapa	Objetivo Especifico	Meta	Actividades	Tiempo	Indicadores	Medios de Verificación	Responsables	Recursos	Cronograma
1 ^a	Diseñar diagramas de flujo para comprender los procedimientos de la gestión de información entre las diferentes unidades organizacionales, de acuerdo a una metodología estructurada de análisis de sistemas.	Diseñar un flujoograma, sobre el flujo documental actual de la institución en quince días	-Realizar un seguimiento detallado del comportamiento documental del SAT. -Estructurar las tareas que cada protagonista de los procedimientos de ingreso, generación y salida de la correspondencia.	8 días	Preparación de un flujoograma legible y entendible	-Inspección visual -Anotación detallada de cada actividad	Profesionales archivistas	-Humanos -Material de escritorio -Equipos (computadora, impresora)	15 días

PLAN DE ACCION

Etapa	Objetivo Especifico	Meta	Actividades	Tiempo	Indicadores	Medios de Verificación	Responsables	Recursos	Cronograma
2 ^a	Identificar los procesos que conllevan al mal uso de la documentación (especialmente de la documentación recibida), así como su extravío en el recorrido que tiene dentro la entidad.	En el transcurso de diez días elaborar una lista de los procedimientos erróneos que se ejecutan con la documentación	<p>-Consultar a los funcionarios acerca de los problemas con los que tropiezan en cuanto a la generación, consulta y ubicación de determinado documento.</p> <p>-Elaborar los flujogramas.</p> <p>-Describir detalladamente los procedimientos del flujo documental.</p>	3 días	<p>-Reconocimiento exacto de los errores más frecuentes en las tareas de los funcionarios.</p> <p>-Responder claramente a la problemática planteada en el proyecto.</p>	<p>-Inspección visual</p> <p>-Cuento aproximado de documentos perdidos.</p> <p>-Preguntas directas a los funcionarios</p>	Profesionales Archivistas	<p>-Recursos humanos (técnicos personal, administrativo y de apoyo del SAT)</p> <p>-Material de escritorio Equipos (computadora, impresora)</p> <p>-Recursos de información</p>	10 días

PLAN DE ACCION

Etapas	Objetivo Especifico	Meta	Actividades	Tiempo	Indicadores	Medios de Verificación	Responsables	Recursos	Cronograma
3ª	<p>-Establecer procedimientos que controlen el flujo de los documentos de manera correcta, para hacer eficiente y eficaz el servicio al usuario interno que desea conocer la ubicación exacta de la documentación en cualquier unidad administrativa.</p>	<p>En treinta días crear una propuesta real de un flujo informacional eficaz para la institución con la elaboración de un Manual de Correspondencia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Consultar a los funcionarios acerca de sus necesidades y qué situación ideal desean para adquirir confianza en la gestión documental y administrativa de su institución. -Delimitar el campo de acción de la propuesta. -Definir las funciones de los actores de la gestión documental. -Establecer herramientas de apoyo a los procesos de la gestión documental. -Diseñar los procedimientos de ingreso, proceso y salida de información documental. -Redactar y preparar un documento que norme el tratamiento correcto de la correspondencia. 	<p>2 días 1 día 5 días 5 días 7 días</p>	<p>-Elaboración de un "Manual de Correspondencia" para los usuarios internos. -Satisfacción del usuario.</p>	<p>-Realización de pruebas piloto de cada procedimiento: entrada, seguimiento y despacho de correspondencia -Sondeos de opinión. -Comparación y revisión de las funciones del personal del SAT.</p>	<p>Profesionales Archivistas</p>	<p>-Recursos humanos (técnicos personal, administrativo y de apoyo del SAT) -Material de escritorio -Equipos (computadora, impresora)</p>	<p style="text-align: right;">30 días</p>

PLAN DE ACCION

Etapa	Objetivo Especifico	Meta	Actividades	Tiempo	Indicadores	Medios de Verificación	Responsables	Recursos	Cronograma
4 ^a	-Establecer las bases de un modelo de software informático, en el que se realizará el almacenamiento, procesamiento, recuperación de datos y consulta rápida sobre las características de determinado documento recibido o despachado, según las necesidades de la entidad.	Durante un plazo de ocho días, fundamentar los teóricamente los principales componentes que se desea contar en el software informático.	<ul style="list-style-type: none"> -Delimitar metódicamente los elementos lógicos de software. -Trazar un diseño tentativo sobre las ventanas visuales que interactuarán en pantalla. -Diseñar el contenido de los registros, es decir, los campos. -Asignar los campos clave para la recuperación de los registros. -Determinar los mecanismos de introducción, manipulación y actualización de los datos. -Diseñar conceptualmente la base de datos. 	<p>2 días</p> <p>1 día</p> <p>2 días</p> <p>1 día</p> <p>4 días</p> <p>5 días</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Preparación de un documento técnicamente elaborado para la arquitectura de la base de datos. -Preparación de un documento lógicamente esquematizado que refleja la realidad de la institución. -Nivel de viabilidad para el desarrollo tecnológico de la base de datos. 	<ul style="list-style-type: none"> -Sondeos de opinión acerca de otras experiencias en el tema del control de correspondencia--- Revisión de los procedimientos propuestos en el "Manual de Correspondencia". 	Profesionales Archivistás	<ul style="list-style-type: none"> -Humanos -Material escritorio -Equipos (computadora, impresora) 	15 días

PLAN DE ACCION

Etapa	Objetivo Especifico	Meta	Actividades	Tiempo	Indicadores	Medios de Verificación	Responsables	Recursos	Cronograma
5ª	Desarrollar un software para el registro de la documentación que ingresa y sale de la institución.	En sesenta días se pretende contar con una base de datos lógica y tecnológicamente estructurada para el registro de la correspondencia así como el seguimiento de la documentación a través de las oficinas o unidades administrativas.	<ul style="list-style-type: none"> -Identificar los datos requeridos. -Analizar los datos, definir, clasificar y describir los mismos. -Especificar los paquetes de entrada y de salida, según las necesidades de los usuarios. -Delimitar el área o campo de cobertura de la base de datos. -Trazar un plan para la construcción del sistema de correspondencia del SAT – "SATCOR". -Construir el software con una herramienta tecnológica aplicable. 	<p>5 días</p> <p>3 días</p> <p>4 días</p> <p>3 días</p> <p>5 días</p> <p>40 días</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Control de calidad. -Nivel de adecuación de los registros a la realidad. -Nivel de satisfacción del usuario. -Nivel de facilidad y flexibilidad del uso de la base de datos. 	<ul style="list-style-type: none"> -Encuestas a los usuarios. -Pruebas piloto para comprobar el funcionamiento del software. -Evaluación del uso de la base de datos. 	<ul style="list-style-type: none"> -Consultor informático. -Profesionales Archivistas 	<ul style="list-style-type: none"> -Recursos humanos (técnicos personal, administrativo y de apoyo del SAT) -Recursos Financieros -Material de escritorio -Equipos (servidor, terminal, escáner, impresora, fax) -Recursos de información. 	60 días

PLAN DE ACCION

Etapa	Objetivo Especifico	Meta	Actividades	Tiempo	Indicadores	Medios de Verificación	Responsables	Recursos	Cronograma
6ª	Capacitar al personal de la institución sobre el buen uso y tratamiento de cualquier recurso de información del SAT.	Llevar a cabo un curso de capacitación al personal sobre el contenido del Manual de Correspondencia y el uso de la base de datos, con una duración de tres días.	<ul style="list-style-type: none"> -Determinar la metodología a emplear para la exposición. -Preparar el contenido del curso en un documento. -Trazar el cronograma de actividades. -Preparar los materiales de apoyo (fotocopias, equipo de reprografía, slides, acetatos, retroproyectora, data show, cuadros, etc.) -Ultimar detalles (invitación a otros expositores, refrigerio, local, horario, etc.) 	<p>1 día</p> <p>2 días</p> <p>1 día</p> <p>2 días</p> <p>1 día</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Grado de asimilación del contenido del curso. -Adopción de políticas y procedimientos eficaces. -Grado de aceptación para la realización de otros cursos. -Satisfacción de los participantes. 	<ul style="list-style-type: none"> -Evaluación a los participantes. 	<ul style="list-style-type: none"> -Profesionales Archivistas -Consultor informático. 	<ul style="list-style-type: none"> -Recursos humanos (técnicos personal, administrativo y de apoyo del SAT) -Financieros -Material escrito -Equipos (computadora, impresora, retroproyectora, fotocopiadora, data show) -Manual elaborado 	7 días

7.2. Manual de Control de Correspondencia

Dentro de las metas del Proyecto se indica la elaboración de un *“Manual de Correspondencia”*, cuyos responsables intelectuales son los Profesionales Archivistas, quienes después de analizar la situación actual del comportamiento documental del SAT (estudiado en el acápite VI. Diagnóstico del Flujo Documental Actual), propondrán soluciones sobre procedimientos correctos que deben seguir todos los empleados de la institución. Para ello se recurre a utilizar una herramienta muy representativa que son los diagramas de procedimiento que muestran de manera práctica y entendible todas las tareas que se ejecutan, y por último se encuentra el Plan de Capacitación al Personal del SAT.

Las disposiciones legales que rigen la administración pública conforman una normatividad dentro de nuestro país de acuerdo a la Constitución Política del Estado y los Reglamentos “emanados por el Poder Ejecutivo como son las Leyes, Decretos Supremos, Reglamentos, Resoluciones Supremas, Resoluciones Multiministeriales, Biministeriales, Ministeriales y Administrativas”³⁵, Reglamentos Internos, Manuales de Funciones y Reglamentos Específicos de los sistemas de Administración de la Ley 1178.

Los Manuales “son documentos detallados que contienen en forma ordenada y sistemática, información acerca de la organización de la empresa. Los manuales, de acuerdo con su contenido pueden ser: de políticas, departamentales, de bienvenida, de organización, de procedimientos, de contenido múltiple, de técnica y de puesto”³⁶.

Por lo mencionado anteriormente se ha considerado elaborar Manual de Funciones y Procedimientos referente al Servicio de Correspondencia del SAT, para cuyo desarrollo sirvieron de guía los siguientes documentos:

³⁵ Ley 1178. Responsabilidad por la Función Pública. Art. 28

³⁶ Consultado en la página de internet. http://148.202.148.5/cursos/id204/Unidad_4/46.htm. Consultado en fecha 25.11.03

- Técnicas de Organización, Sistemas y Métodos de Alberto Lardent, Manuel Gómez y Alberto Loro. Capítulo VI: Manuales Administrativos pp. 205-209, Capítulo VII: Manuales de Organización pp. 215-237 y Capítulo VIII: Manuales de Procedimientos pp. 253-273.
- Administración de Recursos Humanos de Idalberto Chiavenato pp. 291-293.
- Manual de Archivo y Correspondencia del Instituto Nacional de Salud de Colombia Dirección en Internet http://www.ins.gov.co/pdf_admon/juridica/manuales/oi_2002_manual_archivos.PDF, consultado en fecha 02.10.03.
- Manual de Correspondencia de la Universidad Nacional de México. Dirección en Internet <http://info4.juridicas.unam.mx/ijure/nrm/41/542/9.htm?s=iste>, consultado en fecha 25.11.03.

Basándonos en toda la información recopilada, en la normatividad legal y de acuerdo al Reglamento Interno de la Institución se ha diseñado el **Manual de Correspondencia del Servicio de Asistencia Técnica – SAT**, cuya explicación se muestra a continuación:

Manual de Control de Correspondencia del Servicio de Asistencia Técnica - SAT

1. Finalidad del Manual

El Manual de Control de Ingreso y Despacho de Correspondencia del Servicio de Asistencia Técnica - SAT - es un instrumento de carácter normativo que sirve para el desarrollo de la gestión documental y administrativa, de acuerdo a la situación actual, las particularidades y dinámica propias de la institución, debido a que los problemas y gestión administrativas no son iguales en todas las entidades públicas.

El manual está exclusivamente enmarcado en la situación de la documentación que ingresa al SAT, el seguimiento y despacho al cliente externo, según lo establecido en el Reglamento común de Procedimientos y de Comunicación RCP, Ley 1178 de Administración y Control Gubernamental, Reglamento a la Ley 2027 del Estatuto del Funcionario Público y Ley 2341 de Procedimiento Administrativo para la Administración Pública.

En este marco los puntos que forman parte del mismo son:

Funciones y procedimientos de todos los responsables del manejo documental que operan como remitentes y destinatarios de la correspondencia y los instrumentos de apoyo de registro que facilitan el desenvolvimiento de funciones y procedimientos correctos para que ningún trámite quede afectado por la tardanza en su respuesta.

1.1. Objetivos del manual

- Instruir sobre las responsabilidades que tienen todos los funcionarios en cuanto al manejo de la documentación que ingresa, la que está en trámite y la que será despachada a diferentes instituciones.
- Dar a conocer los mecanismos de registro, su estructura y utilización adecuada.
- Normar los procedimientos de entrada, seguimiento y salida de la documentación.

1.2. Ambito de Aplicación

El Manual de Control de Ingreso y Despacho de Correspondencia del Servicio de Asistencia Técnica – SAT tiene aplicación en todos los niveles de administración de la institución.

1.3. Base Legal

Constitución Política del Estado Art. 191, que declara que la riqueza documental es tesoro cultural de la nación y está bajo el amparo del Estado.

Ley No. 1178 que dispone contar con información oportuna y confiable y regula la administración de personal.

Decreto Supremo No. 23318-A Reglamento de la responsabilidad por la función pública.

Ley No. 2341 de Procedimiento Administrativo para la Administración Pública, en el cual se encuentran párrafos relacionados a la foliación de escritos, documentos, informes y otros.

Reglamento Común de Procedimientos Administrativos y de Comunicación de los Ministerios (RCP).

Reglamento del Estatuto del Funcionario Público de la Ley No. 2027, sobre el uso de los expedientes, reposición y desglose.

2. Area de Control de Ingreso y Despacho de Correspondencia

La estructura orgánica del SAT está compuesta por un Director Ejecutivo al que están supeditados los funcionarios de todas las unidades administrativas, por lo que las actividades del control de ingreso y despacho de correspondencia (incluyendo la correspondencia vía e-mail y facsímil) estarán centralizadas en el Area de Control de Ingreso y Despacho de Correspondencia.

La supervisión de las funciones y procedimientos están a cargo de los Responsables de Archivo.

El Area de Control de Ingreso y Despacho de Correspondencia está ubicada en la primera planta de la estructura del SAT, a la vista y acceso fácil para los usuarios internos y externos que desean hacer alguna consulta, que dejan correspondencia o la distribuyen.

Las tareas a ejecutarse en esta Area serán llevadas a cabo exclusivamente por el recepcionista, quién recibirá apoyo del mensajero.

El recepcionista debe recibir la correspondencia respetando el horario de entrega que es hasta 16:00 horas.

Verificada la documentación, deberá sellar las copias necesarias de la persona que está dejando la correspondencia.

Cuando recibe la correspondencia externa deberá enviar la documentación a la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE) como primer destinatario, quien analiza el asunto o tema de la documentación y con una instrucción la deriva a otro destinatario que corresponde, éste a su vez hará lo mismo cuando el asunto necesite ser revisado o analizado por otro interesado, para el efecto se utilizará el Libro de Registro y Seguimiento de Correspondencia cuyo formato se describirá más adelante.

2.1. Mobiliario y Material

El Area de Control de Ingreso y Despacho de Correspondencia cuenta con:

- Una computadora con capacidad para manejar sin problemas el software informático de correspondencia "SATCOR", en el que llevará el registro de ingreso, seguimiento y despacho de correspondencia.
- Un fax
- Una fotocopidora
- Una central telefónica

Se incluye el mobiliario, material de escritorio y separadores de documentos identificados claramente con etiquetas legibles.

2.2. Funciones del Area de Control de Ingreso y Despacho de Correspondencia

- ◆ Registrar la correspondencia recibida y emitida que esté en cualquier soporte: texto, impreso, medio magnético y otros.
- ◆ Entregar oportunamente la correspondencia recibida a la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE).
- ◆ Verificar la documentación a ser despachada, controlando las copias oficiales respectivas, copia de entrega a cliente externo y sus anexos.
- ◆ Controlar las boletas de entrega de documentación por parte del courier a cliente externo.
- ◆ Proporcionar información a todo usuario interno o externo sobre la ubicación física de su trámite.

2.3. Categoría de Funciones

Depende de: Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE)

Supervisada por: Unidad de Administración Financiera

Control de Funciones: Area de Archivo. Supervisa el cumplimiento de funciones y procedimientos al recepcionista y mensajero.

En coordinación con: Unidad de Administración Financiera

2.4. Personal

El Area de Control de Ingreso y Despacho de Correspondencia está conformada por los siguientes funcionarios:

- 1 recepcionista para control de ingreso y despacho de correspondencia
- 1 mensajero

2.5. Funciones Específicas

2.5.1. Funciones del recepcionista

- ◆ Recibir toda la correspondencia externa.
- ◆ Controlar del flujo de documentación
- ◆ Verificar el índice y orden de cada carpeta
- ◆ Organizar las carpetas para información de las Unidades correspondientes.
- ◆ Verificar el número de anexos, de hojas y otros de la correspondencia recibida antes de colocar el sello de recepción.
- ◆ Sellar la copia del documento recibido, con la fecha y hora de recepción.
- ◆ Registrar toda la correspondencia recibida en el *Sistema de Correspondencia del SAT – SATCOR*, revisando el número de registro, anexos o adjuntos.
- ◆ Imprimir los datos correspondientes en la hoja de ruta.
- ◆ Registrar los datos de la correspondencia a ser despacha en el SATCOR.
- ◆ Sellar la copia de la correspondencia despachada, una vez verificada la entrega de los originales en destino.
- ◆ Archivar las copias de la correspondencia despachada en el archivo correlativo de correspondencia para referencia y certificación de que cliente externo recibió los documentos.
- ◆ Proveer orientación continua o contestar preguntas de la documentación en trámite.
- ◆ Guardar confidencialidad de la información y/o documentación interna.
- ◆ Recibir, clasificar y distribuir correspondencia, según su destino para el área local: por institución y luego por zonas; a nivel nacional: por departamento, ciudad y por institución; a nivel internacional: por país, ciudad y destinatario o institución;
- ◆ Archivar provisionalmente las copias que van con sello de la MAE de la correspondencia entregada al courier, hasta la entrega definitiva al destinatario.

2.5.2. Funciones del mensajero

- ◆ Despachar y recoger la documentación relacionada con el SAT
- ◆ Entregar la correspondencia del SAT en el área urbana.
- ◆ Distribuir la correspondencia que ingresa a las diferentes unidades administrativas y destinatarios, utilizando el Libro de Registro y Seguimiento de Correspondencia. Cuando sea derivada a un determinado destinatario se debe hacer firmar en el libro como constancia de recepción.
- ◆ Colaborar en el lacrado de sobres de la correspondencia a ser despachada.
- ◆ Guardar confidencialidad de la información y/o documentación del SAT.

2.6. Instrumentos de apoyo para el registro

El recepcionista y el mensajero utilizan para el control de la correspondencia recibida y despachada los siguientes instrumentos:

- ☒ Sistema de Correspondencia del SAT (*SATCOR*) que la base de datos que facilita el control del flujo documental por las diferentes unidades administrativas de la institución.
- ☒ Los registros manuales que apoyan al *SATCOR* son: *Hoja de Ruta*, *Libro de Registro de Ingreso y Seguimiento de Correspondencia**, la *Hoja de Despacho de Correspondencia* que lo usará generalmente el mensajero. Cuando la correspondencia sea remitida vía courier se utilizarán las *Hojas de registro de recibos sellados*, donde irán anotados datos del recibo de constancia de entrega.

Los siguientes gráficos muestran el formato de cada una de las herramientas de registro descritas en los párrafos anteriores.

* Se utiliza este registro manual porque es necesario tener una constancia de que el funcionario ha recibido el documento, para este fin plasma su firma como prueba de ser responsable del documento que se le entrega.

a) *Formato del Libro de Registro de Ingreso y Seguimiento de Correspondencia*

Fecha de Ingreso del documento al SAT	No. de Referencia y Fecha del documento	Organización y Nombre del Remitente	Descripción (Anexos, tipo de soporte, unidades documentales, No. de Hojas)	No. de HR asignado por SATCOR	Firma Recibido por Secretaria de la MAE (1er. Destinatario)	No requiere respuesta y será derivado al encargado de Archivo	Derivado A: Nombre de 2º destinatario
Firma y fecha Recibido 2º Destinatario	Derivado A: Nombre de 3º destinatario	Firma y fecha Recibido 3º Destinatario	Derivado A: Nombre de 4º destinatario	Firma y fecha Recibido 4º Destinatario	Para revisión de MAE (Firma de recibido y fecha)	Enviado a recepcionista (Firma de recibido y fecha)	Enviado a Archivo (Firma de recibido y fecha)

Nota.- El recepcionista verificará todos los documentos que está recibiendo antes de sellar la copia de cliente externo, con el objeto de evitar situaciones de confusión y tener seguridad y exactitud de todo lo que ingresa a la institución.

b) *Formato de la Hoja de Registro de Despacho de Correspondencia (para uso exclusivo del mensajero)*

Fecha de Despacho	No. de Referencia y Fecha del documento	Firma y Sello de Cliente Externo

c) *Formato de la Hoja de Registro de recibos sellados de courier (para uso exclusivo de courier)*

No. De Referencia y Fecha del documento	Nombre de Destino	Fecha de entrega a courier	Firma courier	Fecha de entrega de recibo al SAT	Iniciales y Firma del Receptor

Nota.- Cuando los documentos no están en el sobre, el mensajero ayudará a anotar los datos en esta hoja, para que en el momento que el courier los lleve estén sellados y lacrados.

2.6. Hoja de Ruta

SERVICIO DE ASISTENCIA TECNICA - SAT Sistema de Control de Correspondencia	<h1 style="margin: 0;">HOJA DE RUTA</h1>
---	--

No. Entrada :

Asignado a : MAE

Datos del documento que ingresa:

Tipo Documental: CAR
No. de Referencia:
Remitente:
Fecha del documento:
Dirigido a:
Asunto:
Tipo de correspondencia : Urgente () Corriente () Confidencial ()
Hojas/Anexos:

Organización:

Datos de la Institución:

Fecha de Ingreso al SAT :
Fecha Límite:

Derivado A: Instrucciones: Firma: _____ Fecha: _____ Plazo: _____	Fecha Recepción: Firma:
Derivado A: Instrucciones: Firma: _____ Fecha: _____ Plazo: _____	Fecha Recepción: Firma:
Derivado A: Instrucciones: Firma: _____ Fecha: _____ Plazo: _____	Fecha Recepción: Firma:
Derivado A: Instrucciones: Firma: _____ Fecha: _____ Plazo: _____	Fecha Recepción: Firma:
Derivado A: Instrucciones: Firma: _____ Fecha: _____ Plazo: _____	Fecha Recepción: Firma:

No requiere respuesta [] Firma: _____ Fecha: _____

No. de Respuesta

Derivado A: Archivo [] Biblioteca [] Instrucciones: Firma: _____ Fecha: _____	Fecha Recepción: Firma:
---	--------------------------------

Fecha y Hora de Registro en SATCOR: Fecha y Hora de Impresión: Registrado por:

Elaborado por Nilsen Alborta e Isabel Mercado

2.7 Instructivo para el llenado de la Hoja de Ruta

La Hoja de Ruta está compuesta de dos partes: la primera destinada al uso de la Sección de Control de Ingreso y Despacho de Correspondencia y la segunda, diseñada para el uso de los diferentes destinatarios.

2.7.1. Primera Parte

La hoja de ruta es impresa automáticamente con los datos registrados en el SATCOR.

No. de Entrada: El sistema SATCOR otorgará a la documentación un “Número correlativo de ingreso”, que figura impreso en la Hoja de Ruta como No. de Entrada y se constituirá en el único número identificador de la Hoja de Ruta.

Datos del documento que ingresa:

Tipo documental: Es el formato en el que se encuentra la información del documento, pueden ser cartas, notas, memorándums, fax, etc.

No. de Referencia: Nota breve que resume y describe el contenido del documento que permite su interpretación rápida. En caso que el documento no incluya la referencia o sea ambigua, la persona que registra debe acudir al Encargado de Archivo.

Remitente: Colocar el nombre de la persona que firma el documento.

Organización: Se registra el nombre o razón social de la institución a la cual pertenece el remitente.

Fecha del documento: Se anotará la fecha que figura en el documento, cuyo formato para todas las fechas es (dd/mm/aa).

-
- Dirigido a: Es el nombre del destinatario del SAT a quien remite la documentación, generalmente en el encabezado irá el nombre de la MAE.
- Asunto: Es el propósito para el cual se mandó la documentación, que indica la materia o tema que trata.
- Tipo de correspondencia: Determinar si la documentación requiere acción inmediata (urgente), si es general (corriente) o de carácter reservado (confidencial).
- Hojas/Anexos: Cantidad de hojas y anexos comprendidos en el documento y/o correspondencia que ingresa. Si es muy voluminoso colocar el número aproximado. Describir en qué consisten los anexos, pueden ser que vengan adjuntos en diferentes soportes (libros, informes, legajos, unidades de instalación, folletos, disquetes, discos compactos, planos, etc.)
- Datos de la Institución:
- Fecha de Ingreso al SAT: Introducir la fecha del sello de recepción del SAT que colocó el recepcionista al momento de recibir los documentos.
- Fecha Límite: Es el término de días que tiene la documentación para tomar alguna acción y responder al cliente externo; el SATCOR contabilizará automáticamente la fecha límite a partir de la fecha de registro del documento en el sistema.

Es tarea exclusiva del recepcionista ingresar los datos en esta primera parte. El mismo cumple funciones en la *Sección de Control de Ingreso y Despacho de Correspondencia*, ningún otro funcionario está autorizado a registrar.

Antes de la impresión de la hoja de ruta, la persona que ingresa los datos debe verificarlos para no tener ningún error, porque una vez que se da la orden de registrar los datos en sistema no se podrán corregir.

2.7.2. Segunda Parte

El resto de los campos contenidos en la Hoja de Ruta son para el uso exclusivo de los diferentes destinatarios, quienes llenarán estos campos en forma manual.

Cuando la MAE designa un segundo destinatario:

Derivado a: Una vez que la MAE designa el siguiente destinatario, colocará su nombre, si es necesario la unidad, con instrucciones para las acciones correspondientes a seguir. Coloca su firma, la fecha en que remite y el plazo de contestación que tiene el siguiente destinatario.

La segunda columna será llenada por el siguiente destinatario asignado, quien colocará la fecha en que recibe la documentación y su firma en señal de conformidad.

Cuando se deriva a los subsiguientes destinatarios:

El procedimiento es el mismo, cambia el nombre del que deriva la documentación, coloca la firma, fecha y plazo de contestación. La segunda columna está destinada a la firma del siguiente emisor, con la fecha en que recibe la documentación y así sucesivamente.

Es necesario notar que generalmente hasta cuatro destinatarios como estarán a cargo de la revisión de un determinado asunto, porque la institución cuenta con 33 funcionarios y cuatro unidad que dependen de una jefatura de unidad.

No requiere respuesta [] : Se marcará con una **X** este párrafo, en caso de que uno de los destinatarios decida no tomar acción alguna y firmará con la fecha respectiva.

No. de Respuesta: En el momento que el funcionario que está elaborando la respuesta, solicitará al SATCOR un número de salida; este número asignado se anotará en esta parte el cual constituirá el No. de referencia del documento de respuesta.

Derivado A: Archivo [] Biblioteca []

En ambos casos la documentación de archivo o el material bibliográfico serán entregada al Encargado de Archivo.

Este recuadro será llenado por las siguientes personas:

Por el destinatario que tomó la decisión de no dar respuesta a la documentación.

Por el destinatario que tuvo conocimiento de algún material bibliográfico que llegó y lo deriva a la Biblioteca.

Por la secretaria de la MAE que una vez recibida la constancia de entrega de respuesta a cliente externo, envía toda la documentación completa a archivo.

En todos los casos los remitentes colocarán su firma y fecha de envío.

Fecha y firma de Recepción: Es de uso exclusivo del Encargado de Archivo, quien estampará su firma y pondrá la fecha que recibe los documentos o materiales destinados a archivo o a la biblioteca.

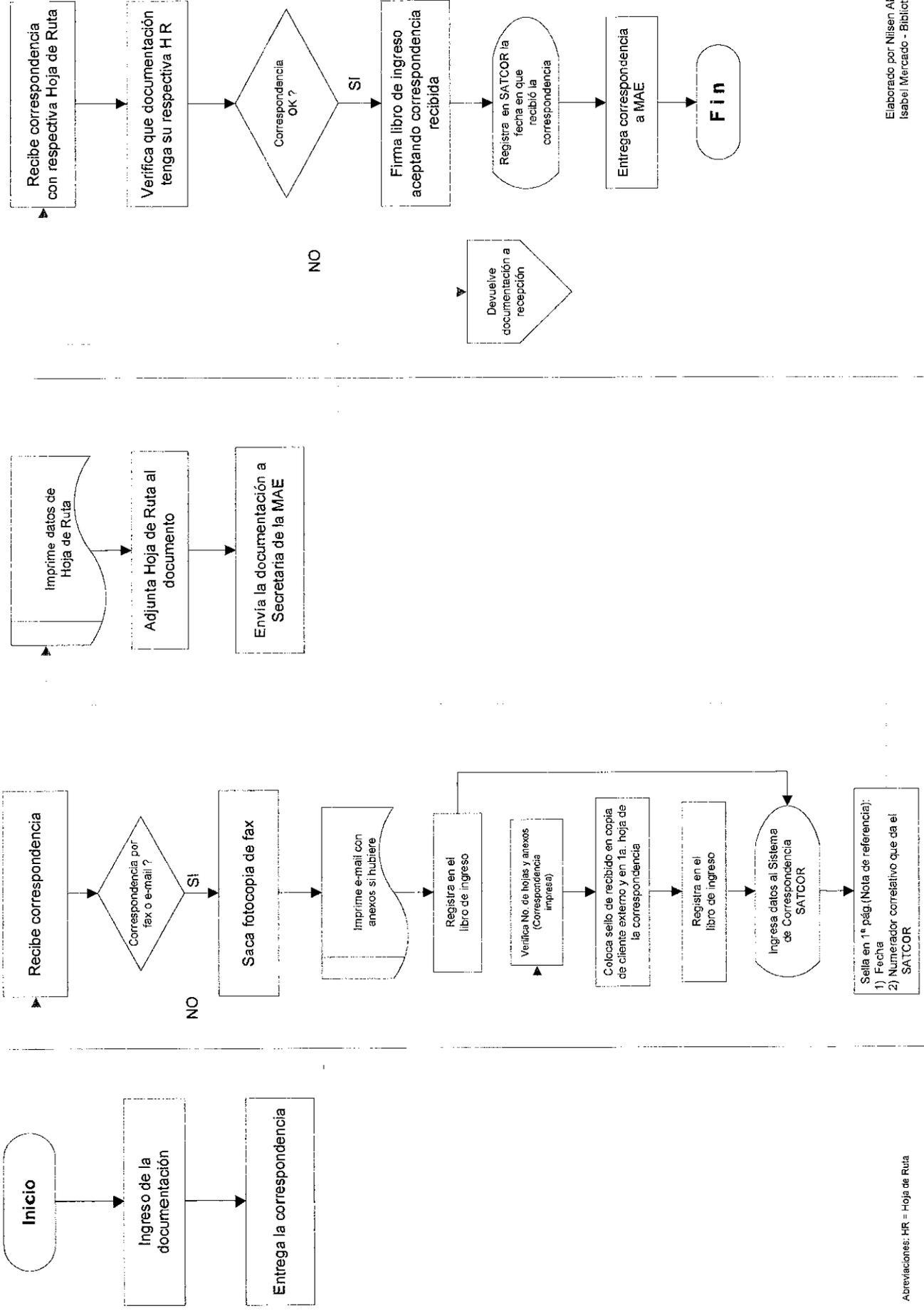
2.8. Flujo del procedimiento de Ingreso de Correspondencia

DIAGRAMA DE FLUJO: INGRESO DE CORRESPONDENCIA AL SERVICIO DE ASISTENCIA TECNICA - SAT

SECRETARIA DE LA MAE
(Máxima Autoridad Ejecutiva)

RECEPCIONISTA

CLIENTE EXTERNO



2.9. Descripción literal del procedimiento: Ingreso de correspondencia

2.9.1 Objetivo

El proceso de ingreso de correspondencia estará a cargo de la persona que trabaje en Recepción del SAT y será el recepcionista, quien recibirá directamente toda la correspondencia, identificando las entradas vía fax y por e-mail, verificando sus anexos para inmediatamente remitirla a la Secretaria de la MAE (Máxima Autoridad Ejecutiva) del SAT.

2.9.2. Ambito de Aplicación

El procedimiento se llevará a cabo dentro de la institución.

2.9.3. Concepto.- El ingreso de correspondencia es la que se genera en diferentes instituciones externas como por ejemplo el Banco Interamericano de Desarrollo, Ministerio de Desarrollo Económico, Ministerio de Trabajo, etc. y es recibida en instalaciones del SAT. Dentro de este proceso se identifican los directos responsables de llevar las actividades y tareas asignadas.

2.9.4. Personal que interviene en la actividad:

- Cliente externo
- Recepcionista
- Secretaria de la MAE

2.9.5. Descripción de la Actividad

❖ Cliente Externo

⇒ Entrega la correspondencia a recepcionista del SAT

❖ Recepcionista

- ⇒ Si la correspondencia es por fax saca fotocopia y adjunta al fax, si es por e-mail imprime la nota principal y si incluye anexos también debe imprimirlos
- ⇒ Si la correspondencia es impresa, verifica el No. de hojas que compone la misma.
- ⇒ Si son más de 100 hojas o vienen en varias unidades de instalación, se deben contar cuántas son y el número aproximado de hojas que lleva cada una de ellas.
- ⇒ Especifica en qué consisten los anexos (planos, discos compactos, videos, cuadros, etc.)
- ⇒ Coloca el sello de “RECIBIDO” en la copia, recibo u otro que es la constancia del cliente externo, además de sellar la primera hoja de la correspondencia. Cuando el cliente externo es courier, la documentación se encontrará en sobres cerrados, de la misma forma sellará los recibos de entrega.
- ⇒ Anota en el Libro de Registro de Ingreso de Correspondencia toda la documentación que está recibiendo, llenando los parámetros señalados en el numeral 2.6. Instrumentos de apoyo para el registro.
- ⇒ Ingresar los datos en los campos que se presentarán en la pantalla de la computadora. Para ello el Sistema de Correspondencia del SAT (SATCOR) está diseñado una hoja de registro de datos, este software informático servirá de instrumento tecnológico disponible a consultas de los funcionarios del SAT.
Nota.- Dentro de la correspondencia ingresará documentación como circulares, invitaciones, notas de agradecimiento, las cuales no tendrán respuesta o no se iniciará ningún trámite; este tipo de documentación no requerirá ser registrado en el SATCOR y bastará derivarlo a la MAE para su conocimiento. Para este propósito el recepcionista deberá tener capacidad de discriminar la documentación.
- ⇒ Paralelamente al ingresar los datos al sistema SATCOR el recepcionista sella con un fechero en la parte superior de la nota la fecha en que ingresa los datos.
- ⇒ Una vez que el registro está completo para derivación, el segundo sello es el numerador automático, que coincide con el número correlativo de entrada que da el SATCOR. El SATCOR indicará en pantalla el Número de entrada la cual constituye en el Número de Hoja de Ruta con la que ingresa la documentación. A cada nota externa le corresponderá

- un único Número de Hoja de Ruta con el cual se hará el seguimiento del documento dentro de la institución.
- ⇒ Cuando son llenados los campos del registro de Hoja de Ruta el recepcionista verifica si llenó los campos con los datos correctos, luego da la orden de imprimir los datos transcritos en la Hoja de Ruta. Se debe registrar siempre a la MAE como primer destinatario de acuerdo con las normas internas del SAT.
 - ⇒ Adjunta la Hoja de Ruta a la documentación, que es un identificador del documento que lleva la descripción necesaria para facilitar el encaminamiento del documento a través de los diferentes destinatarios.
 - ⇒ Envía la documentación con el mensajero a la secretaria de la MAE.

❖ Secretaria de la MAE

- ⇒ Recibida la correspondencia, la secretaria de la MAE revisa si cada documentación está a su vez con su respectiva Hoja de Ruta, además compara el sello del número de entrada con el número que figura en la hoja de ruta impresa.
- ⇒ Si la correspondencia está en orden, firma el libro de registro colocando la fecha y aceptando que la correspondencia ha sido recibida en la oficina de la MAE.
- ⇒ Ingresa en SATCOR la fecha en que ha sido recibida en oficina de la MAE, lo cual indica en el sistema que la correspondencia será revisada por la MAE, sujeto a cualquier instrucción que esta autoridad disponga y para conocimiento de todos los usuarios internos.
- ⇒ Entrega la correspondencia a la MAE para su revisión y derivación.

Fin del procedimiento

2.10. Flujo del Seguimiento de la Correspondencia

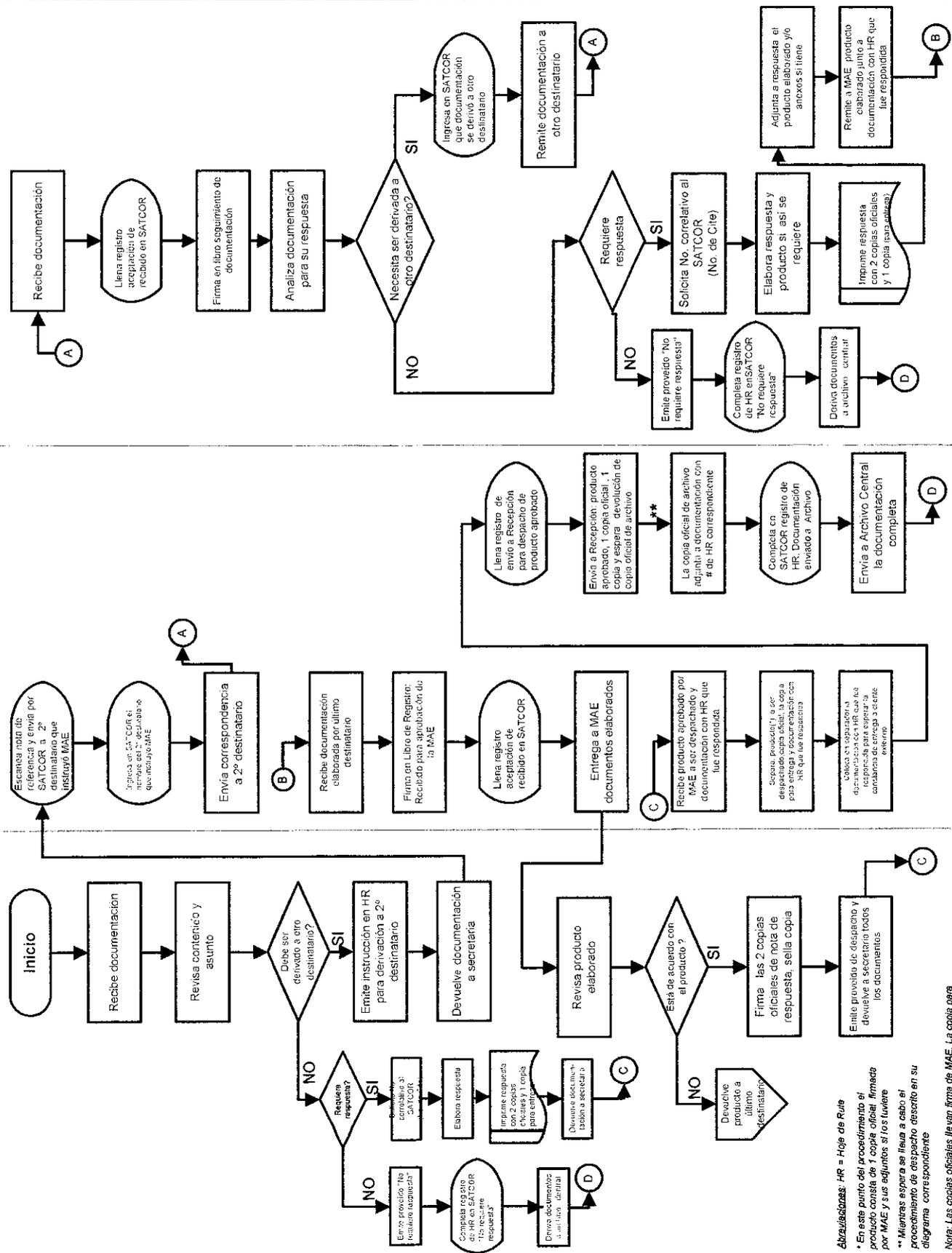
DIAGRAMA DE FLUJO: SEGUIMIENTO DE LA CORRESPONDENCIA DEL SERVICIO DE ASISTENCIA TECNICA - SAT

MAE
(Máxima Autoridad Ejecutiva)

SECRETARIA DE LA MAE

DESTINATARIO

ENCARGADO DE ARCHIVO



Abreviaturas: HR = Hoja de Ruta
 * En este punto del procedimiento el producto consta de 1 copia oficial, firmada por MAE y sus adjuntos si los tuviere
 ** Mientras espera se lleva a cabo el procedimiento de despacho descrito en su diagrama correspondiente
 Nota: Las copias oficiales lle van firma de MAE. La copia para entrega lleva sello de MAE. "Original firmado por..." ésta última será consistente da entrega de documentación e cliente externo.

2.11. Descripción literal del procedimiento: Seguimiento de la correspondencia

2.11.1. Objetivo

Lograr un control eficiente del recorrido de los documentos dentro de la institución, utilizando correctamente las herramientas de registro para ubicar con rapidez y exactitud el documento en cualquier instancia en el que se encuentre.

2.11.2. Ambito de Aplicación

El procedimiento registra actividades que se efectúan dentro de la institución.

2.11.3. Personal que interviene en la actividad

- MAE (Máxima Autoridad Ejecutiva)
- Secretaria de la MAE
- Destinatario
- Encargado de archivo

2.11.4. Descripción de la Actividad :

❖ MAE

- ⇒ Cuando recibe la documentación, procede a revisar el contenido y el asunto, y luego deriva a un segundo destinatario si es necesario tomar alguna acción o resolver un trámite.
- ⇒ Si no es así, es correspondencia dirigida exclusivamente a la MAE, por tanto analizará si requiere respuesta o no.
- ⇒ Si la respuesta debe darla directamente la MAE, entonces elabora nota, pide en sistema No. de Cite (también puede decirse No. de Salida o Respuesta a Hoja de Ruta), imprime la respuesta con dos copias oficiales y una copia.

Nota.- Todas las notas de respuesta que se elaboren deben ser impresas con dos copias oficiales y una copia. En las dos copias oficiales estará signado la firma de la MAE certificando así la originalidad de la nota, una copia oficial estará adjunta a documentación destinada a cliente externo, la otra copia es para mandarlo a archivo, tendrá la diferencia de que en la parte inferior de la nota indicará Copia oficial de Archivo.

En la tercera copia llevará el sello de la MAE que dice “Original firmado por...” y el nombre de la autoridad que en ese momento ejerce como Máxima Autoridad Ejecutiva del SAT, cuyo objetivo es servir como constancia de entrega de correspondencia a cliente externo.

- ⇒ Elaborada la respuesta, entrega toda la documentación (hoja de ruta y anexos con respuesta) a la secretaria, quien remitirá la documentación a recepción para despacho.
- ⇒ Si la documentación no requiere respuesta colocará un signo en la hoja de ruta en la parte impresa “No requiere Respuesta (X)”, completa en SATCOR: la hoja de ruta “No Requiere Respuesta” y deriva directamente al Encargado de Archivo.
- ⇒ Cuando la MAE decide que la documentación será derivada a otro destinatario (en este caso segundo destinatario) emite instrucción en hoja de ruta y el nombre del destinatario.
- ⇒ La hoja de ruta con nombre del siguiente destinatario e instrucción es devuelta a secretaria para su registro en SATCOR.

❖ Secretaria de la MAE

- ⇒ En la pantalla de registro de correspondencia de entrada, el SATCOR tendrá una opción o ventana para escanear la nota del cliente externo, este procedimiento tendrá lugar una vez que la MAE haya asignado al destinatario (sólo se escaneará a las personas interesadas), de esta manera se optimizará el tiempo de respuesta y el funcionario tenga presente el tema o asunto del documento una vez que llegue a sus manos.
- ⇒ Introduce en SATCOR el nombre del destinatario que instruyó la MAE con la fecha en de envío.
- ⇒ Remite documentación a destinatario.

Nota.- La correspondencia debe ser entregada a destinatario en el día que salió de la oficina de la MAE.

❖ Destinatario

- ⇒ Recibe la documentación, ingresa en SATCOR que hoja de ruta fue recibida por su persona, con fecha de recepción; paralelamente firma en el Libro de Registro y Seguimiento también con fecha de recepción.
 - ⇒ Analiza el tema o asunto que trata la documentación, de esta manera tomar una decisión acerca de la acción correspondiente.
 - ⇒ Si la documentación necesita derivarse a otro destinatario, ingresa en SATCOR el nombre del otro destinatario con fecha de envío y se repite desde el primer paso descrito en esta sección.
- Nota.- El emisor de la documentación es responsable de hacer llegar la documentación oportunamente al otro destinatario sin hacer pasar más de un día en el envío, fecha y nombre del destinatario que envía o recibe es registrado en el SATCOR.
- ⇒ Si la documentación no será remitida a otro destinatario entonces analiza si requiere respuesta.
 - ⇒ Si no requiere respuesta marca con un signo en hoja de ruta “No requiere respuesta” y la completa en SATCOR el registro de la hoja de ruta para ser derivado al encargado de archivo.
 - ⇒ Si requiere respuesta solicita número correlativo al SATCOR que se constituye en el *número de cite* de la nota de respuesta.
 - ⇒ En otros casos la nota externa solicita al destinatario la elaboración de un producto (informes semestrales, balances, estados financieros, informes de diferente índole, etc.), entonces estos irán como anexos a la nota de respuesta que se remitirá al cliente externo.
 - ⇒ Toda nota de respuesta debe imprimirse con dos originales (copias oficiales) y una copia (llevará el sello de la MAE) que servirá como constancia de entrega a cliente externo, todas las copias estarán signadas con las firmas de la(s) persona(s) que elaboraron el producto.
 - ⇒ Las notas con sus copias, el producto elaborado, la hoja de ruta y anexos respondidos se devolverán a MAE para su aprobación.

❖ Secretaria de la MAE

- ⇒ Recibe documentación (producto * y la hoja de ruta**), firma en libro de registro de seguimiento y llena en SATCOR el registro de la hoja de ruta “*Recibido por la MAE para aprobación*” con la fecha respectiva.
- ⇒ Entrega documentación a MAE.

❖ MAE

- ⇒ Revisa producto elaborado y si está de acuerdo firma las dos copias oficiales y sella la copia, emite proveído de “Aceptado para despacho”.
- ⇒ Devuelve toda la documentación (producto aprobado y hoja de ruta) a la secretaria.

❖ Secretaria de la MAE

- ⇒ Una vez que recibe toda la documentación de la MAE, procede a hacer la separación de: producto con una copia oficial para cliente externo, la otra copia oficial de archivo, la copia con sello de MAE y la hoja de ruta.
- ⇒ En un separador coloca la hoja de ruta para esperar la constancia de entrega, al cliente externo, debe esperar la devolución de la copia oficial de archivo con sello “*Entregado a Cliente Externo*”.
- ⇒ Llena en SATCOR el registro de la hoja de ruta que nota de respuesta con adjuntos que se envió a recepción para despacho a cliente externo.
- ⇒ Remite al recepcionista: producto aprobado, copia oficial de archivo y la copia con sello de MAE.
- ⇒ Una vez que la copia oficial de archivo es devuelta, procede a adjuntarla a la hoja de ruta que le corresponde.

* Denominamos producto al resultado de un proceso de elaboración de una actividad intelectual plasmados en documentos como: planillas, estados financieros, convenios, informes, etc. En este punto del procedimiento el producto consta de: nota de respuesta (2 copias oficiales, 1 copia) y adjuntos si los tuviere.

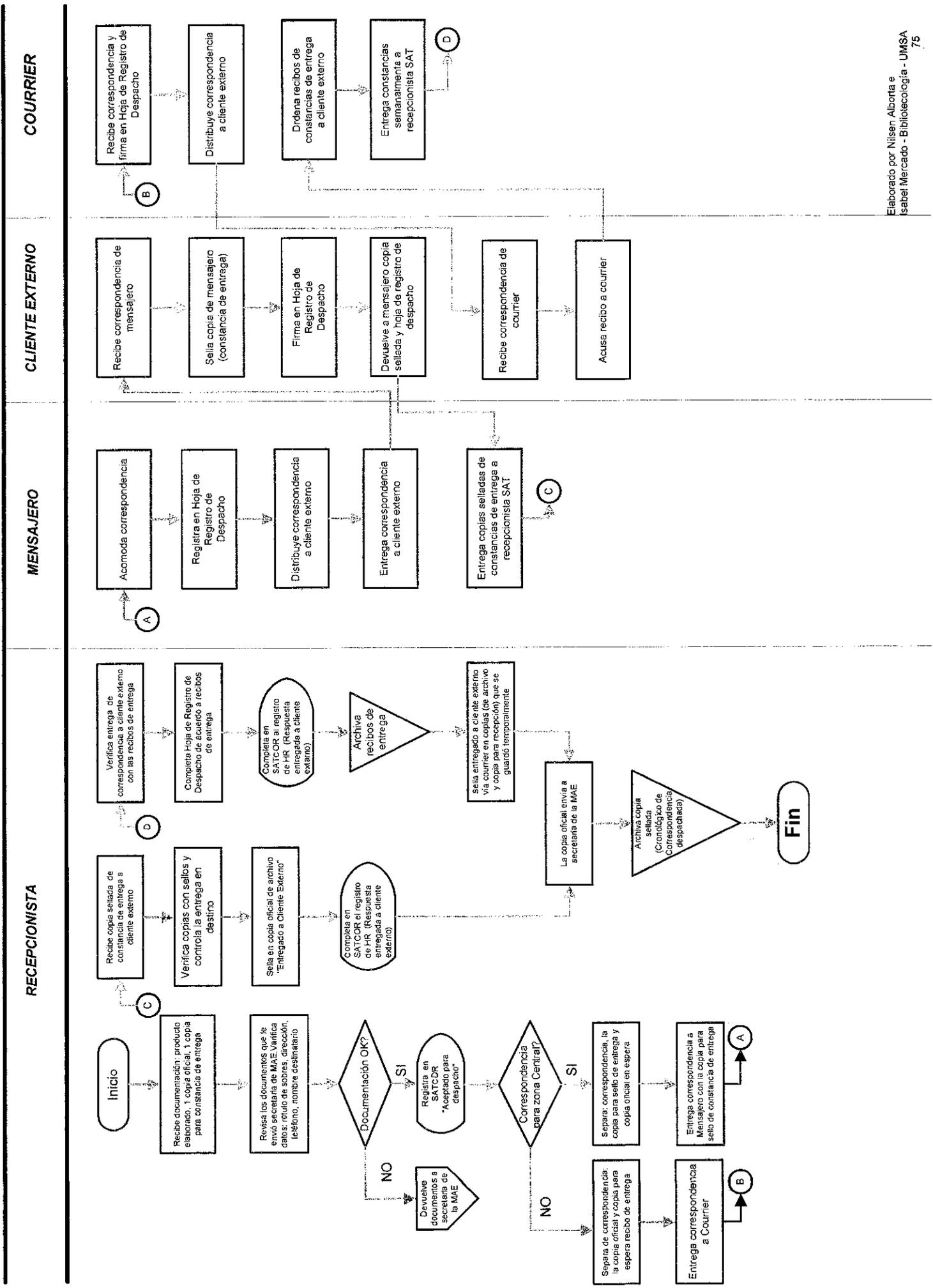
** La hoja de ruta consta de nota externa recibida y anexos que fueron respondidos.

-
- ⇒ Ingresar en SATCOR que documento se derivó a encargado de archivo en fecha (dd/mm/aa) y remite los documentos físicos.
 - ❖ Encargado de Archivo
 - ⇒ Recibe la documentación, verifica si está con todos los documentos, firma en el libro de registro y completa en SATCOR el registro de la hoja de ruta, indicando que fue recibida en archivo en fecha (dd/mm/aa).
 - ⇒ Realiza los procedimientos archivísticos: selección, clasificación, ordenación para guardar los documentos en las unidades de instalación correspondientes.

Fin del procedimiento.

2.12. Flujo procedimiento de Despacho de Correspondencia

DIAGRAMA DE FLUJO: DESPACHO DE CORRESPONDENCIA DEL SERVICIO DE ASISTENCIA TECNICA - SAT A CLIENTE EXTERNO



2.13. Descripción literal del procedimiento: Despacho de Correspondencia

2.13.1. Objetivo

Supervisar la entrega de documentos en forma oportuna, verificando que la entrega esté respaldada por la hora y firma (signadas en el sello del receptor), para coordinar estas actividades es necesario cumplir con los horarios de despacho de correspondencia.

2.13.2. Ambito de Aplicación

El procedimiento se llevará a cabo dentro y fuera de la institución.

2.13.3. Concepto.- Despacho de correspondencia es remitir o expedir un documento a un destinatario externo específico, ubicado en el área central urbana, local, nacional e internacional. Toda correspondencia debe ser despachada en el día para no retrasar la atención de los asuntos o trámites y en especial deberán tener preponderancia los asuntos urgentes.

2.13.4. Personal que interviene en la actividad

- Recepcionista
- Mensajero
- Cliente Externo
- Courier

2.13.5. Descripción de la Actividad :

❖ Recepcionista

⇒ Recibe la documentación que consta de: producto elaborado que aprobó la MAE con su respectiva copia oficial para cliente externo, la copia oficial de archivo y la copia (con

sello de MAE: “Original firmado por:..”) en el cual irá el sello de cliente externo y servirá como constancia de entrega a éste último.

- ⇒ Revisa la documentación y datos mínimos como: los rótulos en los sobres, dirección, teléfono, institución y nombre del destinatario.
 - ⇒ Si la documentación está ordenada, entonces registra en SATCOR “Aceptado para Despacho”; en caso contrario, devuelve la documentación a secretaria de la MAE con una pequeña nota que indique subsanar la irregularidad identificada.
- Nota.- Si en el sistema una documentación que entró a secretaria de la MAE no figura “Aceptado para Despacho”, quiere decir que la respuesta no fue aprobada por MAE y se devolvió para su corrección o complementación a la documentación.
- ⇒ Clasifica la correspondencia para la zona central urbana*, zona local, nacional e internacional.
 - ⇒ Si es para la zona urbana la enviará con el mensajero, entonces separa la documentación a ser despachada, la copia para sello de entrega y coloca en el separador la copia oficial de archivo para esperar la constancia de entrega a cliente externo.
 - ⇒ Entrega la correspondencia al mensajero para que lo distribuya.

❖ Mensajero

- ⇒ Ordena la correspondencia para facilitar la distribución
- ⇒ Registra datos en la Hoja de Registro de Despacho
- ⇒ Distribuye y entrega la correspondencia a cliente externo

❖ Cliente Externo

- ⇒ Recibe la correspondencia del mensajero, sella copia de la nota (constancia de entrega)
- ⇒ Firma o sella en Hoja de Registro de Despacho y devuelve al mensajero copia con sello.

❖ Mensajero

* Para este procedimiento manual y con fines de ayuda se contará con una lista de destinatarios cuya dirección esté en la zona urbana de la ciudad de La Paz y El Alto; el resto es clasificado para el courier.

-
- ⇒ Entrega al recepcionista las copias selladas para constancia que el cliente externo recibió la documentación.
 - ❖ Recepcionista
 - ⇒ Recibe las copias selladas de constancia de entrega al cliente externo, verificando que todas lleven los sellos correspondientes
 - ⇒ Sella ** en copia oficial de archivo (esta copia estaba en espera de la constancia de entrega), que indique “Entregado a cliente externo“; el propósito de este sello es asegurar que la documentación fue recibida por el cliente externo y así la secretaria de la MAE con plena seguridad adjuntará esta copia oficial de archivo a su hoja de ruta y documentación correspondiente para enviar la documentación completa al encargado de archivo.
 - ⇒ Guarda las copias selladas en las unidades de instalación que pertenecen al archivo cronológico de correspondencia despachada.
 - ⇒ Si la correspondencia es local, nacional e internacional, el recepcionista la enviará vía courier; quien recibe la documentación de correspondencia y firma en Hoja de Registro de Despacho vía courier.
 - ⇒ Separa de correspondencia la copia oficial para archivo y la copia, colocándolas ambas en un separador para espera a recibo de entrega.
 - ⇒ Entrega correspondencia a courier
 - ❖ Courier
 - ⇒ Ordena los recibos de constancias de entrega a cliente externo.
 - ⇒ Entrega constancias semanalmente a la recepcionista del SAT
 - ❖ Recepcionista
 - ⇒ Verifica la entrega de correspondencia al cliente externo con los recibos que respaldan que recibió conforme la documentación.

** Este sello debe colocarse en forma estética y legible, en un espacio que no confunda la estructura de la nota, como ser en la parte inferior derecha.

- ⇒ Completa la hoja de registro de despacho vía courier de acuerdo a los recibos de entrega y pone sus iniciales en señal de aceptación.
- ⇒ Completa en SATCOR el registro de hoja de ruta indicando que respuesta fue entregada a cliente externo.
- ⇒ Guarda los recibos de entrega
- ⇒ Sella “Entregado a Cliente Externo” en la copia oficial de archivo y la copia que se guardaron temporalmente.
- ⇒ Envía a secretaria de la MAE la copia oficial para archivo con sello de entrega.
- ⇒ Guarda las copias selladas en las unidades de instalación que pertenecen al archivo cronológico de correspondencia despachada.

Fin del Procedimiento

2.13.4. Despacho de correspondencia por e-mail y fax

1. Vía e-mail

Si la correspondencia tiene que mandarse por este medio, el funcionario debe tener la aprobación de la MAE para el efecto, es así que cuando el funcionario envía correspondencia por e-mail, constatando que el destinatario recibió correctamente el e-mail (con anexos si tuviere), inmediatamente imprimirá los anexos, a las notas oficiales (cuyos números correlativos fueron solicitados al SATCOR constituyendo el No. de Cite de la nota) deberán ser firmadas oportunamente por la MAE para que vayan al archivo junto a los anexos impresos y la otra para la copia cronológica de correspondencia.

2. Vía fax

Si tiene aprobación de la MAE, una vez verificado que el destinatario recibió el fax, el funcionario deberá adjuntar la constancia de entrega a cliente externo (esta constancia son datos que imprime la máquina del fax al finalizar el procedimiento de copiado de los documentos) a la nota oficial de archivo, cuando se envíe al encargado de archivo todos los documentos despachados.

Los procedimientos de despacho son los mismos que para el despacho de cualquier correspondencia impresa.

Nota.- En la documentación generada directamente por los funcionarios del SAT, el tratamiento de despacho es el mismo porque el SATCOR controlará su salida a través del número de cite (número de salida en SATCOR) que da automáticamente el sistema de correspondencia.

Para facilitar la consulta de los usuarios, el sistema SATCOR tiene tres opciones de consulta: ingreso de la documentación, seguimiento y para consultar la salida de correspondencia, todos están integrados mediante el número de hoja de ruta.

PLAN DE CAPACITACION

1. Propósito: transmitir conocimientos y habilidades al personal del Servicio de Asistencia Técnica de las normas de Archivo, en el marco legal según la Constitución Política del Estado, RCP, Ley 1178, Estatuto del Funcionario Público, Ley del Procedimiento Administrativo; para alcanzar niveles adecuados de eficacia y eficiencia de Archivo para el buen desenvolvimiento de la Institución.
2. La capacitación comenzará con personal del Servicio de Asistencia Técnica, desde la MAE hasta el portero, en todas las áreas y se llevarán a cabo en nuestras dependencias.
3. La forma de verificar el impacto de esta capacitación, será la evaluación de todo el personal del SAT.

Grupo Objetivo.- Todo el personal del Servicio de Asistencia Técnica

Duración: 2 días

El plan se detalla en los siguientes cuadros:

3.1. INFORMACIÓN Y CAPACITACIÓN			
PRODUCTOS	ACTIVIDADES	TIEMPO	RESPONSABLES
A. Personal del SAT	A.1. Capacitar al equipo de trabajadores del SAT	LUNES MAÑANA 8:30 a 12:30	Profesionales Archivistas
	A.2. Dotación de material Manual de funciones	LUNES TARDE 14.30 a 16:30	Profesionales Archivistas
	B.2. Talleres o reuniones ampliadas, para su evaluación.	LUNES TARDE 16.30 a 18:30	Profesionales Archivistas
3.2. PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN			
PRODUCTOS	ACTIVIDADES	TIEMPO	RESPONSABLES
A. MEDIOS IMPRESOS DEL SISTEMA DE CORRESPONDENCIA DIGITALIZADO	A.1. Distribución de Boletín Interno	LUNES 8:30 a 9:30	Profesionales Archivistas
	A.2. Boletines del Programa	9:30 a 11:30	Profesionales Archivistas
B. BOLETÍN DIGITAL EXCLUSIVO DEL SISTEMA DE ARCHIVO DIGITALIZADO	B.1. Distribución de material elaborado como ser volantes con el procedimiento de manejar el Manual de funciones	11:30 a	Alborta Nilsen
	B.2. Distribución mediante la intranet del SAT	12:30	Mercado Isabel
C. PANELES INFORMATIVOS DEL SISTEMA DIGITALIZADO DE ARCHIVO	C.1. Distribuir en el espacio del panel para la difusión del, Manual de Correspondencia impreso y digital	TARDE 14:30 a	Profesionales Archivistas
	C.2. Actualizar periódicamente la información en el panel		Profesionales Archivistas
D. Diseño de Información	D.1. Estudiar el diseño un espacio en la página web para esta información que tenemos en el SAT		Vice Ministerio del Pequeño Productor-
E. Publicidad	E.1. Entrevistas Notas de prensa		Vice Ministerio de Desarrollo Económico y el Encargado de Promoción y Difusión del SAT (Bruce Allen Fernández)

OBSERVACIONES.- La presente capacitación debe considerar dos aspectos para su cumplimiento:

- 1) Antes de lanzar esta campaña de promoción del servicio de Asistencia Técnica, el Plan servicio debe estar claramente definido y funcionando, asimismo, los funcionarios del SAT deben interiorizarse mediante el intranet sobre todos los aspectos abordados en el Manual de funciones de Correspondencia Digitalizada.

- 2) Los tiempos propuestos, están sujetos a definiciones en cuanto al lanzamiento del Sistema.

6.5. Cronograma

6.1. CALENDARIO Y CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE LA

CREACION DEL SISTEMA DIGITALIZADO DE CORRESPONDENCIA PARA EL SERVICIO DE ASISTENCIA TECNICA (S.A.T.)

ACTIVIDADES	1er. MES				2do. MES				3er. MES				4to. MES				5to MES			
	1ª	2ª	3ª	4ª	1ª	2ª	3ª	4ª												
<p>1ª FASE: - Analizar la situación actual, realizando un seguimiento detallado del comportamiento documental del SAT.</p>	█																			
<p>2ª FASE: -Consultar a los funcionarios acerca de los problemas con los que tropiezan en cuanto a la generación, consulta y ubicación de determinado documento. -Analizar detalladamente los flujogramas elaborados y corregir las fallas. -Describir detalladamente los procedimientos del flujo documental</p>					█															
<p>3ª FASE: -Consultar a los funcionarios acerca de sus necesidades y la situación ideal que desean para adquirir confianza en la gestión documental y administrativa de su institución. -Delimitar del campo de acción de la propuesta. -Definir las funciones de los actores de la gestión documental. -Establecer herramientas de apoyo a los procesos de la gestión documental. -Diseñar los procedimientos de ingreso, proceso y salida de información documental. -Preparar un documento que norme el tratamiento correcto de la correspondencia.</p>					█															
<p>4ª FASE: - Delimitar metódicamente los elementos lógicos del software. -Trazar un diseño tentativo sobre las ventanas visuales que interactuarán en pantalla. -Crear el contenido de los registros, es decir los campos. -Asignar de los campos clave para la recuperación de los registros. -Determinar de los mecanismos de introducción, manipulación y actualización de los datos. -Diseñar conceptualmente la base de datos.</p>									█											
<p>5ª FASE: - Identificar de los datos requeridos par el diseño de la base de datos. -Analizar los datos, definir, clasificar y describir los mismos. -Especificar los paquetes de entrada y de salida, según las necesidades de los usuarios. -Delimitar el área o campo de cobertura de la base de datos. -Trazar un plan para la construcción del sistema de correspondencia del SAT – "SATCOR". -Construir el software con una herramienta tecnológica aplicable.</p>													█							
<p>6ª FASE: -Determinar la metodología a emplear para la exposición. -Preparar el contenido del curso en un documento. -Trazar el cronograma de actividades. -Preparar los materiales de apoyo (fotocopias, equipo de reprografía, slides, acetatos, retroproyectora, data show, cuadros, etc.) -Ultimar detalles (invitación a otros expositores, refrigerio, ambiente, horario, etc.)</p>																	█			
<p>7ª FASE: -Puesta en marcha del software</p>																	█			

6.6. Presupuesto

Los costos que implicarán la ejecución del proyecto han sido calculados teniendo en cuenta la capacidad organizacional que tiene el SAT, todas las fases del proyecto se desarrollan dentro de los ambientes de la institución; por tanto el local, mobiliario, equipos de fotocopiadora, equipos de exposición como proyectora, data show y el servidor central para las terminales son recursos existentes.

Las fases 1 al 4 previstos en el cronograma de actividades requieren de los mismos recursos para llevarse a cabo, es así que se hizo un solo presupuesto para las mismas.

Los siguientes cuadros contemplan los recursos económicos a utilizarse:

Cuadro 1: (Fases 1 al 4)

Tipo de cambio: 1 \$us = 7.75 Bs.

<i>Item</i>	<i>Descripción</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Unidad</i>	<i>Monto Bs.</i>	<i>Monto \$us.</i>
1.1	Equipo de computación e impresora	1	Pieza	11.520,00	1.486,45
1.2	Scanner	1	Pieza	1.152,00	148,64
	Accesorios para el equipo de computación				
1.3	CD	25	Pieza	150,00	19,35
1.4	Diskettes	100	Pieza	250,00	32,26
1.5	Cartridges	2	Pieza	700,00	90,32
	Material de Escritorio				
1.7	Papel bond	10000	Hoja	500,00	64,52
1.8	Bolígrafos	12	Pieza	36,00	4,65
1.9	Lápices	6	Pieza	12,00	1,55
1.10	Resaltadores	6	Pieza	24,00	3,10
1.11	Gomas de Borrarr	3	Pieza	6,00	0,77
1.12	Papel Sábana	100	Hoja	50,00	6,45
1.13	Cinta Masquin	3	Pieza	21,00	2,70

Recursos de Información para investigación teórica					
1.14	Consultas a gaceta, bibliografía, transporte, fotocopias, etc.			1.000,00	129,03
1.15	Imprevistos			1.106,21	142,74
<i>Total en Bolivianos y Dólares</i>				16.527,21	2.132,53

Cuadro 2: Fase 5

<i>Item</i>	<i>Descripción</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Unidad</i>	<i>Monto Bs.</i>	<i>Monto \$us.</i>
2.1	Consultor Informático	1	Persona	46.080,00	5.945,81
<i>Total en Bolivianos y Dólares</i>				46.080,00	5.945,81

Cuadro 3: Fase 6

<i>Item</i>	<i>Descripción</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Unidad</i>	<i>Monto Bs.</i>	<i>Monto \$us.</i>
3.1	Consultor Informático	1	Persona	600,00	77,42
3.2	Material para exposición. Cartulina, acetatos, fotocopias, etc.			500,00	64,52
<i>Total en Bolivianos y Dólares</i>				1.100,00	141,94

TOTAL PRESUPUESTO EN BOLIVIANOS Y DÓLARES	63.707,21	8.220,23
--	------------------	-----------------

6.7. Indicadores de Evaluación

Para medir los resultados alcanzados por este proyecto, es muy importante tener en cuenta los indicadores de evaluación que son los instrumentos que permiten medir la progresión hacia las metas propuestas, o como indica Arlette Pichardo: “*se entiende como señales, signos, muestras o marcas de algún suceso, acontecimiento o proceso; que ponen en evidencia la magnitud e intensidad de un problema o el grado de impacto alcanzado en su*

atención y que constituyen el eje central de la evaluación”³⁷. Estos indicadores permitirán realizar una evaluación adecuada, enmarcados en los objetivos propuestos.

La siguiente tabla detalla los indicadores:

Indicador	Ejemplo de Medición
☐ Nivel de satisfacción de las necesidades del usuario.	En un corto tiempo todos los funcionarios resolverán sus problemas desde la puesta en marcha del software.
☐ Eficiencia en las tareas que realizan los funcionarios	Se incrementará significativamente el número registros correctamente llenados en la base de datos.
☐ Reducción de costos en la localización de información clave	Cualquier funcionario sabrá rápidamente en menos de un minuto en qué oficina funcional se encuentra determinada documentación.
☐ Disponibilidad inmediata de la información a partir de una entrada	Todo destinatario de la documentación que ingresa, tendrá en su pantalla la nota de referencia antes de que lo tenga físicamente.
☐ Control de los canales de recepción de documentos	La información que ingresa o sale vía fax o e-mail podrá registrarse y controlarse.
☐ Incremento de la eficiencia y productividad organizacional	La recepcionista podrá brindar información pertinente en vez de asignar manualmente el número de cite en las notas.
☐ Mejoramiento en el manejo documental	Reducción total de documentos desmembrados.
☐ Índice de costo-eficacia	El funcionario ya no gastará en fotocopias adicionales y podrá responder rápidamente los requerimientos de un asunto.
☐ Índice de costo-beneficio	Ya no se formarán los archivos duplicados, lo que constituye en la disminución de montones de papeles en cada escritorio, lo que implica más espacio.
☐ Perfeccionamiento en la integración de la gestión documental, la administración de archivos y la gestión tecnológica.	Cada funcionario sabrá a cabalidad qué tareas o actividades debe realizar en cada procedimiento, con la ayuda documental (manual), tecnológica (base de datos) para que el documento llegue completo a archivo.
☐ Pertinencia de actividades	Asignación de funciones según el cargo, pie. Sólo el recepcionista ingresa los datos de la correspondencia recibida.
☐ Oportunidad de las salidas	Disminución significativa en el tiempo de toma de decisiones.

³⁷ Pichardo Muñiz, Arlette. *Evaluación del Impacto Social*. Buenos Aires: Lumen-Hvumanitas, 1997. p. 244

<input type="checkbox"/> Accesibilidad a la información	En cada terminal estará instalada la base de datos para cualquier consulta.
<input type="checkbox"/> Eficacia del producto (base de datos)	El SATCOR brindará reportes inmediatos de los registros de entrada y salida.
<input type="checkbox"/> Calidad del producto documental	El Manual de Correspondencia es comprensible, entendible, preciso en sus términos y objetivos.
<input type="checkbox"/> Calidad de servicios de la base de datos	La base de datos es precisa, confiable y comprensible para todo uso.
<input type="checkbox"/> Formación de usuarios	Cada funcionario está consciente del valor informacional del patrimonio documental de su institución.
<input type="checkbox"/> Nivel de satisfacción de las salidas	Todos los usuarios encuentran la información necesaria en los reportes.
<input type="checkbox"/> Calidad del trabajo	Cumplimiento de las asignaciones bien hechas.
<input type="checkbox"/> Avance y actualidad del trabajo	Los trámites no quedarán estancados en los escritorios de los funcionarios, tendrán una acción inmediata.
<input type="checkbox"/> Nivel de impacto del proyecto	Qué transformaciones se han dado a partir de la ejecución del proyecto en los niveles: organizacional, administrativo.
<input type="checkbox"/> Capacitación oportuna	Nivel de aprendizaje en el cumplimiento de las normas, reglamentos administrativos, uso de instrumentos de trabajo, etc.
<input type="checkbox"/> Coordinación de funciones	Disminución de errores en la realización de actividades entre dos o más funcionarios.
<input type="checkbox"/> Gestión documental eficiente y eficaz	Conocimiento exacto de la generación, entrada, seguimiento y salida de los documentos.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Con la elaboración de una norma archivística como el Manual de Correspondencia, el cual se complementa con un instrumento tecnológico, pensamos haber satisfecho a las necesidades más urgentes que tienen los trabajadores del SAT; además de reflejar esta empresa como un sistema, cuyas entradas y su procesamiento correcto da como resultado salidas útiles; estas partes importantes de cualquier sistema archivístico están representados por documentos que llegan y salen a través de la correspondencia diaria.

Además un elemento dinámico es el curso sobre el manejo de la documentación, que por medio del Plan de Capacitación programado coadyuvará en el cumplimiento de los objetivos y metas trazados, para mejorar la cultura organizacional de la institución.

También queremos puntualizar que el desarrollo de cada una de las etapas de este proyecto se pudo llevar a cabo por la predisposición de todos los funcionarios del SAT, quienes aportaron con sus inquietudes y sugerencias, así también permitieron el acceso de la información administrativa interna.

Una buena aplicación de la gestión documental durante todo el ciclo vital de los documentos, beneficiará en varios aspectos al SAT tales como la eficiencia en el trabajo, eficacia en el logro de resultados, aumenta la confianza de los usuarios en la seguridad de sus consultas serán respondidas oportunamente y algo importante, es apoyar significativamente al Encargado de Archivo a llevar una administración archivística correcta.

Sin embargo para que esta propuesta llegue a ser realidad, recomendamos continuar con una actitud de cambio para que la ejecución del proyecto tenga buenas perspectivas de encaminarse adecuadamente.

El equipo de trabajo del Proyecto de creación del Sistema Digitalizado de Correspondencia del Servicio de Asistencia Técnica (SATCOR), debe ser encargado de liderar el proceso, como dice el Manual de Correspondencia propuesto por los Profesionales Archivistas, donde están detalladas las actividades a cumplirse y cómo los productos deben ser generados, dentro de los cuales regirá como norma las recomendaciones presentadas en cada uno de los análisis de los diagramas de flujo de Correspondencia.

BIBLIOGRAFIA

- 1 Albertch i Fugueras: Los sistemas de gestión integral de documentos como aliados de las políticas de eficiencia y rentabilidad en los ayuntamientos. Ponencia presentada en las primeras jornadas de gestión de patrimonio local, Barcelona 2000
- 2 Arandia Saravia, Lexin. Métodos y Técnicas de Investigación y Aprendizajes. : Catacora, 19993.p. 80
- 3 Barrios, Norma Apuntes Módulo Gestión de la Información Diplomado en Gestión y documentación en las Organizaciones. La Paz septiembre - octubre 2002
- 4 Canela Carayoa, Montserrat. Gestión de la documentación (Apuntes III Master en Archivística). Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona, 1998.s.p.
- 5 Claver, Pedro. Tratado Práctico de correspondencia Cochabamba: Serrano, 1988. P.11.
- 6 Conde Villaverde, María Luisa. Manual de tratamiento de archivos Administrativos. Madrid: Dirección de Archivos Estatales.
- 7 Cruz Mundet, Ramón. Manual de Archivística. Madrid: Pirámide, 1994.
- 8 Chiavenato Idalberto. Administración de recursos Humanos. Santa Fe de Bogotá: MacGrawHill, 2001.
- 9 Diccionario de Terminología Archivística. Comisión de Terminología de la Dirección de Archivos Estatales (Madrid: Dirección de Archivos Estatales, 1993)
- 10 Diccionario Enciclopédico Universal Aula Siglo XXI. Madrid: Cultural S.A., 2002.
- 11 Fuster Ruiz, Francisco: Archivista, archivo documento de archivo...Necesidad de clarificar los conceptos. En: Anales de Documentación N° 2. Murcia, 1999.
- 12 Hernández, Roberto Fernández, Carlos Baptista, Pílar Metodología de la Investigación. Bogotá: MaxGraw-Hill, 1995.
- 13 Johansen Bertoglio, Oscar. Introducción a la Teoría General de Sistemas. México: Limusa, 1991.
- 14 Lardent, Alberto; Gómez, Manuel; Loro, Alberto. Técnicas de Organización de Sistemas y Métodos. Buenos Aires: Club Estudio, 1992.
- 15 México. DF. Centro de Ayuda Regional Técnica. Procedimientos de Archivo. Mexico: AID, 1998,

- 17 Orna, E. Cit. Por Ponjuán Dante Gloria, Gestión de Información en las Organizaciones, Principios, Conceptos y Aplicaciones, edt.cit.
- 18 Pichardo Muñoz, Aleteé, Evaluación del Impacto Social. Buenos Aires: Lumen-Humanitas, 1997
- 19 Pinto, Roció. Gestión Gerencial de Unidades de Información. En: Revista de Bibliotecología y Ciencias de la Información. Vol. 6 N° 9, La Paz: UMSA, 2001.
- 20 Ponjuán Dante, Gloria. Gestión de Información en las Organizaciones. Principios, Conceptos y Aplicaciones. Santiago: CECPCI, 1998.
- 21 Ramos, P.A.B.A. Gestión y Organización de Unidades de Información. En: Ciencia de la Información. La Habana.
- 22 Villadefrancos, Maria del carmen. Apuntes Módulo II. Diplomado en Gestión y Documentación en las Organizaciones. La Paz:, septiembre-octubre.2002.

Otras fuentes fueron investigadas en Internet, Folletos. Trípticos, bipticos publicados por el SAT

Para la recopilación de Leyes, Decretos y Reglamentos, se consultó en Publicaciones Oficiales como la Gaceta Oficial de Bolivia, Ley 1178, Art. N° 28, Estatuto del Funcionario Público y el Código civil.

