



DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE MEJORA EN ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA, EN LOS AMBITOS  
DE CONTROL Y ORGANIZACIÓN  
CASO: CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD

## ÍNDICE

<b>CAPITULO I</b> .....	1
<b>ASPECTOS GENERALES</b> .....	1
1.1. <b>Introducción</b> .....	1
1.1.1. <b>Antecedentes de la institución</b> .....	1
1.2. <b>Aspectos Organizacionales e Institucionales</b> .....	2
1.2.1. <b>Misión</b> .....	2
1.2.2. <b>Visión</b> .....	2
1.2.3. <b>Objetivos de la Caja Bancaria Estatal de Salud</b> .....	2
1.2.3.1. <b>Objetivo General</b> .....	2
1.2.3.2. <b>Objetivos Específicos</b> .....	2
1.2.3.3. <b>Estructura Orgánica de la Caja Bancaria Estatal de Salud</b> .....	3
1.3. <b>Justificación</b> .....	4
1.4. <b>Planteamiento del Problema</b> .....	4
1.5. <b>Objetivos</b> .....	5
1.5.1. <b>Objetivo General</b> .....	5
1.5.2. <b>Objetivos Específicos</b> .....	5
1.5.2.1. <b>Objetivos Específicos en cuanto a la Metodología</b> .....	5
1.5.2.2. <b>Objetivos Específicos del Diagnostico</b> .....	6
1.5.2.3. <b>Objetivos Específicos de la Propuesta</b> .....	6
1.6. <b>Alcance de la intervención</b> .....	6
1.6.1. <b>Geográfico</b> .....	6
1.6.2. <b>Temporal</b> .....	7
1.6.3. <b>Temático</b> .....	7
1.7. <b>Metodología de la investigación</b> .....	7
1.7.1. <b>Tipo de Estudio</b> .....	7
1.7.2. <b>Técnicas de Investigación</b> .....	7
1.7.3. <b>Instrumentos de Investigación</b> .....	7
1.7.4. <b>Fuentes de Recolección de Información</b> .....	8



**DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE MEJORA EN ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA, EN LOS AMBITOS DE CONTROL Y ORGANIZACIÓN  
CASO: CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD**

<b>CAPITULO II</b> .....	9
<b>MARCO TEORICO</b> .....	9
2.1. Administración .....	9
2.2. Organización .....	10
2.3. Reglamento .....	10
2.4. Proceso .....	10
2.5. Procedimientos .....	11
2.6. Manual de Procesos y Procedimientos .....	11
2.7. Manual de Organización y Funciones .....	11
2.8. Sistema .....	11
2.9. Gestión Documental .....	12
2.10. Archivo .....	12
2.11. Documento .....	14
2.12. Correspondencia .....	14
2.13. Documentaciones Públicas .....	15
2.14. Sistema de archivo .....	15
2.15. Planificación de Archivos .....	16
2.16. Clasificación .....	17
2.17. Ordenación .....	17
<b>CAPITULO III</b> .....	18
<b>MARCO LEGAL</b> .....	18
3.1. Ley No. 1178, ley de administración y controles gubernamentales .....	18
3.2. Artículo 1311 del código Civil .....	18
3.3. Decreto 23318-A, Reglamento de la ley SAFCO .....	18
3.4. Ley 2341 de Procedimiento Administrativo .....	19
3.5. El decreto supremo 28168 de 17 de Mayo de 2005 .....	19
<b>CAPÍTULO IV</b> .....	20
<b>MARCO METODOLOGICO</b> .....	20
4.1. Método Deductivo .....	20
4.2. Tipo de Investigación .....	20
4.2.1. Estudio Analítico Descriptivo .....	20



**DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE MEJORA EN ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA, EN LOS AMBITOS  
DE CONTROL Y ORGANIZACIÓN  
CASO: CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD**

<b>4.3. Técnicas de Investigación</b> .....	21
4.3.1. Observación .....	21
4.3.2. Indagación.....	21
4.3.3. Entrevista .....	21
4.3.4. Encuesta .....	22
4.3.5. Cuestionario .....	22
<b>4.4. Determinación del Tamaño de la Muestra</b> .....	23
4.4.1. Censo .....	23
<b>4.5. Fuentes de Información</b> .....	24
4.5.1. Primaria.....	24
4.5.2. Secundaria .....	25
<b>4.6. Etapas de la Investigación</b> .....	25
4.6.1. Primera Etapa.....	25
4.6.2. Segunda Etapa.....	26
4.6.3. Tercera Etapa .....	26
4.6.4. Cuarta Etapa.....	26
4.6.5. Quinta Etapa .....	26
<b>CAPITULO V</b> .....	27
<b>DIAGNOSTICO</b> .....	27
5.1. Descripción del área de estudio.....	27
5.2. Objetivo del Diagnostico .....	27
5.3. Investigación Documental.....	27
5.4. Observación.....	28
5.4.1. Observación Directa.....	28
5.5. Aplicación de técnicas e instrumentos .....	29
5.5.1. Resultados y datos de la Encuesta a Encargados de las unidades que administran correspondencia y archivo .....	29
5.5.1.1. Unidades .....	29
5.5.1.2. Cantidad de correspondencia recibida al día por unidad.....	30
5.5.1.2. ¿Con cuantas copias de respaldo elabora su correspondencia? .....	30



**DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE MEJORA EN ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA, EN LOS AMBITOS DE CONTROL Y ORGANIZACIÓN  
CASO: CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD**

<b>5.5.1.3. ¿Los Materiales y mobiliario son los adecuados para ordenar y conservar la documentación? .....</b>	<b>31</b>
<b>5.5.1.4. ¿La documentación de gestión al momento de su transferencia tiene un ambiente apropiado para su conservación? .....</b>	<b>32</b>
<b>5.5.1.5. ¿Existe un encargado de archivo general? .....</b>	<b>33</b>
<b>5.5.1.6. ¿Cuál es el estado de la Infraestructura de archivo general? .....</b>	<b>34</b>
<b>5.5.1.7. La Limpieza y mantenimiento de Archivo General .....</b>	<b>34</b>
<b>5.5.2. Resultados y datos de la Encuesta a Secretarías de las principales direcciones.....</b>	<b>35</b>
<b>5.5.2.1. ¿Aproximadamente cuantos documentos recibe al día? .....</b>	<b>35</b>
<b>5.5.2.2. ¿Qué Instrumentos utiliza para registro de la correspondencia recibida? .....</b>	<b>36</b>
<b>5.5.2.3. Instrumento que utiliza para registro de la correspondencia emitida.....</b>	<b>37</b>
<b>5.5.2.4. Recibió capacitación relacionada con el manejo de archivo y correspondencia.....</b>	<b>37</b>
<b>5.5.2.5. ¿De qué forma clasifica su correspondencia al momento de ser archivada?.....</b>	<b>38</b>
<b>5.5.2.7. En su oficina el espacio y mobiliario para acomodar el archivo es: .....</b>	<b>39</b>
<b>5.5.2.8. ¿Cuál es el destino final de la correspondencia acumulada de una gestión? .....</b>	<b>40</b>
<b>5.5.2.9. ¿Existen reglamentos, manuales u otras herramientas para el manejo de correspondencia y archivo?.....</b>	<b>41</b>
<b>5.6. Análisis FODA .....</b>	<b>42</b>
<b>5.6.1. Fortalezas .....</b>	<b>42</b>
<b>5.6.2. Oportunidades .....</b>	<b>43</b>
<b>5.6.3. Debilidades .....</b>	<b>44</b>
<b>5.6.4. Amenazas .....</b>	<b>46</b>
<b>5.7. Conclusiones.....</b>	<b>46</b>
<b>5.8. Recomendaciones.....</b>	<b>47</b>
<b>CAPITULO VI .....</b>	<b>48</b>
<b>PROPUESTA.....</b>	<b>48</b>
<b>6.1. Introducción.....</b>	<b>48</b>
<b>6.2. Objetivo .....</b>	<b>49</b>
<b>6.2.1. Objetivo General.....</b>	<b>49</b>



**DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE MEJORA EN ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA, EN LOS AMBITOS DE CONTROL Y ORGANIZACIÓN  
CASO: CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD**

<b>6.2.2. Objetivos Específicos.....</b>	<b>49</b>
<b>6.3. Alcance de la Propuesta.....</b>	<b>49</b>
<b>6.4. Desarrollo de la propuesta.....</b>	<b>50</b>
<b>6.4.1. Elaboración del manual de Organización y Funciones para la Unidad de Archivo General.....</b>	<b>50</b>
<b>6.4.2. Creación de la Unidad de Archivo General.....</b>	<b>53</b>
<b>6.4.2.1. Misión.....</b>	<b>53</b>
<b>6.4.2.2. Objetivo General.....</b>	<b>53</b>
<b>6.4.2.3. Políticas.....</b>	<b>53</b>
<b>6.4.2.4. Requisitos mínimos de la Infraestructura.....</b>	<b>54</b>
<b>6.4.2.4.1. Aspectos Estructurales.....</b>	<b>54</b>
<b>6.4.2.4.2. Distribución del Área de Archivo General.....</b>	<b>55</b>
<b>6.4.2.4.3. Mobiliario.....</b>	<b>55</b>
<b>6.4.2.4.4. Seguridad.....</b>	<b>56</b>
<b>6.4.2.4.5. Mantenimiento.....</b>	<b>56</b>
<b>6.4.3. Elaboración de Reglamento interno de la Unidad de Archivo General.....</b>	<b>57</b>
<b>6.4.4. Desarrollo del Manual de procesos y procedimientos de la Unidad de Archivo General.....</b>	<b>57</b>
<b>6.4.5. Elaboración de Reglamento interno del manejo y archivo de la correspondencia interna y externa para la Caja Bancaria Estatal de Salud.....</b>	<b>67</b>
<b>6.4.6. Desarrollo del Manual de Procesos y Procedimientos de manejo y archivo de la correspondencia interna y externa para la Caja Bancaria Estatal de Salud..</b>	<b>67</b>
<b>BIBLIOGRAFIA.....</b>	<b>73</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>74</b>



**DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE MEJORA EN ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA, EN LOS AMBITOS  
DE CONTROL Y ORGANIZACIÓN  
CASO: CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD**

**CAPITULO I**

**ASPECTOS GENERALES**

**1.1. Introducción**

El tema elegido para el presente trabajo dirigido esta descrito a continuación y comprende puntos elementales, como ser la justificación, identificación del problema, objetivos, metodología y el alcance. Un diagnostico que se basa en mostrar el estado de organización y control de correspondencia y archivo en cuanto a su utilidad y aporte para mejorar la gestión de la Caja Bancaria Estatal de Salud, considerando el lugar para una mejor relación entre la comunicación y coordinación entre todas las áreas de la institución.

**1.1.1. Antecedentes de la institución**

En el marco legal de la constitución Política del Estado, el código de Seguridad Social, El Decreto Supremo N° 05315 de 30 de septiembre de 1959 la Ley 0924 de 14 de Abril de 1987 y el Decreto Supremo N° 21637 de 25 de junio de 1987, la Caja Bancaria Estatal de Salud (CBES), reconocida como institución Pública, descentralizada, con personalidad jurídica de duración indefinida, autonomía de gestión y patrimonio propio, con domicilio legal en la ciudad de La Paz, Zona Miraflores, calle Panamá N° 1162, sin fines de lucro encargada de la prestación, aplicación y ejecución del seguro Materno Infantil, Seguro de la Vejez, Seguro de Enfermedad y riesgos profesionales a corto Plazo Bajo tuición del Ministerio de salud y deportes, en aplicación de la constitución política del estado, el código de Seguridad social y la ley 924 de fecha 14 abril de 1987, enmarcados en el Decreto supremo 27732 de fecha 15 de septiembre de 2004, sobre readecuaciones al reglamento de la ley de Organización del poder ejecutivo.

Crease la caja Bancaria Estatal de Salud del sistema boliviano de Seguridad social para trabajadores pertenecientes a los bancos y entidades afines del Sector Público y privado, como institución de derecho público, con personalidad jurídica y autonomía de gestión encargada de la aplicación y ejecución del régimen de



**DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE MEJORA EN ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA, EN LOS AMBITOS  
DE CONTROL Y ORGANIZACIÓN  
CASO: CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD**

enfermedad, maternidad y riesgos profesionales a corto plazo máximo de 90 días de la fecha del presente decreto.

Los bienes inmuebles, muebles y equipos de hospitales poli consultorios, centros, de salud y bienes en general, quedan en propiedad de la respectiva Caja de Salud, bajo cuya tenencia se encuentra actualmente. En el caso de inmuebles de utilización mixta, para la atención directa de las prestaciones de salud y de la administración de las pensiones de invalidez, vejez muerte y riesgos profesionales a largo plazo, la propiedad corresponderá en proporción a las áreas utilizadas al 15 de abril de 1987.

## **1.2. Aspectos Organizacionales e Institucionales**

### **1.2.1. Misión**

Constituirse en una institución que preste servicios dentro la seguridad social con alta capacidad y competencia con una infraestructura y tecnología compatibles con las necesidades de la población protegida, con un crecimiento progresivo.

### **1.2.2. Visión**

Recuperar, mantener y mejorar el estado de salud de los asegurados, mediante la provisión de servicios médicos – quirúrgicos de primer, segundo y tercer nivel, bajo estándares óptimos de calidad que se hallan normados por el código de seguridad social y reglamentos.

### **1.2.3. Objetivos de la Caja Bancaria Estatal de Salud**

#### **1.2.3.1. Objetivo General**

Velar por la salud integral de la población asegurada, coadyuvando al desarrollo humano de la población Boliviana.

#### **1.2.3.2. Objetivos Específicos**

- Fortalecer y ampliar las prestaciones y servicios de salud integrales.
- Desarrollar programas de promoción de la salud y prevención de las enfermedades en el marco de las políticas nacionales de salud



**DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE MEJORA EN ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA, EN LOS AMBITOS DE CONTROL Y ORGANIZACIÓN  
CASO: CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD**

- Contar con sistemas y programas de administración que garanticen una gestión que optimicen los recursos humanos materiales, técnicos y tecnológicos.
- Captar y administrar los recursos financieros con eficiencia, eficacia, economía y transparencia, para lograr una gestión de calidad en beneficio de los usuarios.
- Alcanzar la eficacia, eficiencia y calidad de todas las actividades administrativas y de salud.

**1.2.3.3. Estructura Orgánica de la Caja Bancaria Estatal de Salud**

La estructura orgánica de la Caja Bancaria Estatal de Salud está basado en el Art. 5 del Decreto supremo 25798 donde se resuelve aprobar el Estatuto Orgánico en sus cuatro títulos y setenta y seis artículos y la resolución Administrativa N° 055 2004 del 28 de septiembre del 2004.

La Caja Bancaria Estatal de Salud (C.B.E.S.) Para el cumplimiento de sumisión Institucional, cuenta con la siguiente estructura organizacional:

- a) Nivel Normativo y de Fiscalización
  - Directorio
- b) Nivel Ejecutivo
  - Dirección Ejecutiva
- c) Nivel de Control y Asesoramiento
  - Unidad de auditoría Interna
  - Unidad de Asesoramiento Legal
- d) Nivel Jurisdiccional
  - Comisión nacional de prestaciones
- e) Nivel de Coordinación
  - Consejo Técnico
- f) Nivel Operativo
  - Dirección de Salud
  - Dirección Administrativa y Financiera





**DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE MEJORA EN ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA, EN LOS AMBITOS  
DE CONTROL Y ORGANIZACIÓN  
CASO: CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD**

### **1.3. Justificación**

En el Periodo inicial de ejecución del presente trabajo dirigido que significo un periodo de adaptación laboral en la Caja Bancaria Estatal de Salud observamos carencias organizacionales en el control del manejo de archivo y correspondencia y la manera de administración del mismo que fue confirmado por las autoridades de esta institución quienes apoyaron la necesidad de este trabajo que coincidió con una nota del INASES, que les comunica que la institución debería de contar con dos reglamentos que regulen la correspondencia por tanto la justificación del trabajo dirigido es:

La aplicación de conocimientos teóricos y prácticos para la mejora de organización y administración de archivo y correspondencia que abarca al personal y a los procesos que cada uno conlleva, al mismo tiempo optimizar el funcionamiento de actividades administrativas, en cuanto al manejo correcto de archivo y correspondencia que beneficiara en el rendimiento del desarrollo organizacional.

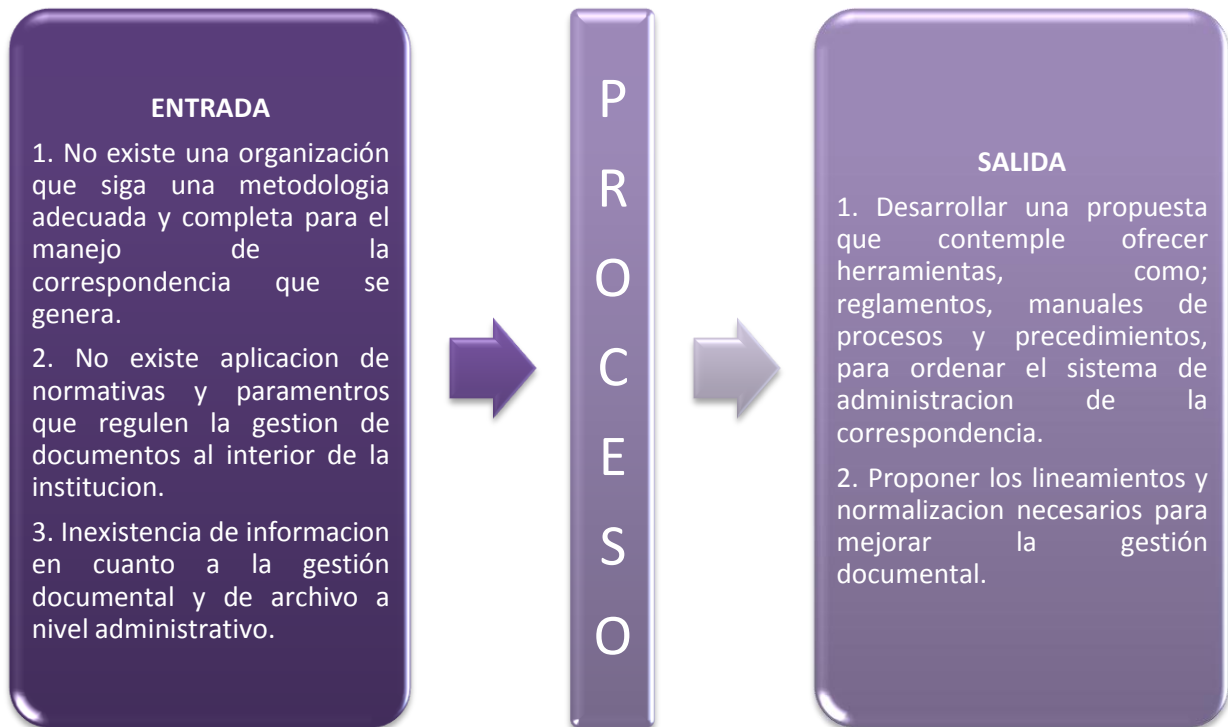
### **1.4. Planteamiento del Problema**

Habiendo efectuado una etapa de observación preliminar realizada en la Caja Bancaria Estatal de Salud encontramos que la institución ***carece de instrumentos administrativos y normativos para el manejo adecuado de la correspondencia y archivo*** que deriva en la administración empírica de la misma, como consecuencia genera desorganización, dificultad en el acceso a documentos Institucionales. En tal sentido a continuación se presenta un diagrama sobre la problemática encontrada y sus posibles soluciones.



**DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE MEJORA EN ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA, EN LOS AMBITOS DE CONTROL Y ORGANIZACIÓN  
CASO: CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD**

Figura 1. Diagrama de caja negra (Entrada/Proceso/Salida) para la problemática detectada.



*Fuente: Elaboración Propia*

## **1.5. Objetivos**

### **1.5.1. Objetivo General**

Beneficiar a la Caja Bancaria Estatal de Salud con un diagnóstico y propuesta de mejora, con la creación de herramientas que gestionen la documentación generada en archivo y correspondencia para una administración óptima y oportuna de información documentaria, así mismo que aporte al logro de los objetivos institucionales.

### **1.5.2. Objetivos Específicos**

Se busca alcanzar los siguientes objetivos específicos:

#### **1.5.2.1. Objetivos Específicos en cuanto a la Metodología**

- Utilizar una metodología específica para desarrollar el trabajo dirigido.
- Generar información práctica y operativa.



**DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE MEJORA EN ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA, EN LOS AMBITOS DE CONTROL Y ORGANIZACIÓN  
CASO: CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD**

- Realizar un diagnóstico óptimo de la administración de archivo y correspondencia.

**1.5.2.2. Objetivos Específicos del Diagnostico**

- Recolectar, conservar, analizar y transmitir información veraz y confiable de la Institución.
- Someter a la organización a un autoanálisis, mediante investigaciones que permitan identificar los problemas que presenta, y las acciones para resolverlos.
- Analizar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas detectadas, en cuanto a la administración y organización de archivo y correspondencia.
- Conocer y describir la situación actual de la empresa en el ámbito de la administración y organización de archivo y correspondencia.

**1.5.2.3. Objetivos Específicos de la Propuesta**

- Proporcionar a la Caja Bancaria Estatal de Salud Herramientas que permitan administrar los procesos por los cuales pasan los documentos de archivo y correspondencia desde su creación hasta su conservación.
- Agilizar la gestión documental al interior de la institución para responder a las necesidades de eficiencia interna y externa de sus procesos.
- Elaboración de herramientas y brindar bases para la mejora de sistemas de gestión documental en las áreas que comprenden la administración de documentos de archivo y correspondencia.

**1.6. Alcance de la intervención**

El diagnóstico y propuesta de mejora en archivo y correspondencia, en los ámbitos de control y organización en la C.B.E.S. ordenara y mejorara la organización de las áreas administrativas y de salud.

**1.6.1. Geográfico**

El diagnóstico de los instrumentos administrativos para el control y organización de la correspondencia tendrá lugar en la Caja Bancaria Estatal de Salud (Clínica



**DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE MEJORA EN ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA, EN LOS AMBITOS DE CONTROL Y ORGANIZACIÓN  
CASO: CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD**

Modelo) con domicilio legal en la ciudad de La Paz Zona de Miraflores, calle Panamá N° 1162.

### **1.6.2. Temporal**

Temporalmente el diagnóstico y plan de acción, se desarrollara teniendo en cuenta las características del estudio de observación y etapa de adecuación a las labores de la institución, será desde el mes de Agosto de 2014 hasta Febrero del siguiente año.

### **1.6.3. Temático**

El área de estudio con enfoques y relación con las materias del pensum de la Carrera de Administración de Empresas de la Universidad Mayor de San Andrés es del área específica de la materia de Sistemas Organizacionales.

## **1.7. Metodología de la investigación**

El método que se empleara para el presente trabajo es el **deductivo**. Mediante este método científico obtendremos conclusiones particulares a partir de observaciones generales.

### **1.7.1. Tipo de Estudio**

- Analítico descriptivo

### **1.7.2. Técnicas de Investigación**

- Observación
- Indagación
- Entrevista

### **1.7.3. Instrumentos de Investigación**

- Cuestionario
- Registro de observación



DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE MEJORA EN ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA, EN LOS AMBITOS  
DE CONTROL Y ORGANIZACIÓN  
CASO: CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD

#### 1.7.4. Fuentes de Recolección de Información

**Fuentes primarias:** Será obtenida directamente de la Caja Bancaria Estatal de Salud, mediante entrevistas formales, debidamente estructurada y dirigida a funcionarios encargados de la entidad.

**Fuentes Secundarias:** Implicará la búsqueda, recopilación e investigación de información y documentación bibliográfica de la institución.



DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE MEJORA EN ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA, EN LOS AMBITOS  
DE CONTROL Y ORGANIZACIÓN  
CASO: CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD

CAPITULO II

MARCO TEORICO

**2.1. Administración**

Administración es el proceso de diseñar y mantener un ambiente donde individuos que trabajan juntos en grupos cumplen metas específicas de manera eficiente, y realizar las funciones gerenciales de planear organizar, integrar personal, dirigir y controlar. (Koontz)

Es el acto de administrar como planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. Las funciones administrativas abarcan los elementos de administración (proceso administrativo).

**Planeación:** Avizorar el futuro y trazar el programa de acción.

**Organización:** Construir las estructuras material y social de la empresa.

**Dirección:** Guiar y orientar al personal.

**Coordinación:** Enlazar, unir y enlazar todos los actos y esfuerzos colectivos.

**Control:** Verificar que todo suceda de acuerdo con las reglas establecidas y las órdenes dadas. (Fayol)<sup>1</sup>

Los autores de la teoría clásica parten del estudio científico de la administración, sustituir el empirismo y la improvisación por técnicas científicas. Así se pretendía desarrollar una ciencia de la administración.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup>Idalberto Chiavenato, Introducción a la Teoría General de la Administración, Séptima Edición, McGraw-Hill Interamericana, Pagina 70.

<sup>2</sup> Idalberto Chiavenato, Introducción a la Teoría General de la Administración, Séptima Edición, McGraw-Hill Interamericana, Pagina 72.



**DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE MEJORA EN ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA, EN LOS AMBITOS  
DE CONTROL Y ORGANIZACIÓN  
CASO: CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD**

## **2.2. Organización**

Existen diversos criterios como autores, sobre el concepto de la función Organización. Uno de estos autores señala que es “un proceso a través del cual, partiendo de la especialización y división del trabajo, agrupa y asigna funciones a unidades específicas e interrelacionadas por líneas de mando, comunicación y jerarquía para contribuir al logro de objetivos comunes a un grupo de personas”<sup>3</sup>

Desde el punto de vista de la función administrativa, es aquella que constituye el organismo material y social de la empresa. Desde el punto de vista de la entidad social, constituye el conjunto a personas que interactúan entre sí para alcanzar objetivos específicos.<sup>4</sup>

## **2.3. Reglamento**

El reglamento es toda disposición jurídica de carácter general dictada por la Administración pública y con valor subordinado a la ley. Que la norma reglamentaria es de rango inferior a la ley significa, en primer lugar, que aunque sea posterior a ésta, no puede derogarla y por el contrario, toda norma con rango de ley tiene fuerza derogatoria sobre cualquier reglamento. Pero también significa que no hay materias reservadas a la potestad reglamentaria en el sentido de que la ley puede entrar a regular cualquiera que con anterioridad haya sido regulada por el reglamento.<sup>5</sup>

## **2.4. Proceso**

Un proceso se puede definir como una serie de actividades, acciones o eventos organizados interrelacionados, orientadas a obtener un resultado específico y predeterminado, como consecuencia del valor agregado que aporta cada una de las fases que se llevan a cabo en las diferentes etapas por los responsables que desarrollan las funciones de acuerdo con su estructura orgánica.

---

<sup>3</sup> Franklin Enrique benjamín, Organización de Empresas: Análisis, Diseño y Estructura, Editorial Mc Graw Hill, México, 1998, Pág. 239.

<sup>4</sup> Idalberto Chiavenato, Introducción a la Teoría General de la Administración, Séptima Edición, McGraw-Hill Interamericana, Página 82

<sup>5</sup> Andrés Serra Rojas, Diccionario Jurídico Edición 24, Editorial Porrúa



**DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE MEJORA EN ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA, EN LOS AMBITOS  
DE CONTROL Y ORGANIZACIÓN  
CASO: CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD**

## **2.5. Procedimientos**

Son módulos homogéneos que especifican y detallan un proceso, los cuales conforman un conjunto ordenado de operaciones o actividades determinadas secuencialmente en relación con los responsables de la ejecución, que deben cumplir políticas y normas establecidas señalando la duración y el flujo de documentos.

## **2.6. Manual de Procesos y Procedimientos**

Es un elemento del sistema de control interno, el cual es un documento instrumental de información detallado, un manual de procesos y procedimientos es un instrumento administrativo que apoya el quehacer cotidiano de las diferentes áreas de una empresa.

En los manuales de procesos y procedimientos son consignados, metódicamente tanto las acciones como las operaciones que deben seguirse para llevar a cabo las actividades generales y específicas de la empresa.

## **2.7. Manual de Organización y Funciones**

El Manual de Organización y Funciones (MOF) es un documento normativo donde se describe las funciones, objetivos, características y responsabilidades de cada unidad que se desarrolla en una organización, así también un conocimiento integral de este, permitiendo un mejor desarrollo del ente en la sociedad.

El MOF proporciona información a los servidores, Directivos y Funcionarios sobre sus funciones y ubicación dentro de la estructura general de la organización.

## **2.8. Sistema**

El concepto de sistema en general está sustentado sobre el hecho de que ningún sistema puede existir aislado completamente y siempre tendrá factores externos





## DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE MEJORA EN ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA, EN LOS AMBITOS DE CONTROL Y ORGANIZACIÓN CASO: CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD

que lo rodean y pueden afectarlo, "Cuando tratamos de tomar algo, siempre lo encontramos unido a algo más en el Universo".<sup>6</sup>

Puleo define sistema como "un conjunto de entidades caracterizadas por ciertos atributos, que tienen relaciones entre sí y están localizadas en un cierto ambiente, de acuerdo con un cierto objetivo".

Es un todo organizado o complejo; un conjunto o combinación de cosas o partes, formando un todo complejo o unitario orientado hacia una finalidad.<sup>7</sup>

### **2.9. Gestión Documental**

La Gestión de documentos potencia todas las áreas de la organización para utilizar más eficazmente la información basada en documentos, a la vez que permite una mejor localización y recuperación de los mismos. Cuando hablamos de gestión documental nos estamos refiriendo a la aplicación de la tecnología y también de los procedimientos que van a permitir la gestión y la unificación de la información que es generada por la organización.

En la Definición más simple y más auténtica del término, es un sistema utilizado para gestionar documentos, cualquiera sea el formato en que se encuentre sistematizado.<sup>8</sup>

### **2.10. Archivo**

Es un concepto de crucial importancia que tiene un impacto directo y específico en el trabajo archivístico. Que parte del viejo precepto etimológico, hasta el planteamiento técnico actual.

Archivo procede del latín *archivum*, aunque su origen más remoto se encuentra en la lengua griega y puede traducirse como "residencia de los magistrados". El término se utiliza para nombrar al conjunto ordenado de documentos que una

---

<sup>6</sup> Muir citado a Puleo (1985)

<sup>7</sup> Varios conceptos de Sistemas, Idalberto Chiavenato, Introducción a la Teoría General de la Administración Séptima Edición, Editorial McGraw-Hill Interamericana, Página 412

<sup>8</sup> Michael Bukland, Dirección de Certificación Industrial



## DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE MEJORA EN ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA, EN LOS AMBITOS DE CONTROL Y ORGANIZACIÓN CASO: CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD

sociedad, una institución o una persona elabora en el marco de sus actividades y funciones:

El Archivo es un conjunto de documentos sea cual sea su fecha, su forma y el soporte material, producidos o recibidos por cualquier persona, física o moral o por cualquier organismo público o privado en el ejercicio de su actividad, conservados por sus creadores o sucesores para sus propias necesidades o transmitidos a instituciones de archivos.

Es ya una convención plenamente consensuada caracterizar al archivo como un conjunto orgánico de documentos, sea cual fuere su fecha, su forma y el soporte material, producidos o recibidos por cualquier persona, física o moral o por cualesquier organismo público o privado en el ejercicio de su actividad o sus funciones, conservados por sus creadores o sucesores para sus propias necesidades o transmitidos a instituciones de archivos.

Por tanto, el concepto de archivo tiene tres acepciones:

- Conjunto orgánico de documentos<sup>9</sup>
- Depósito o local donde se almacenan los archivos<sup>10</sup>
- Institución donde se administran los archivos<sup>11</sup>

---

<sup>9</sup> En Bolivia los instaladores básicos de la documentación pueden ser el archivador de palanca, la carpeta o carpetilla (se la denomina en el argot usual como “folder”, “file”, archivador rápido), expediente, legajo en la archivística Boliviana la carpeta que contiene a los documentos generados durante un proceso se denomina expediente, y es efectivamente una carpeta o legajo que conserva cada uno de los documentos del acto administrativo. Para graficar las nuevas corrientes, nótese la acepción de “archivo” que viene en la computación, identificando por una carpeta, icono emblemático del archivo electrónico.

<sup>10</sup> El Depósito de archivo no es una institución propiamente dicha. Es como su nombre lo indica, un espacio destinado a almacenar documentos, sea cual fuere su edad o ciclo de vida, es decir “el local, el continente, siempre es un circunstancia, un elemento distintivo y hasta emblemático, pero no substancial” (Heredia 2007).

<sup>11</sup> La institución archivística es aquella que ha sido creada por imperio de la ley (es decir una norma de cualquier nivel) y se reconoce en su interior una organización básica (la dimensión gestora de la que habla Heredia), con el personal calificado y recursos tecnológicos financieros para desempeñar sus funciones, y con documentación creada de forma organizada, es decir, parafraseando a Antonia Heredia, “como contenido, por su parte, podrá estar constituido por uno o más fondos”.



## DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE MEJORA EN ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA, EN LOS AMBITOS DE CONTROL Y ORGANIZACIÓN CASO: CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD

### 2.11. Documento

Etimológicamente deriva de **documentum**, que a su vez procede del verbo **docere**, que quiere decir “enseñar”. El sufijo **mentum** viene de **mento** que quiere decir “elemento material en el que se ha hecho visible o palpable una idea o un hecho”.

Ese concepto es amplio, porque abarca un conjunto de datos e impulsos significativos, en lenguaje natural o convencional, gráfico, en imagen o sonoro registrados en cualquier tipo de soporte, incluso de tipo informático, es decir, documento es todo registro de información independiente de su soporte físico. Abarca todo lo que puede transmitir el conocimiento humano.

El concepto archivístico de documento proviene de la diplomática, una de las disciplinas auxiliares de la archivística “que estudia el documento, su estructura, sus cláusulas para establecer las diferentes tipologías y su génesis dentro de la institución escrituraria con el fin de abalizar su autenticidad” (Heredia, 1993).

Sikel, un clásico en diplomática, define al documento como testimonio escrito redactado según una forma determinada – variable en relación al lugar, época, persona o negocio – sobre un hecho de naturaleza jurídica.<sup>12</sup>

### 2.12. Correspondencia

En Bolivia el documento de archivo es identificado como “Correspondencia”, que viene a ser “cualquier forma de comunicación escrita que se intercambie entre personas físicas o jurídicas” (GITAA, 1997), es decir “Materializa las relaciones que el órgano administrativo mantiene con otros órganos o con personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, en el ámbito de sus actividades” (Carnicer, s.f.).<sup>13</sup>

Tenemos dos tipos de correspondencia. El primero es la correspondencia corriente, que testimonia cualquier actividad de una oficina, pero que no está

---

<sup>12</sup> Citado por Antonia Heredia

<sup>13</sup> Es un texto de divulgación, Carnicer et al, identifican los siguientes grupos de documentos. Expedientes sometidos a procedimiento, expedientes no reglados, correspondencia. Registros y documentos de apoyo informativo. (p. 16).



**DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE MEJORA EN ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA, EN LOS AMBITOS  
DE CONTROL Y ORGANIZACIÓN  
CASO: CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD**

sometida a un procedimiento (Carnicer, s.f.). Generalmente se emplea al interior de las instituciones (correspondencia para comunicar aspectos administrativos que deben ser conocimiento general. El segundo es la correspondencia relacionada a un asunto, que a la conclusión del trámite forma el expediente. Es la unidad documental compuesta formada por un conjunto de documentos, generados organiza y funcionalmente por un sujeto productor en la resolución de un mismo asunto.<sup>14</sup>

### **2.13. Documentaciones Públicas**

Gunnar Mendoza acuñó este concepto, que rige en Bolivia con fuerza de ley señalando que:

Son los documentos resultantes de la función, actividades y tramites de cualesquier estructura administrativa central, descentralizada, desconcentrada, local, municipal, judicial y/o universitaria. Constituyen bienes y recursos indispensables para la administración pública, la información e investigación científica, promoción de la conciencia cívica y el desarrollo nacional.

Es lo que Antonia Heredia menciona; los documentos de archivo (...) se producen natural, e inevitablemente como testimonio y prueba de acciones de la gestión de una Institución, familia o persona.

### **2.14. Sistema de archivo**

La escuela tradicional señalaba que la archivística tenía como origen el archivo formalmente constituido. Por esa razón, a la fase previa se la designaba genéricamente como etapa pre-archivística.

Según Ludwing Von Bertalanfi, identificamos como sistema al conjunto de mecanismos y actividades articulados a través de una red de centros y de servicios técnicos, para estructurar la recogida, transferencia, depósito, organización, descripción y servicio de los documentos, que se expresan por medio de planes y programas archivísticos. (Bertalanffy, 1992).

---

<sup>14</sup> Diccionario de terminología Archivística, p.35.



## DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE MEJORA EN ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA, EN LOS AMBITOS DE CONTROL Y ORGANIZACIÓN CASO: CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD

Las principales funciones del archivo son:

- Recoger (Gestionar) la documentación de las oficinas
- Organizarlas y sistematizarlas técnicamente en los distintos tipos de archivos
- Establecer el servicio (tanto al público como a la institución).

### **2.15. Planificación de Archivos**

Los archivos en la actualidad demandan una planificación acertada frente a toda su estructura y de la información que se maneje en él. La planificación de cualquier archivo debe ajustarse a las políticas de la institución a la que pertenece, para que se ha coherente y contribuya a cumplir los objetivos de la organización y además se ha de aporte de información a la sociedad.

Para planificar el futuro de un archivo, hay que necesariamente conocer el presente que es el resultante del pasado sumado al dinamismo actual. Realizar un diagnóstico es algo que puede considerarse como un tipo de investigación porque hay que indagar, preguntar, observar y consultar varias fuentes para establecer el porqué de su estado actual. Con esta fase preliminar de diagnóstico se puede empezar a desarrollar la planificación teniendo en cuenta todos los aspectos que se encontraron de su situación actual y cuál es la visión para el futuro, estableciendo sus políticas, objetivos y metas en el corto, mediano y largo plazo. La planificación de archivos debe entenderse como la gestión de un todo para que el archivo tenga utilidad y responda en términos de eficacia y eficiencia a las necesidades de los usuarios que hagan uso de él.

Cuando se carece de una planificación, de gestión y de políticas por parte de las instituciones frente a sus documentos, se origina un problema que se puede definir como fondo acumulado.

Se entiende por *fondo acumulado*, el conjunto de documentos reunidos por una entidad en el transcurso de su vida institucional sin un criterio archivístico



**DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE MEJORA EN ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA, EN LOS AMBITOS  
DE CONTROL Y ORGANIZACIÓN  
CASO: CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD**

determinado de organización y de conservación, y sin la posibilidad de ser fuente de información y consulta para los usuarios.<sup>15</sup>

### **2.16. Clasificación**

La clasificación consiste en dividir o separar las documentaciones en clases, grupos o series (Heredia) acción que se verifica desde la fase misma de la producción documental, que está bajo la responsabilidad de las secretarías y otros gestores de la documentación.

### **2.17. Ordenación**

Es un sistema de organización que identifica cada una de las carpetas o expedientes del archivo agrupado las series de una misma clases. Los sistemas más usuales son el alfabético y numérico. Otros tipos de sistemas derivan de estas matrices, como el geográfico, nominativo y los alfa numéricos.

El llamado orden cronológico en realidad es un orden natural dado por el proceso (tramite del expediente) o la gestión anual.

---

<sup>15</sup>Casilimas Rojas Clara Inés y Ramírez Juan Carlos. Fondos acumulados manual de organización. Bogotá: Archivo General de la Nación; 2004. 13p.



DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE MEJORA EN ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA, EN LOS AMBITOS  
DE CONTROL Y ORGANIZACIÓN  
CASO: CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD

**CAPITULO III**

**MARCO LEGAL**

**3.1. Ley No. 1178, ley de administración y controles gubernamentales**

La Ley No. 1178 de Administración y Control Gubernamentales de 20 de julio de 1990, expresa un modelo de administración para el manejo de los recursos del Estado, estableciendo sistemas de administración financiera y no financiera, que funcionan de manera interrelacionada entre sí y con los Sistemas Nacionales de Planificación e Inversión Pública; asimismo, establece el régimen de responsabilidad de los servidores públicos por el desempeño de sus funciones.

Las finalidades de la Ley No. 1178 son:

- Lograr la administración eficaz y eficiente de los recursos públicos.
- Generar información que muestre transparencia en la gestión pública.
- Lograr que todo servidor público asuma plena responsabilidad por el desempeño de sus funciones.
- Desarrollar la capacidad administrativa en el Sector Público.

**3.2. Artículo 1311 del código Civil**

Establece el valor legal de las copias, si fuesen nítidas y si su conformidad con el original autentico y completo se acreditase por un funcionario público autorizado, quien de acuerdo al Artículo. 1309 es legalmente depositado de tal documentación, refrendado por el Artículo. 400 del código de procedimiento Civil.

**3.3. Decreto 23318-A, Reglamento de la ley SAFCO**

Ordena que los servidores públicos, tienen el deber de generar y transmitir información útil, oportuna, pertinente, comprensible, confiable y verificable a sus superiores jerárquicos, a las entidades que provean los recursos con que trabajan y a cualquier otra persona facultada para supervisar sus actividades además de preservar y permitir en todo momento el acceso a esta información, verificar la



**DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE MEJORA EN ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA, EN LOS AMBITOS  
DE CONTROL Y ORGANIZACIÓN  
CASO: CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD**

eficacia y confiabilidad del sistema de información y difundir una comprensión básica por parte de la sociedad. Concluye determinado que el incumplimiento a estas funciones genera responsabilidades jurídicas.

**3.4. Ley 2341 de Procedimiento Administrativo**

Garantiza el acceso restrictivo a los archivos y registros oficiales en las instituciones públicas, sobre la base del interés legítimo. El art. 18 señala que las personas tienen derecho a acceder a los archivos, registros públicos y a los documentos que obren en poder de la administración pública, así como a obtener certificados o copias legalizadas de tales documentos cualquiera que sea la forma de expresión, gráfica, sonora, en imagen u otras, o el tipo de soporte en que figuren.

**3.5. El decreto supremo 28168 de 17 de Mayo de 2005**

Garantiza el acceso irrestricto a la información como derecho fundamental de toda persona y presupuesto fundamental para el ejercicio pleno de la ciudadanía, el fortalecimiento de la democracia y la transparencia en la gestión del Poder Ejecutivo y las Sociedades del Estado.





DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE MEJORA EN ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA, EN LOS AMBITOS  
DE CONTROL Y ORGANIZACIÓN  
CASO: CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD

## CAPÍTULO IV

### MARCO METODOLOGICO

#### 4.1. Método Deductivo

El Método Deductivo consiste en el “análisis ordenado, coherente y lógico del problema de investigación, a partir de situaciones de carácter general hasta llegar a identificar explicaciones de carácter particular contenidas explícitamente en la situación general”.<sup>16</sup>

- Para la Elaboración del Diagnóstico del presente trabajo dirigido se utilizó el método "**deductivo**", que va de una situación de carácter general conocida que en el presente caso son los principios sobre los cuales se basa la institución a estudiar, traducida en su misión, es así que mediante la observación de forma preliminar detectamos problemas en esta. A partir de la misión se procedió a estudiar, situaciones particulares específicas desconocidas referidas a los reglamentos, manuales y normas, para la documentación y archivo de la correspondencia que deberían apoyar al cumplimiento de la misión, con el fin de establecer su correlación para detectar posibles inconsistencias.

#### 4.2. Tipo de Investigación

##### 4.2.1. Estudio Analítico Descriptivo

Busca especificar las propiedades importantes de las personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis (Danke 1986). Mide o evalúa diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar.

- La parte *Analítica descriptiva* permitió conocer las situaciones, relaciones, costumbres y actitudes predominantes en las acciones de

---

<sup>16</sup>AnderEgg, H. Técnicas de Investigación Social. Ed. Trillas, Mexico, 2002, p.97.



**DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE MEJORA EN ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA, EN LOS AMBITOS DE CONTROL Y ORGANIZACIÓN  
CASO: CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD**

manejo de la correspondencia y archivo para encontrar dificultades relativas a la falta de normatividad a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas involucradas.

### **4.3. Técnicas de Investigación**

#### **4.3.1. Observación**

Consiste en apreciar, mediante el uso de los sentidos, los hechos y las circunstancias relacionadas con el desarrollo de las funciones de los miembros de la institución.

- Se observaron gran parte de los hechos actuales de la Institución en el ámbito de la administración de correspondencia y archivo para conocer su funcionamiento que fueron registrados en un cuaderno de notas o instrumento de investigación.

#### **4.3.2. Indagación**

La indagación es un estudio de una pregunta, cuestión, problema o idea valiosa. Es el trabajo auténtico y real, que alguien en la comunidad podría abordar.<sup>17</sup>

- Se indago sobre la problemática, al personal del área administrativa vinculado con el tema de este trabajo, la cual permitió establecer la carencia de instrumentos administrativos y normativos para el manejo adecuado de la correspondencia y archivo, la información recolectada es registrada en un cuaderno de datos o instrumento de investigación.

#### **4.3.3. Entrevista**

Es una técnica para obtener datos que consiste en un dialogo entre dos personas, el entrevistador “investigador” y el entrevistado; se realiza con el fin de obtener información de parte de este, que es por lo general, una persona entendida en la materia de investigación.

---

<sup>17</sup> Wells, Gordon (2001). Action, talk & text: Learning & Teaching Through Inquiry. New York, NY: TeachersCollegePress.



## DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE MEJORA EN ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA, EN LOS AMBITOS DE CONTROL Y ORGANIZACIÓN CASO: CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD

- Las entrevistas se realizaron a los siguientes funcionarios de la institución: Director Administrativo y Financiero, Encargado de Recursos Humano Secretarías Ejecutiva, Administrativa y Salud, con el propósito de obtener información detallada de funciones, procesos y procedimientos para el manejo y archivo de la correspondencia que consecuentemente serán mostrados en el análisis de datos y diagnóstico.

### 4.3.4. Encuesta

Según Stanton, Etzel y Walker, una **encuesta** consiste en reunir datos entrevistando a la gente

- Se aplicó este instrumento mediante preguntas estructuradas a personas seleccionadas en una muestra representativa del área administrativa, para recoger la información requerida y medir el conocimiento y la opinión sobre el tema del estado actual de archivo y correspondencia y su mejora. La información recogida permitirá:
  1. Detectar Problemas y darles una mejora.
  2. Disponer de datos para la mejora de la calidad en el manejo de correspondencia y archivo.
  3. Obtener las valoraciones y percepciones sobre el tema de trabajo dirigido.

### 4.3.5. Cuestionario

Los cuestionarios son una serie de preguntas ordenadas, que buscan obtener información de parte de quien las responde, para servir a quien pregunta o a ambas partes.<sup>18</sup>

- Se aplicó un cuestionario que comprenda preguntas referidas a lo que nos interesa, saber en el ámbito de control, organización y archivo de la correspondencia.

---

<sup>18</sup>Concepto de cuestionario - Definición en DeConceptos.com



**DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE MEJORA EN ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA, EN LOS AMBITOS DE CONTROL Y ORGANIZACIÓN  
CASO: CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD**

- Este cuestionario solo se lo hizo a aquellos funcionarios o personas de la institución que tengan competencias y atribuciones sobre el manejo y administración de archivo y correspondencia. **(VER ANEXO 1 Y 2)**

#### **4.4. Determinación del Tamaño de la Muestra**

##### **4.4.1. Censo**

Se llevó a cabo un censo para recolectar información, que de acuerdo a Namakforoosh (2002) lo denomina a la “recopilación de datos de todos los elementos de una población”. No obstante una definición más reciente es la que realiza el Instituto Nacional de Estadística y Geografía, plantea que “constituyen un procedimiento de generación de estadísticas que permite recabar información en todas y cada una de las unidades de observación de la población objeto de estudio”, Es decir esta técnica permite recopilar, evaluar y publicar datos referentes a todas las unidades de un universo en un determinado momento. Permite conocer con que información se cuenta y que de ella hace falta.

- Referente a la técnica, ésta se utilizó para recopilar la información cuantitativa, utilizando el cuestionario como instrumento aplicado a la población total (Personal Administrativo que tiene contacto directo con Correspondencia y Archivo); por ser un número pequeño de sujetos fue posible abarcar a todos, los cuales son: Dirección Administrativa Financiera, Dirección de Salud, Dirección Ejecutiva, Activos Fijos, Afiliaciones, Almacén, Bioestadísticas, Asesoría Legal, Auditoría, Bienes y Servicios, Bienestar social, Contabilidad, Jefatura de enfermería, Recursos humanos, Tesorería.



**DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE MEJORA EN ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA, EN LOS AMBITOS  
DE CONTROL Y ORGANIZACIÓN  
CASO: CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD**

#### **4.5. Fuentes de Información**

Para realizar el presente trabajo dirigido se ha utilizado dos tipos de información:

##### **4.5.1. Primaria**

Nos proporcionará información de primera mano, dentro del cual podemos encontrar las entrevistas, encuestas y la observación directa, que han sido compiladas con el fin de informar inmediatamente algún hecho o suceso.

La información se obtuvo de las siguientes fuentes primarias:

1. Dirección administrativa Financiera
2. Dirección de salud
3. Dirección ejecutiva
4. Activos Fijos
5. Afiliaciones
6. Almacén
7. Bioestadísticas
8. Asesoría Legal
9. Auditoría
10. Bienes y servicios
11. Bienestar social
12. Contabilidad
13. Jefatura de enfermería
14. Recursos humanos
15. Tesorería



**DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE MEJORA EN ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA, EN LOS AMBITOS  
DE CONTROL Y ORGANIZACIÓN  
CASO: CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD**

#### **4.5.2. Secundaria**

La investigación secundaria “es aquella que se ha recolectado para fines distintos al problema que se enfrenta.”<sup>19</sup>

Las fuentes secundarias son: disposiciones y normativas, informes, manuales de funciones, información estadística, contratos, planes operativos anuales, documentos relacionados con las entidades públicas.

Para efectuar el análisis documental se recolecto información de las siguientes fuentes secundarias:

- Ley nº 1178, Sistema de Organización Administrativa.
- Constitución Política del Estado Plurinacional.

#### **4.6. Etapas de la Investigación**

El objeto de la investigación constituye el análisis y diagnóstico de las funciones, procesos y procedimientos en las unidades y sus respectivos puestos de trabajo.

##### **4.6.1. Primera Etapa**

##### ***Investigación Documental***

En esta etapa se efectuó la investigación secundaria de la Caja Bancaria Estatal de Salud revisando los documentos relacionados con el tema del trabajo dirigido como ser; manuales de funciones, de procesos y procedimientos, además de las fuentes que respalden su vigencia legal.

---

<sup>19</sup>Malhotra K. Naresh. Investigación de Mercados. Un enfoque práctico Editorial Prentice Hall Hispanoamericana, S.A., Cuarta edición en Español 2004. Pág. 102.



**DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE MEJORA EN ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA, EN LOS AMBITOS  
DE CONTROL Y ORGANIZACIÓN  
CASO: CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD**

#### **4.6.2. Segunda Etapa**

##### ***Método de la Observación***

Con este método se observaron situaciones pertinentes sobre la funcionalidad de la Institución y sus áreas administrativas, buscando su eficacia, dimensión, cultura, tipo de cargos, funciones, los procesos, operaciones, procedimientos y sus tiempos de ejecución, el uso de recursos tanto materiales y tecnológicos en unidades que intervienen y son responsables de cada proceso.

#### **4.6.3. Tercera Etapa**

##### ***Aplicación de la Técnica de Investigación***

En esta fase obtuvimos información que mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos de investigación, como: El trabajo de campo y las encuestas que se realizó al personal del área administrativa involucrada con el manejo de archivo y correspondencia, nos dieron a conocer aspectos particulares mediante el diagnóstico para luego desarrollar una propuesta.

#### **4.6.4. Cuarta Etapa**

##### ***Presentación del Diagnóstico***

Se desarrolló el diagnóstico y análisis de la situación que atraviesa el área administrativa en el ámbito de manejo de archivo y correspondencia, y los diferentes puestos de trabajo estudiados.

#### **4.6.5. Quinta Etapa**

##### ***Elaboración de las Conclusiones***

Con los resultados de las fases anteriores se elaboraron las conclusiones parciales que servirán de base para el diseño de la propuesta de mejora en archivo y correspondencia, en los ámbitos de control y organización.



**DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE MEJORA EN ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA, EN LOS AMBITOS  
DE CONTROL Y ORGANIZACIÓN  
CASO: CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD**

**CAPITULO V**  
**DIAGNOSTICO**

**5.1. Descripción del área de estudio**

El área de estudio identificada para la realización de trabajo son las direcciones y unidades de la Caja Bancaria Estatal de Salud, Específicamente el personal que tenga contacto directo con el manejo de la correspondencia y archivo.

**5.2. Objetivo del Diagnostico**

El diagnostico situacional tiene por objetivo describir la situación actual de la Caja Bancaria Estatal de Salud, tomando en cuenta la estructura organizacional, la administración de la correspondencia, condiciones generales de la documentación, estado actual de las instalaciones, el mantenimiento y limpieza, y las condiciones de seguridad, para identificar los problemas, deficiencias y requerimientos, con el fin de contar con la información actual, verídica y confiable, que coadyuve en la elaboración de la propuesta de mejora.

**5.3. Investigación Documental**

El artículo 24 de la Constitución Política del Estado sanciona el derecho de petición para acceder a los archivos y registros públicos, con el único requisito de identificarse adecuadamente. Sin embargo, este derecho tuvo un dramático proceso, en el Artículo 21.6, que determina el acceso libre a la información.

La pérdida de la documentación y mala administración de archivo sería sancionado con este artículo de la constitución política del estado respaldado por las leyes 1178 (Administración y control gubernamentales), 2027 (ley del estatuto del funcionario público) y 2341 (Ley de procedimiento administrativo), regulan el procedimiento y las responsabilidades funcionarias inherentes a su desempeño.





## DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE MEJORA EN ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA, EN LOS AMBITOS DE CONTROL Y ORGANIZACIÓN

### CASO: CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD

De acuerdo a la normativa vigente, el estado sacraliza el derecho de petición de los ciudadanos para acceder a los registros y archivos públicos, obtener copias legalizadas y certificaciones, y ser atendido por la administración pública.

En virtud de lo anterior, hoy el ciudadano tiene derecho a formular peticiones, individual o colectivamente; iniciar como titular o particular en un procedimiento ya iniciado; conocer el estado del procedimiento; formular alegaciones y presentar pruebas; no presentar documentos que estuviesen en poder de la entidad pública actuante; rectificar errores en registros o documentos públicos; obtener respuesta fundada y motivada; exigir términos y plazos del procedimiento, obtener certificados y copias; acceder a registros y archivos administrativos; ser tratados con dignidad, respeto, igualdad y sin discriminación; y, exigir responsabilidad en el ejercicio de las funciones de los administradores.

#### **5.4. Observación**

##### **5.4.1. Observación Directa**

La observación directa nos permitió identificar hechos de gran importancia en cuanto al tema de estudio, que es la mejora de archivo y correspondencia en el ámbito de organización y control, se reconocieron los siguientes aspectos:

- La falta de reglamentos en el ámbito del manejo y archivo de la correspondencia, esto causa desorganización y falta de control en el área administrativa en cuanto a la manipulación de documentos.
- Las personas encargadas de recepción y emisión de correspondencia no están capacitadas en este ámbito y carece de homogeneidad en las herramientas de control, como los libros de registro de correspondencia, lo cual genera un manejo empírico de la correspondencia y genera demora en el control.
- No existe una persona encargada de Archivo General, lo que ocasiona desorden y riesgo de pérdida de documentos en el lugar donde se archivan los documentos de gestión.



**DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE MEJORA EN ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA, EN LOS AMBITOS  
DE CONTROL Y ORGANIZACIÓN  
CASO: CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD**

- El lugar llamado Archivo General es un ambiente improvisado, como consecuencia de este hecho se corre riesgo del deterioro y pérdida de documentación. **(ANEXO 3)**
- No existen medidas de seguridad en el lugar donde se archiva toda la documentación de gestiones anteriores, esto genera el riesgo, temor, y vulnerabilidad por la pérdida de toda a causa de errores humanos o desastres naturales.

## **5.5. Aplicación de técnicas e instrumentos**

### **5.5.1. Resultados y datos de la Encuesta a Encargados de las unidades que administran correspondencia y archivo**

#### **5.5.1.1. Unidades**

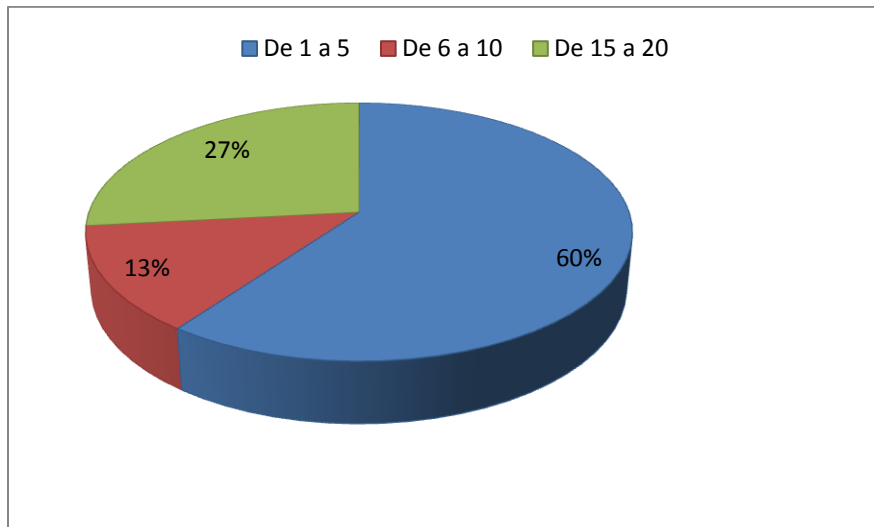
Las unidades que se tomaron en cuenta para el estudio en total son 15, debido a que manipulan, emiten y reciben correspondencia y documentación de archivo; las unidades son las siguientes:

1. Dirección administrativa Financiera
2. Dirección de salud
3. Dirección ejecutiva
4. Activos Fijos
5. Afiliaciones
6. Almacén
7. Bioestadísticas
8. Asesoría Legal
9. Auditoría
10. Bienes y servicios
11. Bienestar social
12. Contabilidad
13. Jefatura de enfermería
14. Recursos humanos
15. Tesorería



**DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE MEJORA EN ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA, EN LOS AMBITOS DE CONTROL Y ORGANIZACIÓN  
CASO: CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD**

**5.5.1.2. Cantidad de correspondencia recibida al día por unidad**



A través de la encuesta que se hizo mediante el cuestionario, se obtuvieron los siguientes resultados a la pregunta, se puede observar que el porcentaje predominante es del 60 % que corresponde a que las unidades reciben de 1 a 5 correspondencias al día, sin embargo se pudo observar que el 27 % corresponde a las Direcciones de Salud y Dirección Administrativa Financiera que reciben específicamente de 15 a 20 de acuerdo a la explicación que manifiestan en su respuesta, como consecuencia de este hecho se observó que la Dirección General Ejecutiva debe de controlar toda la correspondencia que ingresa a la institución ya que esta es la Dirección que administra menor flujo de la correspondencia.

**5.5.1.2. ¿Con cuantas copias de respaldo elabora su correspondencia?**

A través de la encuesta que se hizo mediante el cuestionario, se obtuvieron los siguientes resultados a la pregunta, las unidades elaboran su correspondencia habitualmente con dos copias, la original va a la unidad que se emita, una copia de respaldo para el archivo de la unidad emisora, y la segunda copia al inmediato superior de cada unidad para su control, porque se quiere evitar tener problemas que se presenten en un futuro como errores humanos (perdida de la correspondencia, sabotaje), como conclusión de este aspecto se define que las unidades elaboran copias de su correspondencia como medio de seguridad y para prevenir circunstancias de gravedad e interrupciones en sus funciones.



**DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE MEJORA EN ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA, EN LOS AMBITOS  
DE CONTROL Y ORGANIZACIÓN  
CASO: CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD**

**5.5.1.3. ¿Los Materiales y mobiliario son los adecuados para ordenar y conservar la documentación?**

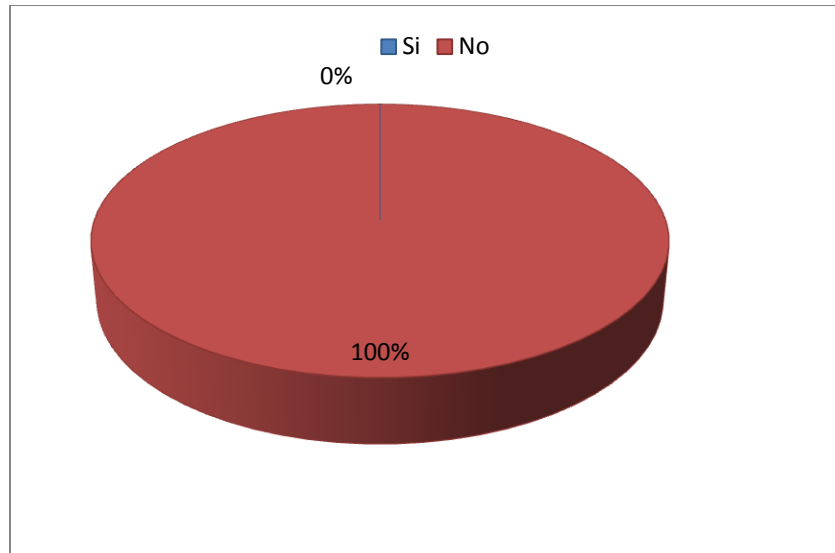
Según el levantamiento de datos mediante el cuestionario, la manera de resguardar y conservar los documentos en las unidades permite conocer que en su mayoría utilizan folders y archivadores de palanca para evitar que se maltraten, también se pudo evidenciar que en su gran mayoría están ordenados de forma cronológica, por unidades, por lo tanto se saca como conclusión que la manera de resguardar la documentación en las unidades, utilizando los materiales es la correcta sin embargo al momento de utilizarlos exceden su capacidad.

El mobiliario para el resguardo de la documentación en las unidades esta adecuado según el tamaño de las oficinas no así según las necesidades de cada unidad debido a la falta de infraestructura y mala ubicación de las unidades y áreas de la institución, como consecuencia existe desorden y acumulación de documentación sobre el mobiliario de cada unidad y otros muebles de las oficinas que tienen otras funciones, este hecho también lleva a la pérdida de tiempo y demora en la búsqueda de algunos documentos que necesitan respuesta inmediata.



DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE MEJORA EN ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA, EN LOS AMBITOS DE CONTROL Y ORGANIZACIÓN  
CASO: CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD

5.5.1.4. ¿La documentación de gestión al momento de su transferencia tiene un ambiente apropiado para su conservación?



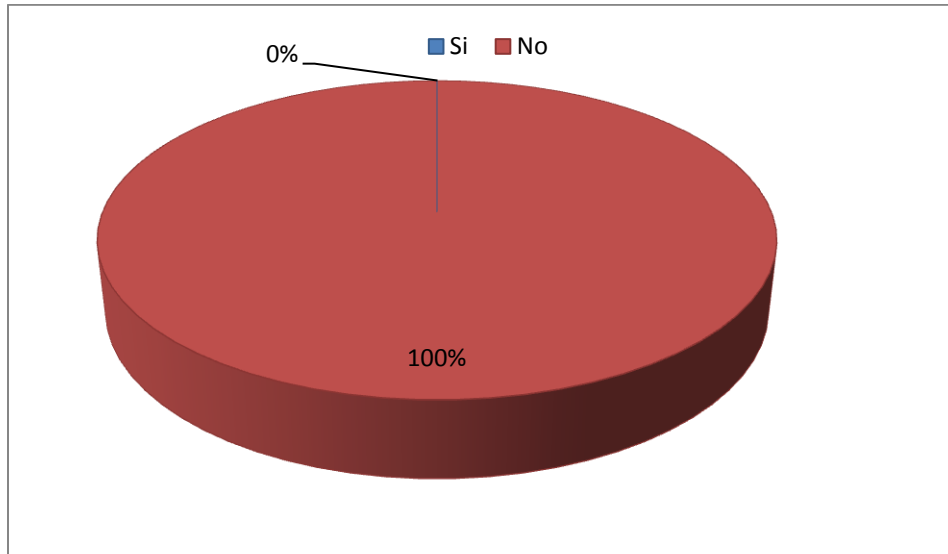
A través de la encuesta que se hizo mediante el cuestionario, se obtuvieron los siguientes resultados a la pregunta, nos da a conocer que el tipo de ambiente donde se resguarda la documentación de la gestión es inadecuado, porque es un espacio improvisado en deterioro para depositar la documentación sin ningún cuidado, orden sin tener en cuenta medidas de seguridad.

Es de conocimiento de los funcionarios de la Institución el tipo de ambiente en el cual se resguarda la documentación, está en deterioro y es vulnerable al extravió, ilegibilidad de documentos, mezcla y desorden de documentos, etc.



**DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE MEJORA EN ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA, EN LOS AMBITOS DE CONTROL Y ORGANIZACIÓN  
CASO: CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD**

**5.5.1.5. ¿Existe un encargado de archivo general?**



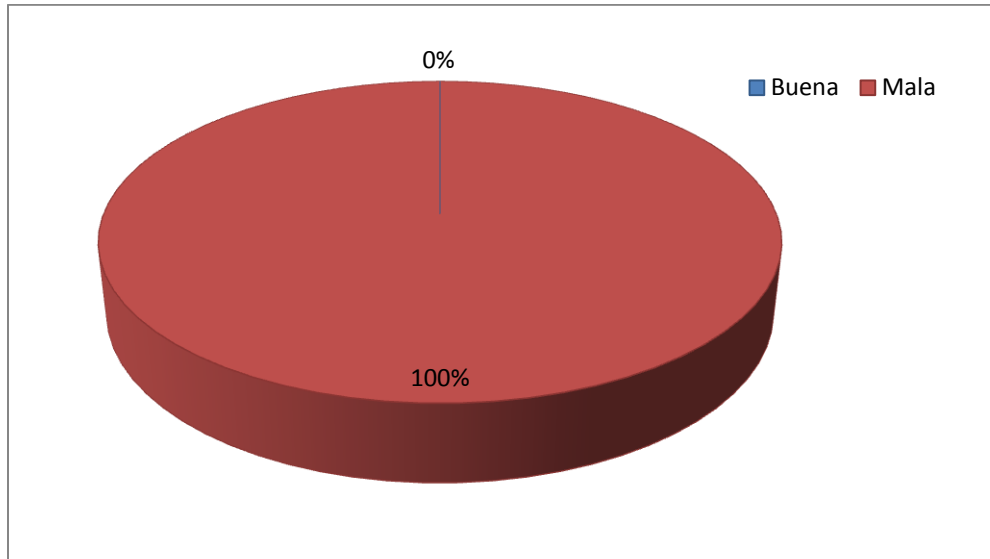
A través de la encuesta que se hizo mediante el cuestionario, se obtuvieron los siguientes resultados a la pregunta, se evidencia que no existe un encargado responsable de archivo general, esto ocasiona desorden en el lugar donde se guardan los documentos debido a que lo frecuentan muchas personas de distintas unidades, esto también deriva a la pérdida de documentación por la extracción de documentos, demora en la toma de decisiones debido al extravío, desorden de los documentos, retraso en la respuesta de asuntos internos y externos por el desorden en el que se encuentra la documentación.

Al tener contacto con los encuestados se pudo reconocer que algunas personas al no tener conocimiento del responsable tienden a asumir que el encargado de esta área es el superior del área administrativa, es decir el director administrativo financiero, o que sea designado por este, provocando desorganización y confusión en algunos funcionarios que quieren tener acceso a la documentación de archivo ya que buscan a la persona que tuvo acceso a este lugar por última vez para obtener la llave de esta instalación sin que exista control y los riesgos que conlleva.



DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE MEJORA EN ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA, EN LOS AMBITOS DE CONTROL Y ORGANIZACIÓN  
CASO: CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD

5.5.1.6. ¿Cuál es el estado de la Infraestructura de archivo general?



A través de la encuesta que se hizo mediante el cuestionario, se obtuvieron los siguientes resultados a la pregunta, la mayoría de los funcionarios que tiene contacto con el archivo general reconocen que la infraestructura de esta área es mala y precaria, debido a la ineficiente administración, presupuesto, planificación y ubicación de las áreas y espacios de la institución, ocasionando la improvisación de espacios para el resguardo de la documentación y convirtiendo espacios en depósitos para conservar los documentos.

En una previa observación al archivo general se pudo confirmar que este no es un lugar adecuado para conservar los documentos, no cuenta con buena iluminación, está en un lugar alejado, no cuenta con medidas de seguridad al no contar con un encargado, existe deterioro general en la infraestructura de dicho archivo general. **(ANEXO 3)**

5.5.1.7. La Limpieza y mantenimiento de Archivo General

No existe el adecuado cuidado en limpieza y mantenimiento del lugar, esto ocasiona riesgo en el deterioro de documentos, falta de medidas de seguridad e ilegibilidad de documentación. **(ANEXO 3)**

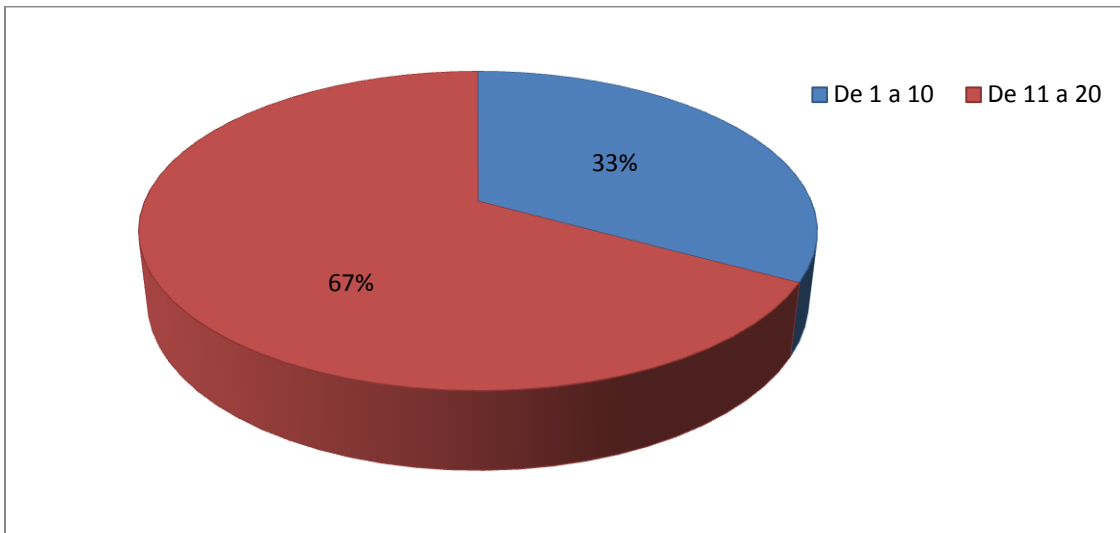


**DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE MEJORA EN ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA, EN LOS AMBITOS DE CONTROL Y ORGANIZACIÓN  
CASO: CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD**

**5.5.2. Resultados y datos de la Encuesta a Secretarias de las principales direcciones**

La encuesta se realizó a las Secretarias de las tres diferentes Direcciones debido a que estas son las principales responsables de distribuir, administrar y organizar la correspondencia a toda la institución.

**5.5.2.1. ¿Aproximadamente cuantos documentos recibe al día?**



A través de la encuesta que se hizo mediante el cuestionario, se obtuvieron los siguientes resultados a la pregunta, la cantidad de correspondencia tanto interna y externa que pasa por cada Dirección no sobrepasa los 20 por día y que fluctúa constantemente manteniendo este parámetro.

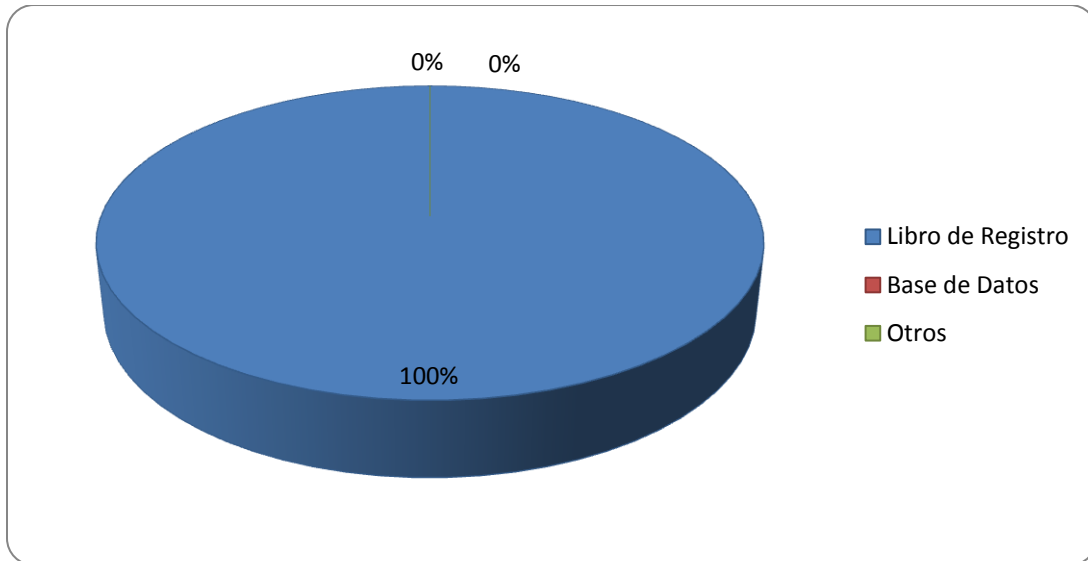
Sin embargo esto nos ayuda a determinar que la secretaria con menos recepción de correspondencia es la Dirección General Ejecutiva, la cual se puede encargar del control de toda la correspondencia que ingresa a la institución y distribuirla.





DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE MEJORA EN ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA, EN LOS AMBITOS DE CONTROL Y ORGANIZACIÓN  
CASO: CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD

5.5.2.2. ¿Qué Instrumentos utiliza para registro de la correspondencia recibida?



A través de la encuesta que se hizo mediante el cuestionario, se obtuvieron los siguientes resultados a la pregunta, se puede observar que las tres secretarias de las diferentes Direcciones utilizan como herramienta principal de control el libro de registro.

Analizando el formato de los libros de registros utilizados se debe resaltar lo siguiente:

- No existe homogeneidad en el formato de los libros de registro de recepción de correspondencia en la institución, debido a que cada secretaria tiene su propio estilo de registro.

La inexistencia de uniformidad en el formato del libro diario no coadyuva a tener un acceso a la información de forma rápida.



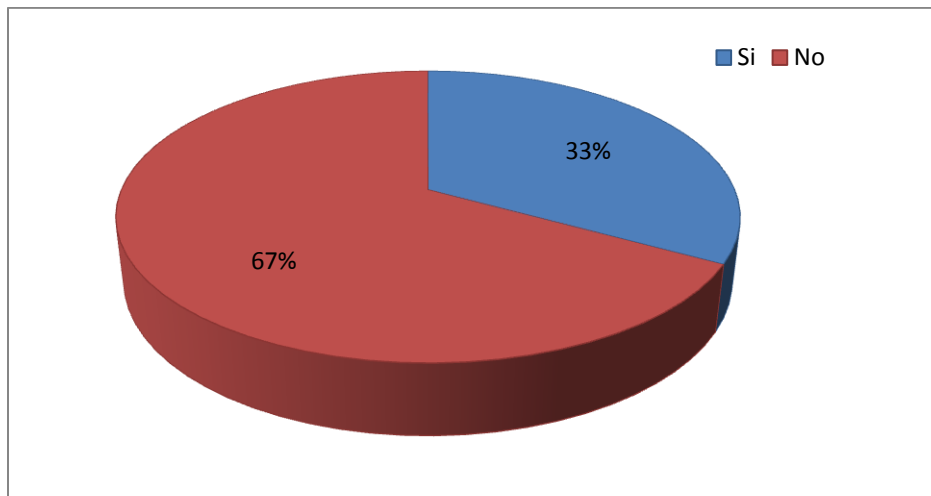
**DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE MEJORA EN ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA, EN LOS AMBITOS DE CONTROL Y ORGANIZACIÓN  
CASO: CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD**

**5.5.2.3. Instrumento que utiliza para registro de la correspondencia emitida**

La herramienta que utilizan las secretarias para registrar y controlar la correspondencia emitida hacia el exterior de la institución es Libro de Registro.

Teniendo acceso a estos se pudo evidenciar que al igual que el libro de correspondencia recibida tienen diferente formato, Ocasionando demora en la búsqueda de información y dificultad en el control de los libros de registro.

**5.5.2.4. Recibió capacitación relacionada con el manejo de archivo y correspondencia**



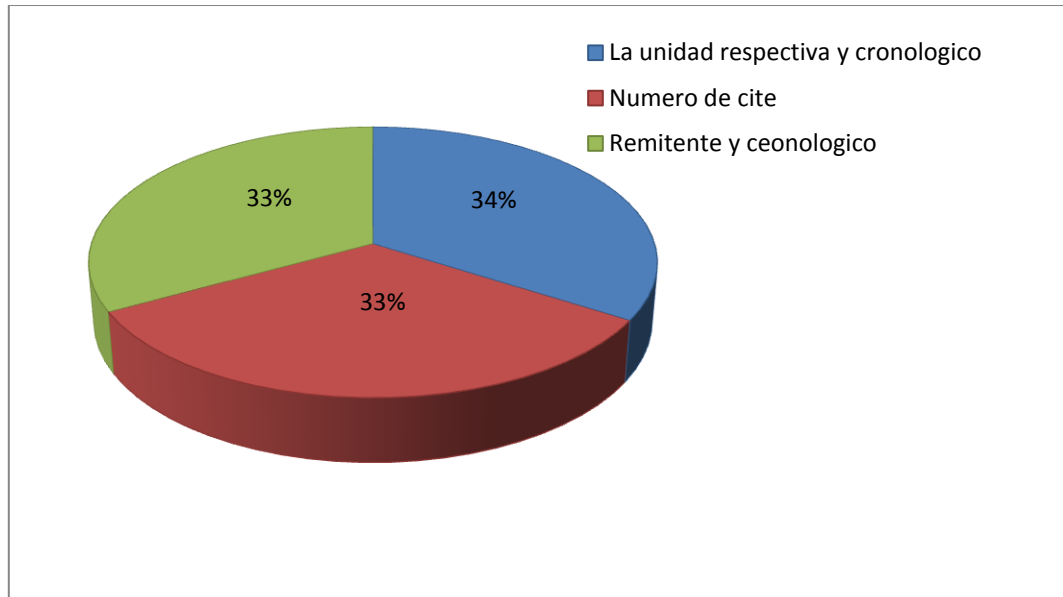
A través de la encuesta que se hizo mediante el cuestionario, se obtuvieron los siguientes resultados a la pregunta, muestra que el 33% que equivale a una secretaria, recibió capacitación en la institución para el manejo y archivo de la correspondencia el restante 67% no se le proporcionó esta preparación.

A consecuencia de que las dos secretarias que no recibieron capacitación realizan un manejo empírico y en base a conocimientos generales, debido a esto es que no existe homogeneidad en la administración y archivo de la correspondencia



DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE MEJORA EN ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA, EN LOS AMBITOS DE CONTROL Y ORGANIZACIÓN  
CASO: CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD

5.5.2.5. ¿De qué forma clasifica su correspondencia al momento de ser archivada?



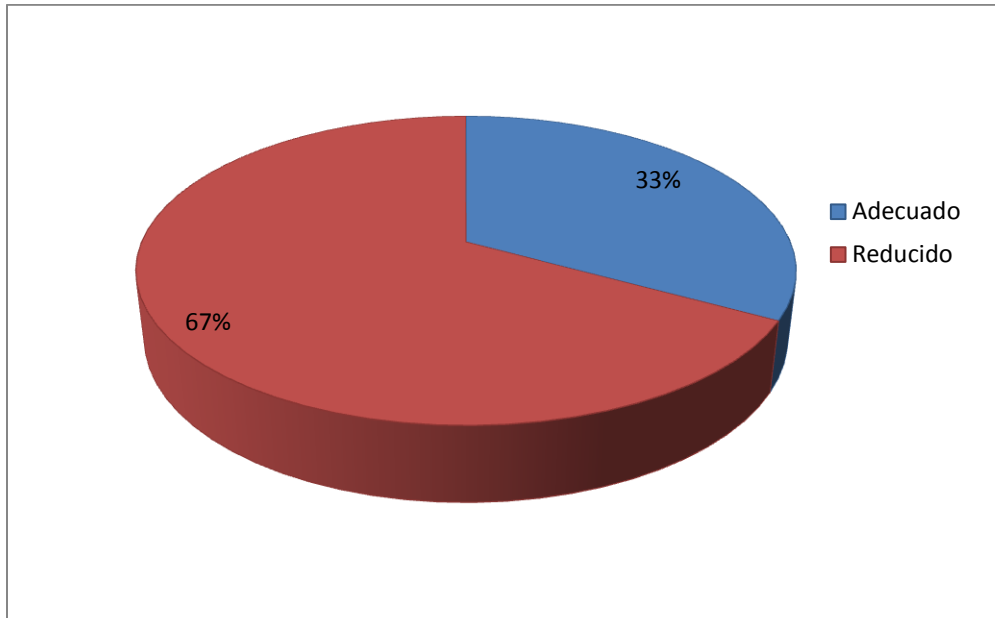
A través de la encuesta que se hizo mediante el cuestionario, se obtuvieron los siguientes resultados a la pregunta, se puede identificar que cada una de las secretarias clasifica su correspondencia según su forma y conocimiento adquirido.

Analizando las distintas maneras de archivar la correspondencia se pudo evidenciar la falta de reglamentos, manuales de procesos y procedimientos que coadyuven a uniformar el manejo y archivo de la documentación.



**DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE MEJORA EN ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA, EN LOS AMBITOS DE CONTROL Y ORGANIZACIÓN  
CASO: CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD**

**5.5.2.7. En su oficina el espacio y mobiliario para acomodar el archivo es:**

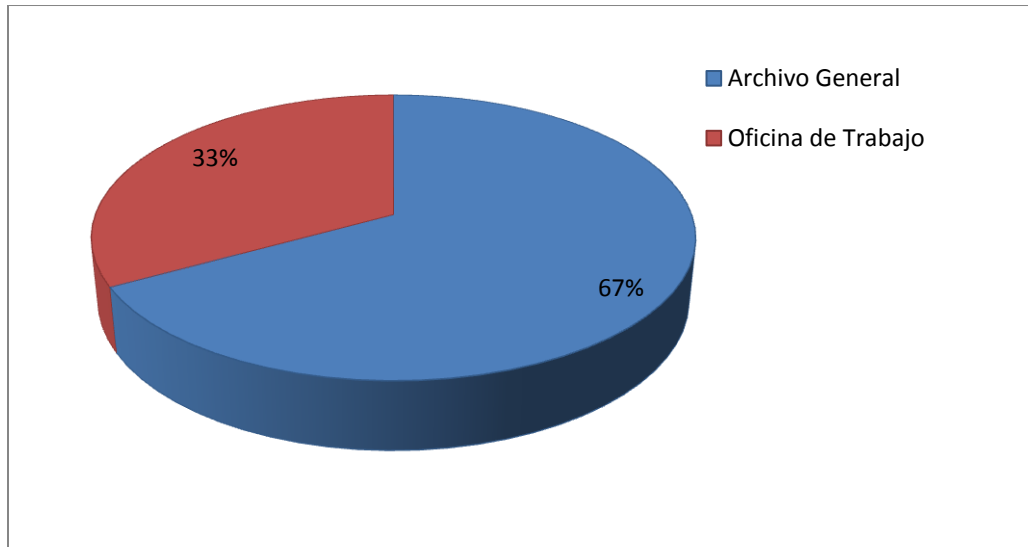


A través de la encuesta que se hizo mediante el cuestionario, se obtuvieron los siguientes resultados a la pregunta, el mobiliario con el que cuentan las tres direcciones es el adecuado pero al momento de necesitar más de estos el espacio con el que cuentan no coadyuva con la necesidad no así el espacio que se requiere para acomodar o adquirir muebles para la óptima distribución y organización de la documentación. A consecuencia de esto no se puede acceder con facilidad a los documentos debido al espacio reducido y acumulación de estos en el mobiliario, lo que ocasiona demora al acceder a la información.



DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE MEJORA EN ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA, EN LOS AMBITOS DE CONTROL Y ORGANIZACIÓN  
CASO: CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD

5.5.2.8. ¿Cuál es el destino final de la correspondencia acumulada de una gestión?



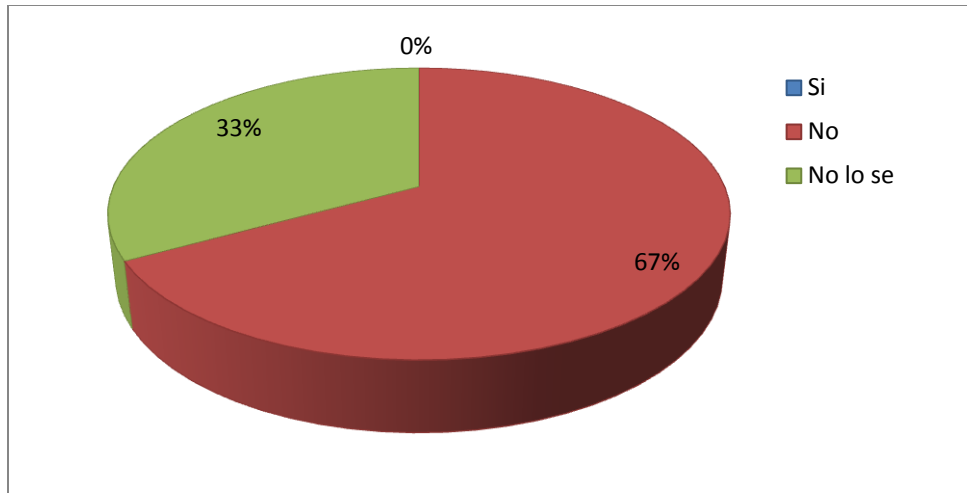
A través de la encuesta que se hizo mediante el cuestionario, se obtuvieron los siguientes resultados a la pregunta, la secretaria de Dirección Ejecutiva es la que mantiene documentación en la oficina durante dos años debido a que requiere información para la toma de decisiones, es así que las otras mandan la correspondencia en cajas a Archivo General pasada la gestión.

Como resultado de esto no hay una buena organización, al momento de acceder a la información ya que se debe desembalar la documentación de gestión, al realizar esta acción ocasiona demora al tratar de acceder a la documentación, debido a que no existe una tabla de retención para que este proceso sea homogéneo.



DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE MEJORA EN ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA, EN LOS AMBITOS DE CONTROL Y ORGANIZACIÓN  
CASO: CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD

5.5.2.9. ¿Existen reglamentos, manuales u otras herramientas para el manejo de correspondencia y archivo?



A través de la encuesta que se hizo mediante el cuestionario, se obtuvieron los siguientes resultados a la pregunta, la existencia o conocimiento de estas herramientas por parte de las secretarias es nula, debido a que la institución no cuenta con herramientas

A causa de esto no es óptimo ni eficiente el manejo y archivo de la correspondencia.



**DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE MEJORA EN ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA, EN LOS AMBITOS  
DE CONTROL Y ORGANIZACIÓN  
CASO: CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD**

### 5.6. Análisis FODA

Complementariamente, con el fin de sustentar mejor el documento se elaboro el presente análisis FODA.

Esta herramienta nos permitió determinar la situación actual de la empresa, la información se obtuvo en el tiempo de estancia de labores en colaboración con la institución, mediante la observación directa, indagación, encuesta al personal del área administrativa y revisión de la documentación.

#### 5.6.1. Fortalezas

Son las capacidades especiales con que cuenta la Institución, y que le permite tener una posición privilegiada frente a la competencia. Recursos que se controlan, capacidades y habilidades que se poseen, actividades que se desarrollan positivamente, etc.

<b>FORTALEZAS</b>	
<b>CAUSA</b>	<b>EFEECTO</b>
Espacio suficiente para la construcción de nuevos ambientes.	Construcción de ambientes que coadyuven a la organización de la documentación.
Personal dispuesto a capacitarse en el manejo y archivo de la correspondencia.	Contribuye a optimizar el manejo y archivo de la correspondencia.
Material adecuado para la clasificación de la documentación.	Beneficia en la organización adecuada de la correspondencia.
Disponibilidad de fondos para adquisición de muebles requeridos.	Adquisición de mobiliario y material que se requiere.
Manejo de herramientas para controlar la emisión y recepción de correspondencia.	Mejora en el control de la administración de la correspondencia.



**DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE MEJORA EN ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA, EN LOS AMBITOS DE CONTROL Y ORGANIZACIÓN  
CASO: CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD**

Personal con conocimiento del Manual de Funciones.	Conocimiento del personal al momento de realizar y desempeñar sus funciones.
--	--

**5.6.2. Oportunidades**

Son aquellos factores que resultan positivos, favorables, explotables, que se deben descubrir en el entorno en el que actúa la empresa, y que permiten obtener ventajas competitivas.

<b>OPORTUNIDADES</b>	
<b>CAUSA</b>	<b>EFEECTO</b>
Existencia de leyes decretos supremos que regulan el tratamiento de la documentación, Constitución política del estado y otros.	Regulación para la administración de documentos.
Cursos de capacitación de manejo de archivo de oficina.	Personal adiestrado para el manejo de la correspondencia y archivo.





**DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE MEJORA EN ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA, EN LOS AMBITOS  
DE CONTROL Y ORGANIZACIÓN  
CASO: CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD**

### 5.6.3. Debilidades

Son aquellos factores que provocan una posición desfavorable frente a la competencia, recursos de los que se carece, habilidades que no se poseen, actividades que no se desarrollan positivamente, etc.

<b>DEBILIDADES</b>	
<b>CAUSA</b>	<b>EFEECTO</b>
Falta de homogeneidad de ingreso y despacho de correspondencia interna y externa.	Desorden y demora al momento de atender la correspondencia.
Limitación en la toma de decisiones debido a la falta de información documentaria que se encuentran en Archivo General inadecuado.	Toma de decisiones inadecuadas debido a la falta o insuficiente información que se obtiene.
Mala organización, deterioro de documentación en Archivo General.	Pérdida y deterioro de documentación esencial.
No existe una metodología para la organización y transferencia de la documentación en archivos de gestión.	Desorganización y demora en la transferencia de documentos de gestión.
Falta de un sistema de ordenación en Archivo General.	Desorganización y falta de un sistema que ayude en la identificación de las carpetas o expedientes del Archivo General.
Carencia de una herramienta de control para la extracción y devolución de documentos en archivo general, (Libro de registro)	Perdida de documentación, extravío de la misma, devolución a destiempo, negación de responsabilidad en cuanto al extravío y pérdida de la documentación por parte de los funcionarios.



**DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE MEJORA EN ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA, EN LOS AMBITOS DE CONTROL Y ORGANIZACIÓN  
CASO: CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD**

Falta de un reglamento para un correcto manejo y control para el archivo de la correspondencia.	Falta de homogeneidad en la administración de la correspondencia.
Falta de capacitación para un adecuado manejo y archivo de la correspondencia.	Manejo empírico de la correspondencia.
Infraestructura inadecuada para la conservación de la documentación en Archivo General.	Deterioro de documentación que se debe preservar en óptimas condiciones.
Espacio reducido para establecer mobiliario suficiente para el resguardo de la documentación.	No abastece con el espacio que se requiere para el resguardo y organización de la documentación.
Exceso de documentación archivada en ambientes improvisado y extravío de la misma.	Desorganización y extravío de la documentación.
No existe mantenimiento en el ambiente de Archivo General.	Preservación inadecuada de la documentación y deterioro de la misma.
Inexistencia de herramientas que coadyuven a la seguridad y preservación de la documentación en Archivo General.	Incapacidad para prevenir accidentes con resultados irremediables como ser la pérdida de toda la documentación.
Inexistencia de un encargado de Archivo General.	Desorganización y falta de control al momento de acceder y devolver la documentación.



**DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE MEJORA EN ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA, EN LOS AMBITOS  
DE CONTROL Y ORGANIZACIÓN  
CASO: CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD**

#### 5.6.4. Amenazas

Son aquellas situaciones que provienen del entorno y que pueden llegar a atentar incluso contra la permanencia de la organización.

<b>AMENAZAS</b>	
<b>CAUSA</b>	<b>EFEECTO</b>
Llamadas de atención de la contraloría general de la república, respecto a la carencia de instrumentos administrativos para el manejo de la documentación.	Auditoria a la institución y observaciones contra los funcionarios de la institución.
Llamadas de atención de la autoridad reguladora del sector de salud. (INASES)	Sancionar a la institución bajo leyes, y otros códigos por el incumplimiento de normas

#### 5.7. Conclusiones

Una vez diagnosticados los aspectos que se presentan en la institución se establece que, la ineficiencia en el manejo de la correspondencia y archivo en el ámbito de control y organización es el principal problema interno que presenta la institución y que obstaculiza su desarrollo, a continuación se presenta un resumen de las principales conclusiones:

- Ambientes inadecuados para resguardo de la documentación y archivo.
- Existencia de locales inadecuados para guardar documentación. (locales que no son idóneos)
- Deficiencia de estantes para archivar la documentación.
- Exceso de documentos y pocos estantes.
- Locales con problema de humedad que inciden en los documentos.
- Poco espacio para la disposición de los documentos en los estantes por lo que al quedar apretados, se van destruyendo.



**DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE MEJORA EN ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA, EN LOS AMBITOS DE CONTROL Y ORGANIZACIÓN  
CASO: CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD**

- Los documentos se deterioran por su inadecuada manipulación.
- Poco conocimiento sobre organización de los archivos.
- Trato inadecuado de la documentación, correspondencia y archivo
- Protocolos y procedimientos improvisados
- Inexistencia de instrumentos administrativos (Manuales de organización y funciones manuales de procedimientos, reglamentos internos administrativos).

### **5.8. Recomendaciones**

Los fondos documentales acumulados exigen implementar estrategias y herramientas administrativas que permitan su organización, las cuales deben involucrar a todos los miembros que tienen contacto con la documentación de la organización, por lo tanto se elaboro el reglamento de Archivo General y el Reglamento Interno de Correspondencia.

En la planificación de un fondo documental acumulado debe involucrarse una administración encargada de garantizar que el archivo tenga una infraestructura física, administrativa y organizacional que corresponda con las necesidades de la organización y del mismo archivo, por ese motivo se creó la unidad de Archivo General que se involucrara en la administración del fondo documental.

Para que un fondo documental acumulado después de organizado coadyuve a cumplir con la misión de la institución, por esta razón se vio necesario crear un reglamento del archivo con los fines de la institución a la que pertenece y que al mismo tiempo contribuya a cumplir los objetivos de la entidad y a la sociedad como fuente de información.

Se debe involucrar y sensibilizar a todos los funcionarios sobre la importancia del archivo para la institución, a consecuencia de este hecho se crearon los reglamentos y manuales de procesos y procedimientos debe, siendo estos instrumentos los que guían las actividades al momento de manejar y archivar la documentación.



**DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE MEJORA EN ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA, EN LOS AMBITOS  
DE CONTROL Y ORGANIZACIÓN  
CASO: CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD**

**CAPITULO VI**

**PROPUESTA**

**6.1. Introducción**

Después de analizar el diagnóstico elaborado con base a los datos recolectados, se pudo evidenciar que la Caja Bancaria Estatal de Salud tiene la necesidad de mejorar el manejo en archivo y correspondencia, en los ámbitos de control y organización.

Por lo tanto lo que se pretende con el presente trabajo es establecer formas procedimentales para dirigir y orientar sobre la forma de ejecutar las labores normándolas en los procesos y procedimientos de administración del archivo de documentación que comprenda:

- La recepción de la documentación
- El despacho de la documentación
- El archivo de los documentos
- La propia administración del archivo
- El registro de las actividades anteriormente mencionadas (Recepción, despacho y archivo)

Para tal efecto es necesaria la elaboración de Reglamentos, Manuales de procesos y procedimientos, así mismo fundamentar la necesidad de crear una Unidad de Archivo General.



**DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE MEJORA EN ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA, EN LOS AMBITOS  
DE CONTROL Y ORGANIZACIÓN  
CASO: CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD**

## **6.2. Objetivo**

La presente propuesta está elaborada con los siguientes objetivos:

### **6.2.1. Objetivo General**

Mejorar las actividades que realizara, el personal de archivo y correspondencia, para tener una buena organización y control de la documentación en la institución y prestar un buen servicio.

### **6.2.2. Objetivos Específicos.**

Mejorar el control y la organización de la información de las unidades que componen la Caja Bancaria Estatal de Salud mediante la:

Elaborar los Reglamentos y manuales necesarios para mejorar el funcionamiento operativo en el manejo de la correspondencia y su archivo, del personal involucrado en este ámbito.

Crear una Unidad de Archivo General que resguarde, preserve y administre la documentación de la institución.

## **6.3. Alcance de la Propuesta**

La propuesta va dirigida a todos los funcionarios de la institución quienes tienen un contacto directo con la documentación, para esto se elaboro el presente documento que guía y orienta en el conocimiento y forma de aplicar los procesos y procedimientos para el manejo de la correspondencia, por lo tanto permitirá mejorar este servicio.

También va dirigida a la unidad de archivo general por ser sus integrantes quienes tendrán contacto directo con la documentación ya que son los encargados de administrar y resguardar el acervo documental.



**DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE MEJORA EN ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA, EN LOS AMBITOS DE CONTROL Y ORGANIZACIÓN  
CASO: CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD**

**6.4. Desarrollo de la propuesta**

Para organizar y controlar la administración de la correspondencia, documentación y archivo en la Caja Bancaria Estatal de Salud se propone que se efectúen las siguientes acciones de mejora:

**6.4.1. Elaboración del manual de Organización y Funciones para la Unidad de Archivo General**

El manual de organización y funciones ayudara a definir los objetivos de la unidad de archivo general, a continuación presentamos dicho manual de organización y funciones.

	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE ARCHIVO GENERAL</b>	
<b>NIVEL JERARQUICO:</b> - Nivel Operativo	<b>UNIDADES DEPENDIENTES:</b> - Ninguno	
<b>NOMBRE DE LA UNIDAD INMEDIATA SUPERIOR:</b> - Dirección Administrativa Financiera		
<b>OBJETIVO DE LA UNIDAD</b>		
- Velar por la protección, y conservación del acervo documental producido y recibido en la institución, en el cumplimiento de sus funciones; así como brindar servicio de asesoramiento, organización y administración de los archivos de gestión de cada dirección.		
<b>DESCRIPCION DE LA FUNCION PRINCIPAL</b>		
- Proteger y conservar el acervo documental, mantener información organizada a disposición de las necesidades de la Institución.		
<b>DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES GENERALES</b>		



**DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE MEJORA EN ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA, EN LOS AMBITOS  
DE CONTROL Y ORGANIZACIÓN  
CASO: CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD**

- a) Establecer los sistemas de clasificación, control y codificación de la documentación.
- b) Dirigir, coordinar y supervisar las actividades técnicas y administrativas del Archivo General.
- c) Organizar, clasificar y custodiar los archivos y el inventario de materiales, toma las medidas necesarias con fines de su permanente actualización y conservación.
- d) Coordinar y supervisar la búsqueda de información documental.
- e) Cumplir con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la Institución.
- f) Desincorporar de acuerdo con las normas establecidas, documentos y expedientes activos y los incorpora al archivo de inactivos.
- g) Elaborar programas permanentes de conservación de documentos.
- h) Asesorar en la planeación de los espacios y mobiliarios
- i) Suministrar expedientes y/o documentos a las diferentes áreas de la institución.
- j) Llevar el control de préstamos de expedientes y/o documentos.
- k) Elaborar informes periódicos de las actividades realizadas.

**TIPO DE UNIDAD ORGANIZACIONAL**

- a) Nivel Operativo

**RELACIONES E INSTANCIAS DE COORDINACION INTERNAS**

- a) La unidad mantiene relaciones continuas, frecuentes con todas las diferentes unidades de la Institución, a fin de proporcionar información.

**RELACIONES INTERINSTITUCIONALES EXTERNAS**

- a) Ninguno

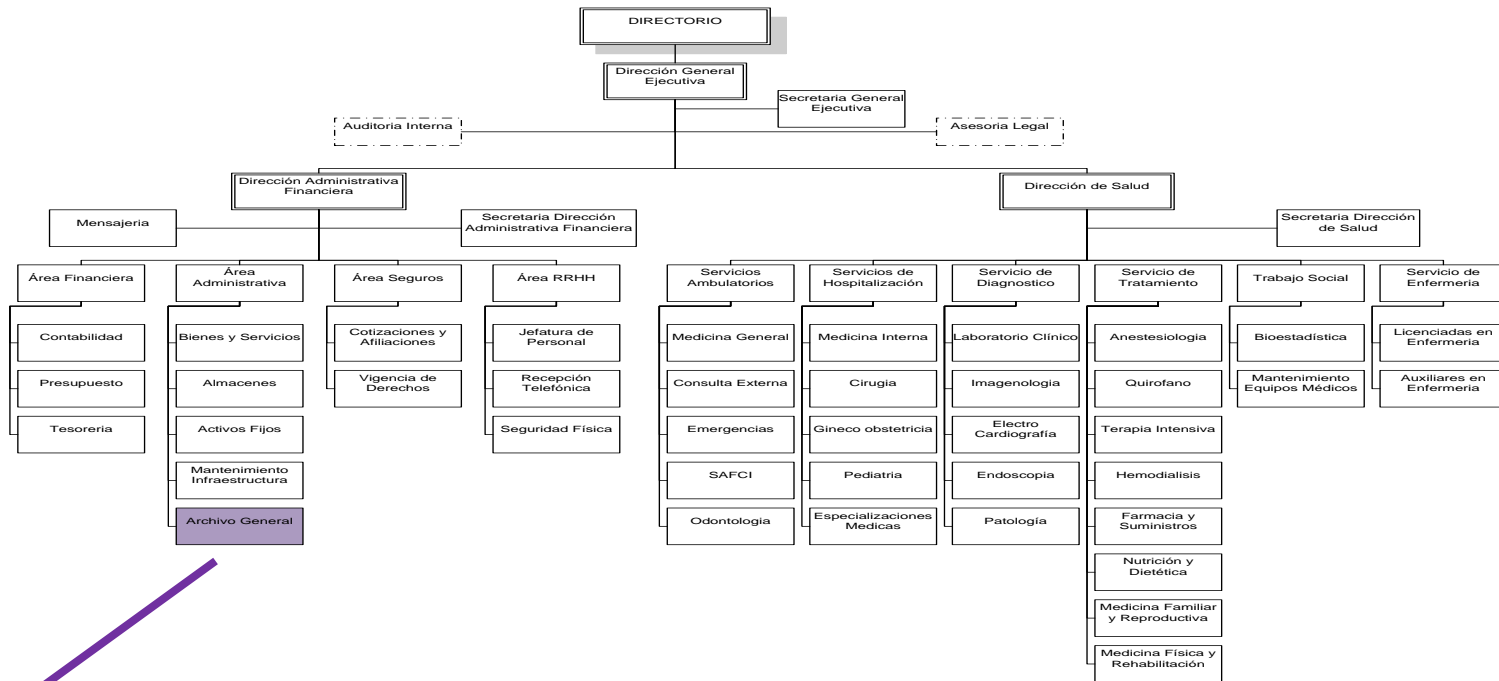




## DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE MEJORA EN ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA, EN LOS AMBITOS DE CONTROL Y ORGANIZACIÓN CASO: CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD

### UBICACIÓN DE LA UNIDAD DE ARCHIVO GENERAL EN EL ORGANIGRAMA

La ubicación de la Unidad de Archivo General en el organigrama está de acuerdo a la formalización del diseño organizacional, a continuación se presenta el organigrama para mostrar el nivel jerárquico y relación de dependencia de la unidad de Archivo General.



Fuente: Elaboración Propia

La Unidad de Archivo General creada está ubicada en el área administrativa con dependencia de la Dirección Administrativa Financiera, debido a que tiene como función administrar el fondo documental administrativo de la institución.



**DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE MEJORA EN ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA, EN LOS AMBITOS  
DE CONTROL Y ORGANIZACIÓN  
CASO: CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD**

#### **6.4.2. Creación de la Unidad de Archivo General**

La unidad de Archivo General resguardara, preservara y administrara la documentación de la institución y tendrá como base principal los siguientes fundamentos:

##### **6.4.2.1. Misión**

El Archivo General tiene como misión: Reunir, seleccionar, organizar, conservar y custodiar el acervo documental generado por las unidades que componen la Caja Bancaria Estatal de Salud para garantizar el acceso a la información, favorecer la transparencia en la gestión administrativa y sustentar la toma de decisiones".

##### **6.4.2.2. Objetivo General**

Velar por la protección, y conservación del acervo documental producido y recibido en la institución, en el cumplimiento de sus funciones; así como brindar servicio de asesoramiento, organización y administración de los archivos de gestión de cada Dirección.

##### **6.4.2.3. Políticas**

- **Política de Información.-** El Archivo General se halla al servicio de las Direcciones de la Caja Bancaria Estatal de Salud, por lo que deberá promover actividades informativas y pedagógicas que den a conocer los procesos y procedimientos al momento de transferir y obtener información del patrimonio documental que posee la misma.
- **Política de Preservación.-** La política de preservación consiste en prolongar la vida útil de un documento para ayudar a minimizar el deterioro físico-químico, y además, para prevenir la pérdida de información que contiene para su consulta.



**DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE MEJORA EN ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA, EN LOS AMBITOS  
DE CONTROL Y ORGANIZACIÓN  
CASO: CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD**

- **Política de Adquisición de Recursos Materiales.-** La política de adquisición de los recursos materiales debe tener criterios y objetivos claros, para así evitar futuros problemas en su ámbito de competencias.

#### **6.4.2.4. Requisitos mínimos de la Infraestructura**

##### **6.4.2.4.1. Aspectos Estructurales**

Las características de la edificación debe cumplir con parámetros que permitan condiciones apropiadas para el resguardo de la documentación, así mismo es necesario que los depósitos cumplan con especificaciones destinadas a garantizar, resguardar y albergar la documentación de forma preventiva, para ello se debe tener en cuenta entre otras recomendaciones consideradas como las más básicas, las siguientes:

- Los pisos, muros, techos y puertas deben estar contruidos con material ignífugo de alta resistencia y desgaste mínimo.
- El tamaño de un depósito puede fluctuar entre 30 metros cuadrados a 150 metros cuadrados.
- Las pinturas utilizadas deberán igualmente poseer propiedades ignífugas, y tener el tiempo de secado necesario evitando el desprendimiento de sustancias nocivas para la documentación.
- El área o espacio debe estar completamente cerrado o con ventanas con vidrios que posean filtro esto para evitar el daño causado por la luz solar.
- Los locales destinados a albergar los documentos deben cumplir con las condiciones ambientales adecuadas controlando los niveles de temperatura de 15°C a -5°C y humedad relativa del 45% a 5%.
- La iluminación artificial debe ser con luz fluorescente de baja intensidad la ideal es de 100 lux.



**DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE MEJORA EN ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA, EN LOS AMBITOS  
DE CONTROL Y ORGANIZACIÓN  
CASO: CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD**

#### **6.4.2.4.2. Distribución del Área de Archivo General**

La distribución de los espacios debe ser organizado de manera eficiente, con la finalidad de coadyuvar en la operatividad y accesibilidad inmediata a la información dentro del Archivo General, para tal efecto se propone la siguiente distribución:

- 90% para los depósitos; este espacio estará distribuido para las tres Direcciones (Dirección General Ejecutiva, Dirección Administrativa Financiera y Dirección de Salud)
- 10% área de consulta (Oficina de la Unidad de Archivo General)

#### **6.4.2.4.3. Mobiliario**

El mobiliario debe ir acorde las condiciones y espacios del local para una buena distribución de esta, teniendo en cuenta que debe ser adecuado y especializado para resguardar la documentación, siempre teniendo en cuenta que su crecimiento será continuo, así mismo debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Debe contar con características de resistencia, solidez estructural que proporcione seguridad.
- El diseño debe ser apropiado para que los documentos no puedan salirse de las gavetas y recibir daño.
- Diseño acorde con la dimensión de las unidades que contendrá, evitando bordes o aristas que produzcan daños sobre los documentos.
- Los estantes deben estar contruidos en láminas metálicas sólidas, resistentes y estables con tratamiento anticorrosivo y recubrimiento horneado químicamente estable.
- Cada bandeja deberá soportar un peso mínimo de 50 kg./mt lineal.
- La balda inferior de la estantería debe estar por lo menos a 10 cm del piso.
- Los acabados en los bordes y ensamblajes de piezas deben ser redondeados para evitar deterioros a la documentación.



**DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE MEJORA EN ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA, EN LOS AMBITOS DE CONTROL Y ORGANIZACIÓN**  
**CASO: CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD**

- El espacio de circulación entre cada modulo de estantes debe tener un mínimo de 70 cm.

**6.4.2.4.4. Seguridad**

- Los espacios deben contar con equipos para la atención de desastres para eso debe estar previsto de extinguidores ubicados de forma visible y estratégica, según los parámetros de seguridad.
- Se debe disponer de equipos para la atención de desastres como extintores, se aconseja evitar el empleo de extintores de polvo químico y de agua.
- Se deben implementar sistemas de alarma contra incendio y robo.
- Se requiere la señalización que permita ubicar con rapidez los diferentes equipos para la atención de desastres, las rutas de evacuación y el rescate de las unidades documentales.

**6.4.2.4.5. Mantenimiento**

- Se debe realizar el mantenimiento preventivo de las instalaciones, saneamiento de los espacios, es indispensable e imprescindible garantizar la limpieza permanente y adecuada del local y del mobiliario para esto.
- La limpieza debe contar con cierto equipo básico de brochas, gomas o esponjas especiales, cada material limpia de manera particular y diferente ya que esto ayuda a preservar la documentación.
- La limpieza del lugar en específico del piso no se barre con una escoba porque contribuye a la dispersión del polvo, sino se debe usar una escoba de tela o una aspiradora.
- La revisión periódica, mínimo una vez al año, de los muros y elementos arquitectónicos, para detectar a tiempo los cambios en sus características, las condiciones de humedad o posibles filtraciones, deterioros físicos como fisuras o grietas, presentando riesgos severos para la documentación de archivo.



**DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE MEJORA EN ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA, EN LOS AMBITOS  
DE CONTROL Y ORGANIZACIÓN  
CASO: CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD**

**6.4.3. Elaboración de Reglamento interno de la Unidad de Archivo General**

El presente documento organizacional se desarrollo con la finalidad de definir las reglas que regulen los procesos y procedimientos de la Unidad de Archivo General; dicho reglamento se presenta de manera completa en el **(ANEXO 4)**

**6.4.4. Desarrollo del Manual de procesos y procedimientos de la Unidad de Archivo General**


El presente documento organizacional ayudara a definir los procesos y procedimientos en la unidad de Archivo General ya que son una forma de actuar o manera de proceder en la ejecución de sus actividades, que son principalmente la de Administrar y resguardar la documentación.

Posteriormente los mismos procedimientos se presentan en forma grafica describiendo la misma secuencia en que se realizan las actividades de un mismo procedimiento a nivel de diagrama de flujo.

A continuación se muestran algunos de los procesos y procedimientos básicos e importantes de la unidad de Archivo General; la totalidad de estos se presenta de manera completa en el **(ANEXO 5)**




**DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE MEJORA EN ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA, EN LOS AMBITOS DE CONTROL Y ORGANIZACIÓN  
CASO: CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD**

<b>LOGO</b> 	<b>CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD MANUAL DE PROCESOS PARA ARCHIVO GENERAL</b>
<b>CODIGO: 500</b>	<b>NOMBRE DEL PROCESO: RECEPCION DE DOCUMENTACION EN ARCHIVO GENERAL</b>
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b> Recibir, verificar e ingresar la documentación oficial generada por las Unidades y Áreas administrativas de la Caja Bancaria Estatal de Salud.	
<b>CODIGO Y NOMBRE DE LOS PROCEDIMIENTOS QUE COMPONEN EL PROCESO:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 501. Recepción de la Documentación en Archivo General.</li> </ul>	
<b>INSUMOS QUE ALIMENTAN EL PROCESOS:</b> Carpetas, Separadores, Archivadores de Palanca, Fasteners, Mobiliarios.	
<b>UNIDADES QUE INTERVIENE EN EL PROCESO:</b> Archivo General	
<b>REGISTROS, FORMULARIOS Y/O IMPRESOS:</b> Libro de Registro de Formulario de Transferencia de Documentación.	
<b>UNIDAD RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> Archivo General	
<b>SALIDAS QUE GENERA EL PROCESO:</b> Adecuada organización y control de documentación transferida a Archivo General.	
<b>LUGAR Y FECHA DE ELABORACION:</b> La Paz, 20 de Febrero de 2015	
<b>PAGINA: 1</b>	<b>NUMERO DE VERSION: Primera</b>



DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE MEJORA EN ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA, EN LOS AMBITOS DE CONTROL Y ORGANIZACIÓN  
CASO: CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD

<p>LOGO</p> 	<p>CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD</p> <p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ARCHIVO GENERAL</p>
<p>CODIGO: 501</p>	<p>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: RECEPCION DE LA DOCUMENTACION.</p>
<p><b>OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:</b> Recibir, verificar e ingresar la documentación oficial generada por las Unidades y Áreas administrativas de la Caja Bancaria Estatal de Salud.</p>	
<p><b>DESARROLLO DE PROCEDIMIENTO:</b></p> <p><b><u>Archivo General</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Recibe documentación generada por las Unidades y/o Áreas administrativas de la Caja Bancaria Estatal de Salud, acompañada del Formulario de transferencia de documentación.</li><li>2. Verifica que el contenido de las cajas corresponda a lo descrito en el formulario de descripción de documentación tomando en cuenta lo siguiente:<ul style="list-style-type: none"><li>• Numero de Archivadores, número de files, orden de la documentación.</li></ul></li><li>3. En caso de encontrar alguna observación en la información, reporta al área administrativa correspondiente y solicita realice las correcciones.</li></ol> <p><b><u>Direcciones , Áreas, Unidades Operativas y Secretarías</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>4. Recibe la documentación, realiza las correcciones, para enviarlas al Archivo General de la Caja Bancaria Estatal de Salud, para que le sellen la documentación de recibido.</li></ol>	





**DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE MEJORA EN ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA, EN LOS AMBITOS  
DE CONTROL Y ORGANIZACIÓN  
CASO: CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD**


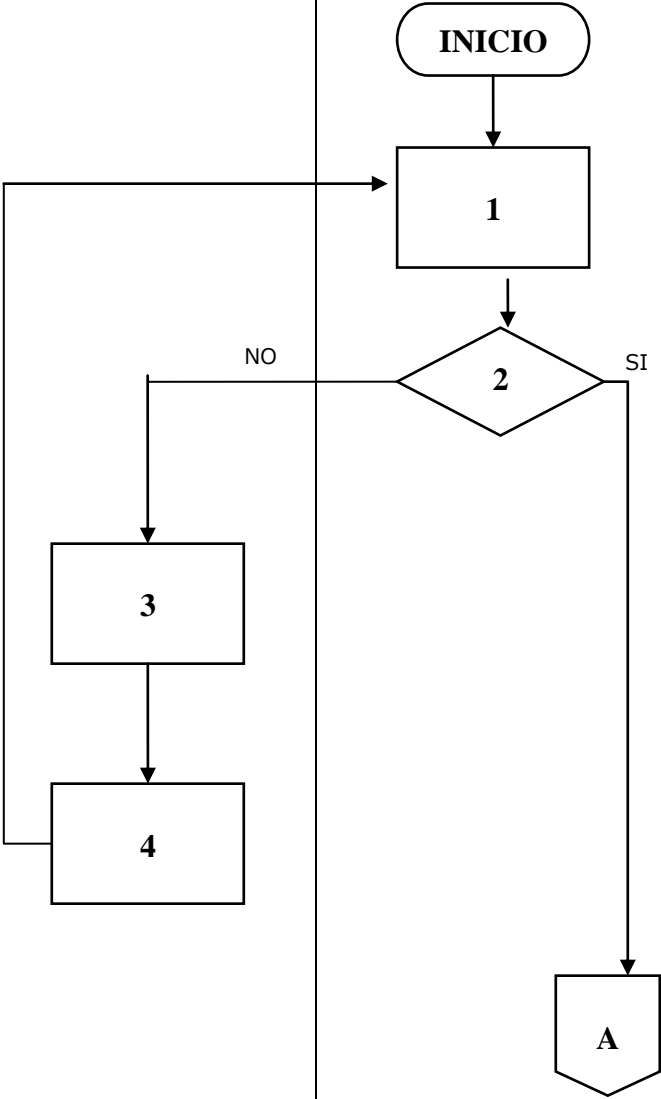
**Archivo General**

5. Si no hay observaciones, recibe y sella el formulario de transferencia de documentación como constancia y conformidad.
6. Registra el formulario de transferencia de documentación donde se especifica los documentos a transferir en el libro de registro de ingreso, agregando los siguientes datos:
  - Numero de Formulario.
  - Fecha Correspondiente.
  - Numero de documentos descritos en el formulario.
  - Nombre de los documentos descritos en el formulario.

Página 1

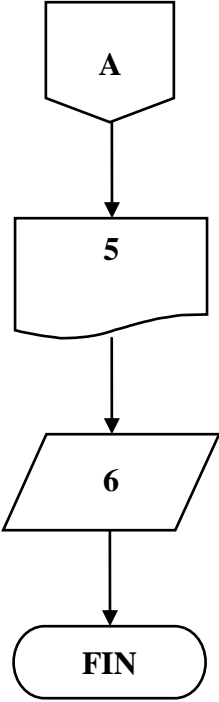


**DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE MEJORA EN ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA, EN LOS AMBITOS DE CONTROL Y ORGANIZACIÓN  
CASO: CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD**

<b>LOGO</b> 	<b>CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD</b> <b>“DIAGRAMA DE FLUJO”</b>	
	<b>RECEPCION DE LA DOCUMENTACION.</b>	
	<b>RESPONSABLE</b>	
<b>Descripción del Procedimiento 501</b>	<b>Direcciones, Areas Unidades Operativas y Secretarias</b>	<b>Archivo General</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibe documentación generada por las Unidades y/o Áreas administrativas, acompañada del Formulario</li> <li>2. Verifica que el contenido de las cajas que corresponda a lo descrito en el formulario</li> <li>3. En caso de encontrar alguna observación en la información, reporta al área administrativa correspondiente y solicita realice las correcciones</li> <li>4. La unidad que transfiere la documentación recibe, realiza las correcciones y envía la documentación</li> </ol>	 <pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; 1[1]     1 --&gt; 2{2}     2 -- NO --&gt; 3[3]     3 --&gt; 4[4]     4 --&gt; 1     2 -- SI --&gt; A[/A/]     </pre>	




**DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE MEJORA EN ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA, EN LOS AMBITOS DE CONTROL Y ORGANIZACIÓN  
CASO: CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD**

<p>5. Si no hay observaciones, recibe y sella el formulario de transferencia de documentación como constancia y conformidad.</p> <p>6. Registra el formulario de transferencia de documentación en el libro de registro de ingreso.</p>		 <pre>graph TD; A[A] --&gt; 5[5]; 5 --&gt; 6[/6/]; 6 --&gt; FIN([FIN]);</pre>
---	--	--




DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE MEJORA EN ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA, EN LOS AMBITOS DE CONTROL Y ORGANIZACIÓN  
CASO: CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD

<b>LOGO</b> 	<b>CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD</b> <b>MANUAL DE PROCESOS PARA ARCHIVO GENERAL</b>
<b>CODIGO: 800</b>	<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b> CONSULTA Y PRESTAMO DE DOCUMENTOS DE ARCHIVO GENERAL.
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b> Ofrecer el servicio de consulta y préstamo de la documentación para la realización de sus tareas administrativas.	
<b>CODIGO Y NOMBRE DE LOS PROCEDIMIENTOS QUE COMPONEN EL PROCESO:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• 801. Consulta y Préstamo de Documentos de Archivo General.</li></ul>	
<b>INSUMOS QUE ALIMENTAN EL PROCESOS:</b> Carta de solicitud, documentación requerida de forma específica.	
<b>UNIDADES QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO:</b> Archivo General, Funcionario Interno o Persona Externa.	
<b>REGISTROS, FORMULARIOS Y/O IMPRESOS:</b> Formulario de préstamo de documentación.	
<b>UNIDAD RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> Archivo General	
<b>SALIDAS QUE GENERA EL PROCESO:</b> Proporcionar Información	
<b>LUGAR Y FECHA DE ELABORACION:</b> La Paz, 20 de Febrero de 2015	
<b>PAGINA:</b> 4	<b>NUMERO DE VERSION:</b> Primera


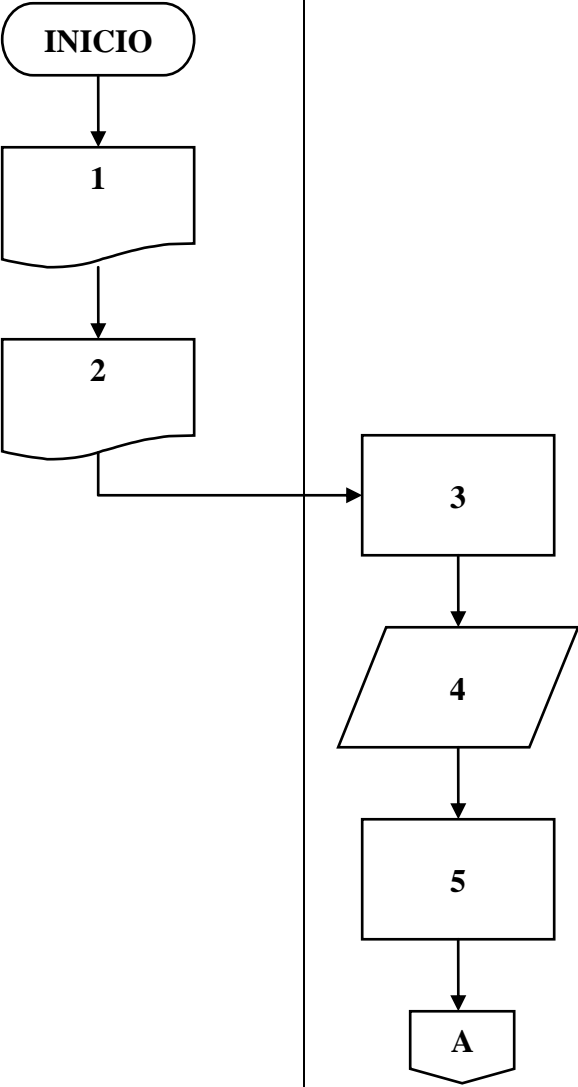
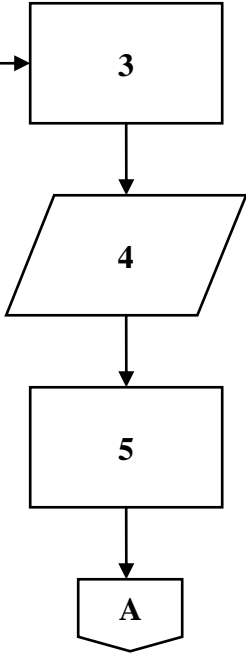


DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE MEJORA EN ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA, EN LOS AMBITOS DE CONTROL Y ORGANIZACIÓN  
CASO: CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD

<p>LOGO</p> 	<p>CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ARCHIVO GENERAL</p>
<p>CODIGO: 801</p>	<p>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: SERVICIO DE CONSULTA Y PRESTAMO DE DOCUMENTOS DE ARCHIVO GENERAL</p>
<p>OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Controlar el préstamo de la documentación en Archivo General.</p>	
<p>DESARROLLO DE PROCEDIMIENTO:</p> <p><b><u>Direcciones, Areas Unidades Operativas, Secretarias y Personas externas</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. La Dirección, unidad o persona que requiere el préstamo, elabora la solicitud de préstamo de documentación a la dirección correspondiente.</li><li>2. La Dirección, unidad o persona que requiere el préstamo llena el formulario correspondiente de solicitud de préstamo.</li></ol> <p><b><u>Archivo General</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>3. La unidad de Archivo General, decepciona el formulario de préstamo documental.</li><li>4. Registra el formulario de préstamo documental de Archivo General en la herramienta de control, (Libro de Registro).</li><li>5. Entrega del documento solicitado.</li><li>6. Devolución del documento solicitado por parte de la Dirección, unidad o persona solicitante</li><li>7. Firma de constancia de cumplimiento de la devolución en el Libro de Registro.</li></ol>	
<p>Página 4</p>	



**DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE MEJORA EN ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA, EN LOS AMBITOS DE CONTROL Y ORGANIZACIÓN  
CASO: CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD**

<p align="center"><b>LOGO</b></p> 	<p align="center"><b>CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD</b> <b>“DIAGRAMA DE FLUJO”</b></p>	
	<p align="center"><b>SERVICIO DE CONSULTA Y PRESTAMO DE DOCUMENTOS.</b></p>	
	<p align="center"><b>RESPONSABLE</b></p>	
<p align="center"><b>Descripción del Procedimiento 801</b></p>	<p align="center"><b>Direcciones, Areas Unidades Operativas, Secretarias y Personas externas</b></p>	<p align="center"><b>Archivo General</b></p>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaboración de la solicitud de préstamo de documentación a la Dirección correspondiente.</li> <li>2. Llenar el formulario correspondiente de solicitud de préstamo.</li> <li>3. Recepcionar el formulario de préstamo documental de Archivo General.</li> <li>4. Registro del formulario de préstamo documental de Archivo General en la herramienta de control, (Libro de Registro).</li> <li>5. Entrega del documento solicitado.</li> </ol>	 <pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; 1[1]     1 --&gt; 2[2]     2 --&gt; 3[3]     3 --&gt; 4[/4/]     4 --&gt; 5[5]     5 --&gt; A{{A}}         </pre>	 <pre> graph TD     3[3] --&gt; 4[/4/]     4 --&gt; 5[5]     5 --&gt; A{{A}}         </pre>



**DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE MEJORA EN ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA, EN LOS AMBITOS DE CONTROL Y ORGANIZACIÓN  
CASO: CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD**

<p>6. Devolución del documento solicitado.</p> <p>7. Firma de constancia de cumplimiento de la devolución en el Libro de Registro.</p>		<pre>graph TD; A{{A}} --&gt; B[6]; B --&gt; C[6]; C --&gt; D([FIN]);</pre>
--	--	--



**DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE MEJORA EN ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA, EN LOS AMBITOS  
DE CONTROL Y ORGANIZACIÓN  
CASO: CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD**

**6.4.5. Elaboración de Reglamento interno del manejo y archivo de la correspondencia interna y externa para la Caja Bancaria Estatal de Salud.**

La Caja Bancaria Estatal no cuenta con un reglamento para el manejo y archivo de la correspondencia, el presente documento organizacional se desarrollo con la finalidad de definir las reglas que regulen estos procesos y procedimientos y las consiguientes obligaciones y derechos; dicho reglamento se presenta de manera completa en el **(ANEXO 6)**.

**6.4.6. Desarrollo del Manual de Procesos y Procedimientos de manejo y archivo de la correspondencia interna y externa para la Caja Bancaria Estatal de Salud.**

El presente documento organizacional ayudara a definir los procesos que son un conjunto de operaciones que requieren insumos para procesarlos incorporando valor agregado para generara la salida de bienes y servicios, orientados a clientes internos y externos. Procedimientos, que son una forma de actuar o manera de proceder en la ejecución de un trabajo, que sea principalmente metódica, ordenada y coordinada.

A continuación se muestra uno de los procesos y procedimientos básicos e importantes para la administración de la correspondencia; la totalidad de estos se presenta de manera completa en el **(ANEXO 7)**.






**DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE MEJORA EN ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA, EN LOS AMBITOS  
DE CONTROL Y ORGANIZACIÓN  
CASO: CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD**

<b>LOGO</b> 	<b>CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD MANUAL DE PROCESOS PARA CORRESPONDENCIA</b>
<b>CODIGO: 100</b>	<b>NOMBRE DEL PROCESO: RECEPCION DE DOCUMENTACION</b>
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b> Informar sobre el conjunto de trabajos que se deben realizar para una correcta recepción de la documentación en la Caja Bancaria Estatal de Salud, que beneficiara en la administración de la documentación.	
<b>CODIGO Y NOMBRE DE LOS PROCEDIMIENTOS QUE COMPONEN EL PROCESO:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 101. Recepción de correspondencia Interna</li> <li>• 102. Recepción de correspondencia Externa</li> </ul>	
<b>INSUMOS QUE ALIMENTAN EL PROCESOS:</b> Documentación procedente de las unidades de la Institución y de otras entidades.	
<b>UNIDADES QUE INTERVIENE EN EL PROCESO:</b> Dirección General Ejecutiva, Dirección Administrativa Financiera, Dirección de Salud y Unidades dependientes	
<b>UNIDAD RESPONSABLE DEL PROCESO:</b> Dirección General Ejecutiva (Secretaria General Ejecutiva)	
<b>REGISTROS, FORMULARIOS Y/O IMPRESOS:</b> Cuadernos de Registro de correspondencia Interna y Externa	
<b>SALIDAS QUE GENERA EL PROCESO:</b> Correspondencia y Documentación debidamente registrada	
<b>LUGAR Y FECHA DE ELABORACION:</b> La Paz, 20 de Febrero de 2015	
<b>PAGINA: 1</b>	<b>NUMERO DE VERSION: Primera</b>



**DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE MEJORA EN ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA, EN LOS AMBITOS DE CONTROL Y ORGANIZACIÓN  
CASO: CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD**

<b>LOGO</b> 	<b>CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD</b>  <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CORRESPONDENCIA</b>
<b>CODIGO: 101</b>	<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: RECEPCION DE LA CORRESPONDENCIA INTERNA</b>
<p><b>OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:</b> Establecer la forma de Proceder al momento de recibir, verificando e ingresando la documentación oficial generada por las unidades de la Caja Bancaria Estatal de Salud.</p>	
<p><b>DESARROLLO DE PROCEDIMIENTO:</b></p> <p><b><u>Direcciones, Areas, Unidades Operativas y Secretarías</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Revisar la correspondencia a ser recibida controlando lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que este dirigida a la Unidad o funcionario correspondiente.</li> <li>• Que el asunto sea competencia de la Unidad</li> <li>• Que los documentos estén firmados</li> <li>• Que la fecha del documento sea actual</li> <li>• Si en el documento menciona la remisión de anexos estos deberán acompañar la nota, ya sean adheridos o separados.</li> </ul> </li> <li>2. Verifica el contenido de la correspondencia y que la información sea la correcta (Fecha, Nombre de la Organización, Firmas).</li> <li>3. En caso de encontrar alguna observación en la información, devuelve el documento y solicita realice las correcciones correspondientes.</li> <li>4. La Dirección, Unidad o Funcionario realiza las correcciones y envía la correspondencia al destino correspondiente.</li> <li>5. Recibe la correspondencia, documento o nota.</li> </ol>	



DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE MEJORA EN ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA, EN LOS AMBITOS  
DE CONTROL Y ORGANIZACIÓN  
CASO: CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD

**Secretarias**


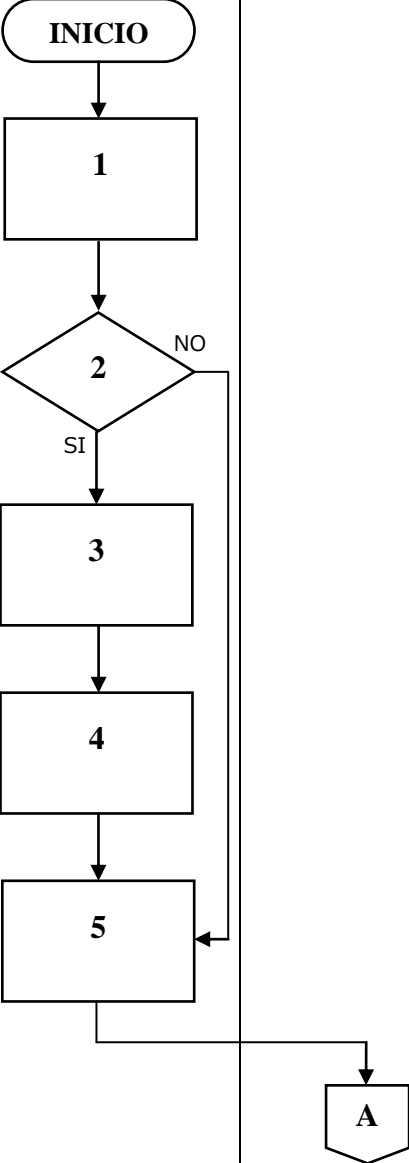
6. Sella el documento y sus copias con el sello de la organización y la fecha del día en la que es recibida la correspondencia, firma el libro de registro de la secretaria emisora en constancia de la recepción.
7. Las Secretarias, registran el número de folio correspondiente, fecha, hora, destinatario, referencia o asunto, detalle de adjunto, de la recepción en el libro de registro.
8. Entregar la correspondencia al inmediato superior.

**Direcciones**

9. Recibe la correspondencia y es atendida por esta instancia.
10. Verifica si el documento amerita ser derivado a otra instancia para su atención indicando la tarea o instrucción que el segundo destinatario debe realizar.
11. De no ser derivado es atendido por esta instancia.
12. En caso de ser derivada debe cumplir el debido registro de los siguientes datos:
  - Nombre del Asunto
  - Fecha de Recepción
  - Instancia a la que se deriva la correspondencia

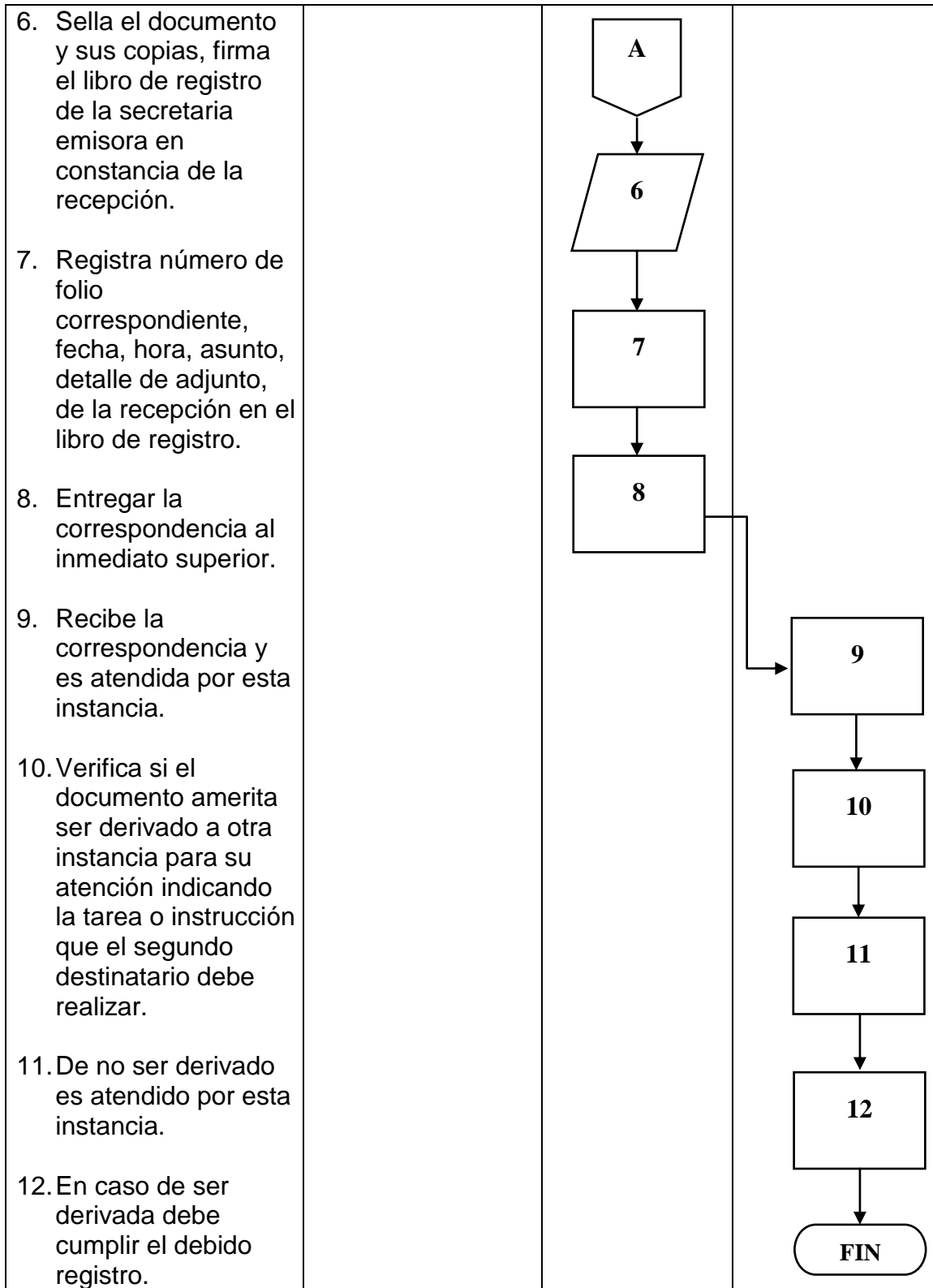


**DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE MEJORA EN ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA, EN LOS AMBITOS DE CONTROL Y ORGANIZACIÓN  
CASO: CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD**

<p><b>LOGO</b></p> 	<p><b>CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD MANUAL DE PROCEDIMIENTOS “DIAGRAMA DE FLUJO” RECEPCION DE LA CORRESPONDENCIA INTERNA</b></p>		
<p align="center"><b>Descripción del Procedimiento 101</b></p>	<b>RESPONSABLE</b>		
	<p align="center"><b>Direcciones, Areas, Unidades Operativas y Secretarías</b></p>	<p align="center"><b>Secretarías</b></p>	<p align="center"><b>Direcciones</b></p>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Revisar la correspondencia a ser recibida.</li> <li>2. Verifica el contenido de la correspondencia y que la información sea la correcta.</li> <li>3. En caso de encontrar alguna observación en la información, se devuelve el documento y se solicita realice las correcciones.</li> <li>4. La Dirección, Unidad o Funcionario realiza las correcciones y envía a que sea recibida.</li> <li>5. Recibe la correspondencia, documento o nota.</li> </ol>	 <pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; 1[1]     1 --&gt; 2{2}     2 -- SI --&gt; 3[3]     3 --&gt; 4[4]     4 --&gt; 5[5]     2 -- NO --&gt; 5     5 --&gt; A{{A}}     </pre>		



**DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE MEJORA EN ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA, EN LOS AMBITOS DE CONTROL Y ORGANIZACIÓN**  
**CASO: CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD**





**DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE MEJORA EN ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA, EN LOS AMBITOS  
DE CONTROL Y ORGANIZACIÓN  
CASO: CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD**

**BIBLIOGRAFIA**

- ✓ Hernández, Fernández y Baptista, Lucio “Metodología de la Investigación”  
Editorial Mc. Graw hill 2003
- ✓ AnderEgg, H. Técnicas de Investigación Social. Ed. Trillas, Mexico, 2002
- ✓ Idalberto Chiavenato, Introducción a la Teoría General de la Administración,  
Séptima Edición, McGraw-Hill Interamericana
- ✓ Koonts o Donell, “Administración una perspectiva Global 10ma Edición
- ✓ Franklin Enrique benjamín, Organización de Empresas: Análisis, Diseño y  
Estructura, Editorial Mc Graw Hill, México, 1998
- ✓ Andrés Serra Rojas, Diccionario Jurídico Edición 24, Editorial Porrúa; 2004
- ✓ Ley No. 1178, ley de administración y controles gubernamentales
- ✓ Decreto Supremo No. 23318-A Reglamento de la responsabilidad por la  
función pública
- ✓ El decreto supremo 28168 de 17 de Mayo de 2005



**DIAGNOSTICO Y PROPUESTA DE MEJORA EN ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA, EN LOS AMBITOS  
DE CONTROL Y ORGANIZACIÓN  
CASO: CAJA BANCARIA ESTATAL DE SALUD**

ANEXOS