

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



Trabajo dirigido presentada para la obtención del Grado de Licenciatura

**MANUAL TÉCNICO PARA LA REORGANIZACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN
DE LA GERENCIA TÉCNICA Y DE DESARROLLO – FPS**

POSTULANTE:

Mariana Karla Atahuachi Mamani

TUTOR ACADÉMICO:

Lic. Adm. Carlos Vidaurre Oroza

SUPERVISOR INSTITUCIONAL:

Lic. Frida Martínez

Ing. Gonzalo Olivera

Fondo Nacional de Inversión Productiva y Social (FPS)

LA PAZ – BOLIVIA

2013

ÍNDICE	PÁG.
INTRODUCCIÓN	
1. CAPITULO I MARCO INSTITUCIONAL.....	5
1.1. MISIÓN.....	6
1.2. VISIÓN.....	6
1.3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	7
1.4. PRINCIPIOS.....	8
1.5. VALORES.....	8
2. CAPITULO II MARCO LEGAL.....	11
2.1. CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO.....	11
2.2. DECRETOS SUPREMOS.....	12
3. CAPITULO III MARCO CONCEPTUAL.....	16
3.1. ADMINISTRACIÓN.....	16
3.2. MANUAL.....	18
3.3. MANUAL TÉCNICO.....	19
3.4. REORGANIZACIÓN.....	20
3.5. CORRESPONDENCIA.....	22
3.6. DOCUMENTACIÓN.....	23
3.7. ARCHIVO.....	24
4. CAPITULO IV METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	26
4.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	26
4.1.1. MÉTODO DEDUCTIVO.....	26
4.1.2. MÉTODO INDUCTIVO.....	27
4.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	28



4.3. FUENTES DE INFORMACIÓN.....	28
4.3.1. FUENTE PRIMARIAS.....	28
4.3.2. FUENTES SECUNDARIAS.....	29
4.3.3. UNIVERSO O POBLACIÓN.....	30
4.4. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	30
4.4.1. ENTREVISTA.....	31
4.4.2. ENCUESTA.....	31
4.4.3. INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL.....	32
4.4.4. ANÁLISIS DE DOCUMENTOS.....	32
4.4.5. OBSERVACIÓN.....	32
4.5. INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	33
4.5.1. CUESTIONARIO.....	33
4.5.2. ANALISIS FODA.....	33
5. CAPITULO V IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	35
5.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	37
5.2. OBJETIVOS.....	39
5.2.1. OBJETIVO GENERAL.....	39
5.2.2. OBJETIVO ESPECIFICO.....	39
5.3. ALCANCE.....	40
5.3.1. GEOGRÁFICO.....	40
5.3.2. TEMPORAL.....	40
5.3.3. ÁREA TEMÁTICA.....	41
6. CAPITULO VI DIAGNOSTICO.....	42
6.1. INTRODUCCION.....	42

6.2. PLAN DE INVESTIGACION PARA EL DIAGNOSTICO.....	42
6.2.1. OBJETIVO DEL DIAGNOSTICO.....	43
6.2.1.1. OBJETIVO GENERAL.....	43
6.2.1.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	43
6.2.2. ESTRATEGIAS.....	43
6.2.3. CRONOGRAMA DE TRABAJO.....	44
6.3. DIAGNOSTICO POR OBSERVACION DIRECTA.....	44
6.4. ANALISIS FODA.....	46
6.5. DIAGNOSTICO POR CUESTIONARIO.....	48
6.6. ANALISIS DE LA OBSERVACIÓN DIRECTA Y ENTREVISTA.....	53
6.7. CONCLUSIONES DEL DIAGNOSTICO.....	55
7. CAPITULO VII PROPUESTA.....	57
7.1. INTRODUCCION.....	57
7.2. ESTRUCTURA DEL MANUAL DE PROCESOS	
Y PROCEDIMIENTOS.....	58
7.2.1. PROCESOS.....	58
7.2.2. PROCEDIMIENTOS.....	60
7.3. OBJETIVO DE LA PROPUESTA.....	62
7.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	62
7.3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	62
7.4. ALCANCE.....	63
7.5. PROCESO Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE ARCHIVO	
DEDOCUMENTACIÓN.....	63
7.6. IMPLANTACION DE LA PROPUESTA.....	68



8. CAPITULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	70
8.1. CONCLUSIONES.....	70
8.2. RECOMENDACIONES.....	71
9. BIBLIOGRAFÍA.....	72
ANEXOS.....	73

1. CAPITULO I MARCO INSTITUCIONAL

El Fondo Nacional de Inversión Productiva y Social (FPS), se crea por D.S: N° 25984 de fecha 16 de noviembre del 2000 sobre la base del Fondo de Inversión Social (FIS) y entra en funcionamiento a partir del 1 de febrero de 2001.¹ Con el objetivo de administrar los recursos provistos por organismos de cooperación Internacional y del Tesoro General de la Nación para gastos de inversión de proyectos factibles que contribuyan al desarrollo socioeconómico de los municipios de nuestro país.

En el marco del Plan Nacional de Desarrollo, el FPS se constituye en una instancia operativa del Poder Ejecutivo, orientada a la articulación de las políticas nacionales con la inversión social y productiva a nivel local, bajo un enfoque territorial. Constituida en una entidad de derecho público, de fomento y sin fines de lucro, descentralizada, con personería jurídica propia, autonomía administrativa técnica y social, bajo la tuición del Ministerio de Planificación y Desarrollo. Cuyos resultados contribuirán al incremento de los ingresos familiares, del acceso a alimentos, de la cobertura y calidad de servicios y del fortalecimiento de las estructuras locales.

Los 20 años de trayectoria institucional prueban de forma evidente, un trabajo comprometido y articulado con las estrategias nacionales y sectoriales de desarrollo del Estado, ejecutadas a través de inversión pública.²

La administración eficiente y transparente de los recursos de inversión que le fueron asignados ha permitido que se alcancen objetivos estratégicos de desarrollo, su aporte se ha plasmado fundamentalmente en obras de infraestructura como medios para: acceder a servicios (salud, educación, agua y saneamiento básico), y generar ingresos (riego, infraestructura productiva,

¹ Manual de operaciones FPS

² Guía de Presentación Institucional, 2012.

infraestructura de transporte), que coadyuven a mejorar la calidad de vida de las bolivianas y bolivianos.

La ejecución de la inversión -como expresión cuantitativa del trabajo del Fondo- muestra una tendencia creciente en el tiempo, hecho que respalda el cumplimiento de su visión institucional constituyéndose en un actor reconocido por su aporte a la implementación de políticas públicas.

Analizando la historia del Fondo, el ámbito de intervención definido para el FIS, tuvo un enfoque eminentemente social, que con la creación del FPS se diversificó –manteniendo el enfoque social- incorporando a sus competencias el financiamiento de proyectos de apoyo a la producción. Las cifras explican esta evolución institucional puesto que 72% de la inversión ejecutada desde 1991 a 2011 se orientó a proyectos sociales (36% en el área de Educación, 23% en Saneamiento Básico, 10% en Salud y 3% en urbanismo y vivienda) demostrando que en este ámbito se halla la mayor experiencia institucional.

Con la creación del FPS e incorporar el ámbito productivo, entre los años 2001 y 2011, se ejecutaron inversiones que ascienden aproximadamente a 1.550 millones de Bs (26% del total de la inversión histórica), este avance se concreta entendiendo que un desarrollo integral comprende: la capacidad de generación de ingresos –alcanzada a través de la inversión productiva- y la atención de las necesidades básicas.

Un 2% de la inversión histórica (aproximadamente 89 millones de Bs) se ejecutó en los sectores de medio ambiente, prevención y justicia.

Las cifras y los resultados demuestran lo importante que ha sido la contribución del Fondo al desarrollo del país, y alientan a continuar trabajando, buscando la permanente superación y manteniendo el compromiso con el Estado y la sociedad.

1.1. MISIÓN

Participar en la implementación de las estrategias del Órgano Ejecutivo del Estado Plurinacional para incrementar la inversión pública productiva y social a través de diversas intervenciones en el ciclo de proyectos, que generan bienes y servicios con estándares de calidad.

1.2. VISIÓN

Alcanzar el más alto grado de confiabilidad y reconocimiento por la administración eficiente y transparente, de los recursos de inversión social y productiva, que le han sido asignados por su rol destacado en la implementación de las políticas públicas orientadas al cambio, el fortalecimiento de la participación y el control social.

1.3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- Para generar valor publico

Contribuir a la garantía del ejercicio pleno de los derechos económicos, sociales y culturales (DESC), a través de la ejecución de inversiones productivas y sociales que generan bienes y servicios.

- Soporte de desarrollo organizacional

Optimizar el desempeño institucional mediante la generación e implementación de procesos y herramientas organizacionales e informáticas, que dinamicen y simplifiquen las operaciones de la institución.

- Soporte financiero

Asegurar la disponibilidad de recursos económicos para la ejecución de las inversiones y operaciones de la institución, a través de la administración y control eficiente de los recursos disponibles, generando información relevante, confiable y oportuna.

- Como política institucional

Posicionar al FPS como un actor importante en la implementación y ejecución de políticas de inversión social y productiva.

Desarrollar una estrategia institucional para la gestión de recursos destinados a la implementación de programas y proyectos.

1.4. PRINCIPIOS

Los principios de trabajo del FPS relacionados a la inversión permiten asegurar:

- La calidad de los bienes tangibles (Infraestructura física, equipamiento) e intangibles (capacidades) generados.
- Transparencia en la administración de recursos.
- Participación social en todo el ciclo de proyecto.

1.5. VALORES

1. Compromiso ético con los valores y principios de la Nueva Constitución Política del Estado.
2. Cero tolerancia a la corrupción.
3. Simplificación de la burocracia.

La estructura organizativa del FPS cuenta con una oficina central y nueve oficinas en cada departamento del país, bajo el mando de una Dirección General Ejecutiva.

El FPS está compuesto por tres Gerencias Nacionales: Gerencia Técnica y de Desarrollo (GTD), Gerencia de Finanzas (GF) y la Gerencia de Administración y Tecnologías de la Información (GATI). (Ver anexo 1)

La GTD es responsable de todos los procesos operativos necesarios para la ejecución de los proyectos en el marco del “ciclo del proyecto”, es decir participa de:

- i) **La gestión de cartera** permite que los proyectos – previa revisión y validación – cumplan con criterios de priorización y elegibilidad generales, asegurando que las inversiones se encuentren en el marco de las políticas y programas sectoriales.
- ii) **La evaluación** define la factibilidad de ejecutar un proyecto, a partir de los resultados del análisis en los ámbitos: técnico, social, ambiental, socioeconómico e institucional. En esta etapa se define la viabilidad y, en caso que el dictamen sea positivo, se asegura que el proyecto cuente con todos los requerimientos necesarios para su ejecución.
- iii) **La revisión y aprobación** permite formalizar la ejecución del proyecto, a través de dos instancias de coordinación, la primera de revisión técnica del FPS y la segunda de aprobación con la participación de las organizaciones sociales y eventualmente, de los sectores.
- iv) **La etapa de adquisiciones** define el proceso para la elección y contratación de los proveedores que proporcionaran los bienes y servicios que traducirán los proyectos en bienes tangibles e intangibles.
- v) **La fiscalización/seguimientos** se constituye en las actividades de control que se ejercen sobre los contratistas (ejecutores) durante la ejecución de los contratos asociados a un proyecto; estas actividades tienen el objeto de asegurar el cumplimiento de los términos y plazos que proporcionen, como resultado, productos y servicios de calidad.
- vi) El cierre, de manera transversal al ciclo, asegura que la documentación generada en cada etapa esté completa, correctamente ordenada y resguardada. (Ver anexo 2)

Organizacionalmente la GTD se compone por la Jefatura de Proyectos de Agua y Saneamiento Básico (UNAG) y la Jefatura de Proyectos Productivos y Sociales, con unidades de apoyo como la de adquisiciones, ambiental y de convenio. (Ver anexo 3)

Ambas unidades técnicas están en constante coordinación con las unidades de apoyo. Los gestores técnicos requieren recopilar información sobre el estado de



los proyectos con alta frecuencia, para efectuar la coordinación con los especialistas ambientales, especialistas sociales y los especialistas en adquisiciones, buscando lograr la conformación de un equipo de trabajo que coadyuve a la eficiente coordinación y desarrollo de los proyectos, para que al momento de su culminación, estos sean transmitidos a todas las departamentales del FPS en todo el país.

2. CAPITULO II MARCO LEGAL

El presente trabajo está enmarcado dentro de un conjunto de Leyes y Decretos Supremos Jurídicos que norman el funcionamiento de una gestión documental en una institución de carácter público.

En este sentido, la legislación boliviana contempla las siguientes normas que respaldan la gestión documental.

2.1. CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO.³

La Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia es la Máxima Ley Institucionalizada que tiene el estado boliviano, respetada y reconocida por todo los bolivianos.

La Constitución Política del Estado en su artículo 21, inciso 6) señala como derecho civil “A acceder a la información, interpretarla, analizarla y comunicarla libremente, de manera individual o colectiva.”

Respecto a la conservación del material documental el Artículo 99, III) define “La riqueza natural, arqueológica, paleontológica, histórica, documental, y la procedente del culto religioso y del folklore, es patrimonio cultural del pueblo boliviano, de acuerdo con la ley.”

Artículo 237, I) inciso 1) Son obligaciones para el ejercicio de la función pública: “Inventariar y custodiar en oficinas públicas los documentos propios de la función pública, sin que puedan sustraerlos ni destruirlos. La ley regulará el manejo de los archivos y las condiciones de destrucción de los documentos públicos.”

Artículo 339, II) define “Los bienes de patrimonio del Estado y de las entidades públicas constituyen propiedad del pueblo boliviano, inviolable inembargable, imprescriptible e inexpropiable; no podrán ser empleados en provecho particular

³ Nueva constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, gestión 2009

alguno. Su calificación, inventario, administración, disposición, registro obligatorio y formas de reivindicación serán regulados por la ley.”

2.2. DECRETOS SUPREMOS

El presente trabajo utilizará como base el Decreto Supremo N° 13956, de fecha 07 de septiembre de 1976. Prohíbe la destrucción y eliminación de documentos públicos, sean textuales (escritos por cualquier medio natural o mecánico sobre papel o sobre materiales que hagan las veces de papel) o cualquiera otras clases actuales o futuras, no mencionadas explícitamente en este decreto.

El Decreto Supremo N° 13957 de fecha 10 de septiembre de 1976, emitido por el gobierno del Gral. Hugo Banzer Suárez, establece en el artículo 1: “Estando en estudio de provisión de un repositorio intermedio dotado de los requisitos de eficacia y seguridad contra todo riesgo donde se podrán instalar separadamente mantener, consultar y evaluar para fines de disposición posterior los documentos públicos inactivos, o sea los que ya no se necesitan para tramites actuales per pueden tener valor incalculable para la investigación sobre estudios bolivianos, que da absolutamente prohibida su incineración, venta, desecho y eliminación por cualquier medio que se haga.”

Y en el artículo menciona que “La no aplicación de estas medidas dará lugar a sanciones penales administrativas, no solo contra los autores directos, cómplices, factores y encubridores de la eliminación de documentos públicos, sino también contra los funcionarios que por falta de celo ocasionen o permitan dichas eliminaciones, así como contraloras personas particulares y entidades del sector privado empañadas en la compra de documentaciones públicas para fines industriales y comerciales.”

El Decreto de Transparencia No. 28168 de 17 de mayo de 2005.

- Los archivos de comprobantes contables y documentos de respaldo, deben ser archivados en forma adecuada para permitir su localización oportuna y

bajo la supervisión de las normas básicas de la Contraloría General de la República.

- Los “archivos de gestión”, “archivos administrativos” o “archivos activos”, son los centros encargados de administrar y conservar la documentación que se encuentra en actividad y uso en las diferentes tramitaciones. Sus funciones y atribuciones están respaldadas legalmente por el D.S. No. 23934 de 23 de diciembre de 1994, que norma, especifica, determina y regula sus funciones y procedimientos.

Decreto Supremo N° 23934 Reglamento Común de Procedimientos Administrativos y de Comunicación de los Ministerios (RCP), que regula los procedimientos administrativos básicos, los cuales son comunes a los ministerios y necesarios para el tratamiento uniforme de los asuntos, para la comunicación y la coordinación.

Finalmente, el destino de la documentación declarada como riqueza documental deberá ser enviado a repositorios establecidos por Ley.

El Decreto Supremo N° 22145 de fecha 2 de marzo de 1989 promulgada por el Dr. Víctor Paz Estensoro. Señala el concepto de documentación pública inactiva y se instituye el establecimiento de depósitos de archivos en las instituciones públicas.

Artículo 1: “La utilidad y necesidad nacionales las documentaciones inactivas, definidas en el artículo 2 del presente decreto, pertenecientes a la administración central, descentralizada, desconcentrada, local judicial y universitaria, siéndoles aplicable el artículo 191 de la constitución Política que pone la riqueza documental del país bajo la protección del Estado.

Artículo 2: Entendiendo se por documentaciones públicas inactiva, a los efectos de este Decreto Supremo, aquellas que siendo producto o efecto de la función, activa y tramites específicos de cuales quiera entidades públicas y habiendo estado en uso durante el lapso de su servicio activo, ingresan en receso y acaban

retiradas en depósitos, dentro de las mismas oficinas de origen o fuera de ellas, en locales de su dependencia.

Artículo 3: Se prohíbe en absoluto la destrucción, desecho o cualquier otro daño que cuales quieran personas decidiesen o intentasen ocasionar, por cualquier medio, en las documentaciones públicas inactivas, sea que éstas permanezcan en las oficinas de origen o hayan sido retiradas a otras de sus dependencias.

Artículo 6: “Cada entidad determinará, mediante otra resolución expresa, las medidas complementarias de emergencia y más adecuadas para la seguridad, preservación y buen orden de su documentación inactiva, disposiciones que debe publicar se necesariamente en los órganos de comunicación escrita.”

Artículo 7: Se incluirá necesariamente entre las medidas indicadas en el artículo anterior, las siguientes:

1. Habilitación inmediata por cada entidad de un depósito en una dependencias adecuada, dotado de las condiciones necesarias de espacio, equipo y seguridad contra todo riesgo, donde se trasladará toda la documentación inactiva de las entidad, desde todos los otros depósitos en que se halle actualmente y donde se la conservará en el mejor orden posible, como cuando la documentación estaba en su uso activo, hasta que sea provisto el Repositorio Intermedio Nacional que prevé el D.S. 22146 de 2 de marzo de 1989.
2. Nominación del personal de la entidad encargada de ejecutar permanentemente las medidas acordadas para el buen mantenimiento de la documentación inactiva.
3. Asignación de los recursos económicos necesarios.

El D.S. Nº 23318 fecha 3 de noviembre de 1996 en la parte del Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública.



Artículo 5: a) Generar y transmitir expeditamente información útil, oportuna y pertinente, comprensible, confiable y verificable. b) Preservar y permitir en todo momento el acceso de la información.

Decreto Supremo N° 28168, de fecha 15 de mayo de 2005 en el Gobierno de Carlos D. Mesa Gisbert Ley de Acceso a la Información. **Artículo 1:** El presente Decreto Supremo tiene por objeto garantizar el acceso a la información, como derecho fundamental de la persona y la transparencia en la gestión; **Artículo 3** Principios:

Publicidad. Toda información que genere y posea el... pertenece a la colectividad y es pública. Las personas tendrán el derecho de acceso irrestricto a la misma, salvo excepciones expresamente prevista por leyes vigentes. En ningún caso podrá ser amparada bajo secreto, reserva o confidencialidad información referida a la comisión de delitos de lesa humanidad, violaciones a derechos humanos, corrupción en el ejercicio de funciones públicas y daño económico al Estado.

Obligatoriedad. Toda entidad... tiene la obligación de entregar la información de manera completa, adecuada, oportuna y veraz, que solicite cualquier persona, sin discriminación alguna.

Gratuidad. El acceso a la información es gratuito. Cuando existan costos de reproducción, éstos deberán ser cubiertos por el solicitante.

3. CAPITULO III MARCO CONCEPTUAL

3.1. ADMINISTRACIÓN

3.1.1. CONCEPTO

“La administración es interpretar los objetivos propuestos por la organización y transformarlos en acción organizacional a través de la planificación, organización, dirección y control de todos los esfuerzos realizados en todas las áreas y niveles de la organización con el fin de alcanzar tales objetivos de manera más adecuada a la situación.”⁴

3.1.2. FINALIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN⁵

La administración es una disciplina que tiene por finalidad dar una explicación acerca del comportamiento de las organizaciones, además de referirse al proceso de conducción de las mismas. Es una ciencia fáctica, que tiene un objeto real (las organizaciones).

No solo busca explicar el comportamiento de las organizaciones, sino que comprende un conjunto de reglas, normas y procedimientos para operar transformar esa realidad que son las organizaciones, ha sido una necesidad natural, obvia y latente de todo tipo de organización humana. Desde siempre, cada tipo de organización ha requerido de control de actividades (contables, financieras o de marketing) y toma de decisiones acertadas para alcanzar sus objetivos – cualesquiera que sean estos – de manera eficiente, es por esto que han creado estrategias y métodos que lo permitan.

3.1.3. FUNCIONES ADMINISTRATIVAS

La eficacia y eficiencia con que una organización alcanza sus objetivos predeterminados y satisface las necesidades de la sociedad, viene determinada

⁴ Chiavenato Idalberto, “Administración” Editorial McGraw Hill, México 1992.

⁵Díaz, José, “Administración I” Material académico, 2011.

en gran medida por el trabajo de los administradores que son parte de dicha organización.

Para conseguir un desempeño eficiente, el administrador tiene a su disposición una serie de funciones cuya utilización dependerá de sus habilidades personales (por ejemplo la percepción, la imaginación, el juicio, el dinamismo, la estabilidad, la cordialidad, la autoridad, etc.) concentradas en las tareas de intelecto, las emociones y las relaciones con los demás.⁶ Estas funciones constituyen:

3.1.3.1. Planificación

Se puede definir a la planificación como “...un conjunto de cursos de acción predeterminados que implican su puesta en práctica en un medio de acontecimientos imprevisibles”.⁷ La planeación influye reflexionar sobre la naturaleza fundamental de la organización y decidir cómo conviene situarla o posicionarla en su ambiente, como hay que desarrollar y aprovechar sus fuerzas y cómo se afrontarán los riesgos y oportunidades del ambiente, también incluye refinar las ambiciones básicas a largo plazo y traducirlas en objetivos más específicos a corto plazo, así como los métodos de realización.⁸

3.1.3.2. Organización

Se refiere a la división de la organización entera en unidades, comúnmente llamada divisiones o departamentos, y en sub-unidades, conocidas con el nombre de secciones, tienen determinadas responsabilidades, relaciones jerárquicas y una estructura. Con ese vocablo también se denota la coordinación de dichas unidades y sub-unidades, a fin de que sus esfuerzos se combinen y cumplan con los objetivos globales de la organización.⁹

⁶StrongEarl P., Administración y conducción de empresas, 1974.

⁷ Del Pozo N. Fernando, Dirección de Sistemas, 1989.

⁸ Hampton David, Administración, 1992.

⁹ Hampton David, Administración, 1992.

3.1.3.3. Dirección

Posee dos significados por lo menos, el primero se refiere a la amplia gama de actividades, mediante las cuales los gerentes establecen el carácter y el tono de su organización; el segundo significado denota el proceso el influjo interpersonal en virtud del cual los gerentes se comunican con sus subalternos respecto a la ejecución de trabajo. Se facilita el trabajo cuando se intercambia información acerca de problemas técnicos, de coordinación y motivación.¹⁰

3.1.3.4. Control

El control es un proceso que consiste en vigilar el proceso basándose en los objetivos y normas obtenidas de la planeación. El control cierra el ciclo de los procesos gerenciales pues relaciona el progreso o avance real previo al momento de la planeación. La realización de informes, comparaciones y evaluación del avance constituyen el fundamento para intervenir, hacer ajustes, replantear y aplicar otras medidas correctivas.¹¹

3.2. MANUAL

3.2.1. DEFINICIÓN

Un manual es un documento en el que se encuentra de manera sistemática, las instrucciones, bases o procedimientos para ejecutar una actividad. Un manual es un instrumento de control sobre la actuación del personal, pero también es algo más, ya que ofrece la posibilidad de dar una forma más definida a la estructura organizacional de la empresa, que de esta manera pierde su carácter nebuloso y abstracto, para convertirse en una serie de normas definidas.¹²

¹⁰ Hampton David, Administración, 1992.

¹¹ Hampton David, Administración, 1992.

¹² Rodríguez Valencia, Joaquín, "Como elaborar y usar los manuales administrativos", CengageLearning, 2002.

3.2.2. OBJETIVOS

Los manuales administrativos permiten cumplir con los siguientes objetivos:¹³

- Instruir al personal acerca de aspectos tales como: objetivos, funciones, relaciones, políticas, procedimientos, normas, etcétera.
- Precisar las funciones y relaciones de cada unidad administrativa para deslindar responsabilidades, evitar duplicidad y detectar omisiones.
- Coadyuvar a la ejecución correcta de las labores asignadas al personal y propiciar la uniformidad en el trabajo.
- Servir como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso, y facilitar su incorporación a las distintas funciones operacionales.
- Proporcionar información básica para la planeación e implementación de reformas administrativas.

3.2.3. CARACTERÍSTICAS¹⁴

- Son una fuente permanente de información sobre el trabajo a ejecutar.
- Ayudan a institucionalizar y a establecer los objetivos, las políticas, los procedimientos, las funciones, normas, etcétera.
- Evitan discusiones y malos entendidos de las operaciones.
- Aseguran la continuidad y coherencia de los procedimientos y normas a través del tiempo.
- Incrementan la coordinación en la realización del trabajo.
- Permiten delegar en forma efectiva, ya que al existir instrucciones escritas, el seguimiento del supervisor se puede circunscribir al control por excepción.

¹³ Rodríguez Valencia, Joaquín, "Como elaborar y usar los manuales administrativos", CengageLearning, 2002.

¹⁴ Rodríguez Valencia, Joaquín, "Como elaborar y usar los manuales administrativos", CengageLearning, 2002.

3.3. MANUAL TÉCNICO

3.3.1. CONCEPTO

Contiene los principios y técnicas de una función operacional determinada. Se elabora como fuente básica de referencia para la unidad administrativa responsable de la actividad y como información general para el personal relacionado con esa función. Un ejemplo de este tipo de manual es el manual técnico de sistemas y procedimientos.¹⁵

Trata acerca de los principios y técnicas de una función operacional determinada. Se elabora como fuente básica de referencia para la unidad administrativa responsable de la actividad y como información general para el personal interesado en esa función. Ejemplos de este tipo de “Manual técnico de auditoría administrativa”, y el “Manual técnico de sistemas y procedimientos”. Estos sirven como fuente de referencia y ayudan a computar a los nuevos miembros del personal de asesoría.¹⁶

3.4. REORGANIZACIÓN

3.4.1. CONCEPTO

Reorganización significa el acto o proceso de organizar de nuevo; es decir, volver a aplicar el Proceso de Organizar o de Organización, con el fin de establecer una sincronía dinámica y constante entre la Estructura Organizacional y las necesidades de una empresa.¹⁷

3.4.2. PROCESO DE UNA REORGANIZACIÓN¹⁸

El proceso para lograr una efectiva Reorganización consta de seis pasos o etapas básicas a seguir, las cuales son las siguientes:

¹⁵ Rodríguez Valencia, Joaquín, “Como elaborar y usar los manuales administrativos”, CengageLearning, 2002.

¹⁶ Aguilera Aguilera, José Rafael, “Enfoque Integral de la Función Administrativa: Organización”, Morelia Mich, 2009.

¹⁷ Aguilera Aguilera, José Rafael, “Enfoque Integral de la Función Administrativa: Organización”, Morelia Mich, 2009.

¹⁸ Aguilera Aguilera, José Rafael, “Enfoque Integral de la Función Administrativa: Organización”, Morelia Mich, 2009.

a) Planeación de la Reorganización

Aquí se determinan los lineamientos generales de Reorganización, garantizando la cobertura de los factores prioritarios que inciden en el funcionamiento de la organización. Para este efecto es necesario precisar los objetivos, las fuentes de información y el equipo de trabajo.

b) Instrumentación e Investigación.

Esta etapa consiste en seleccionar aplicar las técnicas de acopio de información variables (entrevista, cuestionarios, observaciones directas, investigación documental, etcétera), función del alcance y la forma de cobertura de la Reorganización; para lo cual deben considerarse técnicas por cada diferente Unidad Orgánica, la forma de integrar la información y la revisión de contenidos de acuerdo con las prioridades establecidas.

c) Análisis de la Información

Se estudia la información recabada en la etapa anterior y se examina los componentes organizacionales según su naturaleza, relación, interdependencia y ubicación en la Estructura Organizacional.

d) Elaboración de un Plan de Reorganización.

El punto de partida es determinar con exactitud qué Estructura de organización es la más conveniente, de cuál y cuándo personal se puede disponer durante su desarrollo, qué relación de autoridades debe existir y qué combinaciones de actividades dará los mejores resultados.

e) Implantación del Plan.

Consiste en establecer los criterios acordados en el Plan, en acciones específicas, para poner en práctica opciones variables al cubrir necesidades en orden y

tiempo, y al establecer claramente tanto la responsabilidad de su ejecución como el tipo de reportes con los que se informarán los avances.

f) Seguimientos y Evaluación.

Es el análisis del comportamiento de los cambios realizados mediante mecanismos de información que comprueban y cuantifican las condiciones de desempeño y la calidad de los resultados

3.5. CORRESPONDENCIA¹⁹

La palabra correspondencia se forma del prefijo co, equivalente a con, que indica unión o compañía, y responder, verbo transitivo que significa contestar, satisfacer a lo que se pregunta.

Correspondencia, en general, significa acción y efecto de corresponder o corresponderse. Comunicación entre ciudades o vehículos. Medio de transporte que asegura esta comunicación. Correo, conjunto de cartas que se reciben o se expiden.

La correspondencia, en su acepción tradicional se refiere a las cartas y a toda clase de documentos que se despachen por correo y, por extensión, a las comunicaciones radiotelegráficas.

3.5.1. IMPORTANCIA DE LA CORRESPONDENCIA²⁰

En todos los tipos de correspondencia se establece la comunicación. Ambos términos, correspondencia y comunicación poseen una relación estrecha.

La comunicación es un proceso que se establece entre los hombres para darse cuenta de que existen, de que proyectándose al exterior pueden encontrar contactos y respuestas. Es una actividad muy importante dentro de la vida moderna.

¹⁹Andino, María Elena, "Correspondencia y Documentación Comercial", Editorial Guaymuras, 2010.

²⁰Andino, María Elena, "Correspondencia y Documentación Comercial", Editorial Guaymuras, 2010.

Actualmente la comunicación es una ciencia y gracias a los avances de la tecnología existen sistemas de comunicación realmente asombrosos como el télex, las computadoras, los satélites, el fax o telefax, etc.; pero la escritura es, y sigue siendo, el medio más convencional para comunicarse y por eso la correspondencia ocupa un lugar preponderante en todos los órdenes.

3.5.2. TIPOS DE CORRESPONDENCIA²¹

- **Comercial:** Comunicaciones escritas que se cruzan entre si los comerciantes.
- **Industrial:** Relaciones que establecen los hombres en empresas fabriles.
- **Institucional:** Asuntos relacionados con el Estado o entidades no oficiales, cuyo carácter no es comercial.

3.6. DOCUMENTACIÓN

3.6.1. CONCEPTO

La documentación es un proceso compuesto de varias actividades, a saber:²²

- Determinar qué información es necesaria e identificar los medios para conseguirla;
- Registrar la información descubierta y almacenarla en los contenidos apropiados (llamados documentos) o reunir los documentos ya existentes que contienen la información necesaria;
- Organizar los documentos para hacerlos más accesibles; y
- Transmitir realmente los documentos al usuario que necesita la información.

La documentación podría corresponder igualmente a una parte específica de este proceso. De esta manera, la documentación podría significar el acto de registrar la información, o el acto de reunir u organizar los documentos.²³

²¹ Andino, María Elena, "Correspondencia y Documentación Comercial", Editorial Guaymurás, 2010.

²² Guzmán, Manuel y Bert, "¿Qué es la Documentación?", 1965.

3.6.2. CLASES

3.6.2.1. Documentos Internos²⁴

- Las memorias
- Los boletines
- Las actas.
- La convocatoria
- La autorización
- Informes, certificados y otros documentos de carácter privado.
- Contratos.

3.6.2.2. Documentos Externos²⁵

- Correspondencia, informes, instancias, oficios, certificados, fax.
- Los anuncios
- Los saludos
- Las tarjetas
- Los contratos externos
- Las invitaciones

3.7. ARCHIVO

La palabra archivo puede usarse con dos significados diferentes, pero complementarios;²⁶

- Archivo es una colección de documentos conservados con el fin de su futura utilización.

²³ Guzmán, Manuel y Bert, "¿Qué es la Documentación?", 1965.

²⁴ Alonso Asenjo, María Teresa, "Secretariado" Asociación Nacional de Editores de Libros y Material de Enseñanza, 1996.

²⁵ Alonso Asenjo, María Teresa, "Secretariado" Asociación Nacional de Editores de Libros y Material de Enseñanza, 1996.

²⁶ Chiavenato, Idalberto, 1993.

- Archivo es un lugar donde se guardan documentos, esto es, una reunión de documentos guardados.

3.7.1. CLASES DE ARCHIVO

3.7.1.1. Archivos Públicos

Considerados los más importantes, son aquellos archivos que se forman en las distintas unidades de la administración pública.

3.7.1.2. Archivos Administrativos

Son aquellos archivos que se encuentran física y funcionalmente en la entidad productora de documentos, son parte orgánica de las instituciones que los crearon y sirven directamente a esas instituciones y sus áreas de influencia, usuarios o quienes utilizan los servicios de estas entidades. Con frecuencia estos archivos se encuentran en diversos ambientes, de acuerdo a las necesidades de cada organismo, permanecen mientras prestan los servicios por los cuales han sido conformados creados. Posteriormente, sea por una reglamentación, se trasladan a los archivos denominados centrales, generales, pero siempre bajo la tutela y dependencia de la entidad productora.

3.7.1.3. Archivos de Gestión

Se entiende por archivo de gestión como un sistema de conservación de la documentación recibida y producida en cada dependencia, el cual se encuentra en trámite y sujeta a constante utilización y consulta en el proceso de recepción, producción, distribución, clasificación y almacenamiento por los funcionarios responsables de su custodia.

4. CAPITULO IV METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La Metodología de la Investigación es aquella ciencia que provee al investigador de una serie de conceptos, principios y leyes que le permiten encauzar de un modo eficiente y tendiente a la excelencia el proceso de la investigación científica.

En el presente Trabajo Dirigido se realizó las siguientes actividades:

- Se utilizó el método deductivo en las actividades de recolección de información que aportaron datos importantes para el desarrollo del diagnóstico.
- El método inductivo fue de mucha utilidad al momento de desarrollar la propuesta.
- Se utilizó la investigación Descriptiva para especificar las actividades que ejecutan las personas involucradas en el desarrollo de los procesos de recepción, despacho y archivo de correspondencia.

4.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

El Método de Investigación es el procedimiento riguroso, formulado de una manera lógica, que el investigador debe seguir en la adquisición del conocimiento. También se define como, los pasos a seguir a través de ciertos requisitos y lineamientos que uno se plantea, y siguiendo con orden estos pasos llegar a un problema planteado o a un objetivo designado.

En el presente Trabajo Dirigido usaremos los siguientes métodos:

4.1.1. MÉTODO DEDUCTIVO

Este método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, y principios de aplicación universal y, mediante la deducción, el razonamiento y las

suposiciones, entre otros, se comprueba su validez para aplicarlos en forma partículas.²⁷

El método deductivo ayudó en la observación de información que nos permitió identificar los problemas, en el manejo de la documentación y archivo, que tiene la Gerencia Técnica y de Desarrollo, partiendo de aspectos generales de la organización como lo es la Misión Institucional, los objetivos estratégicos, principios y valores, llegando a aspectos específicos como las actividades que cada uno de los funcionarios desarrolla en la Gerencia Técnica y de Desarrollo utilizando la información de archivo. Donde el diagnóstico contemple:

- a) Si las actividades que los funcionarios realizan al momento de recibir documentación está bien clara.
- b) Si presentan problemas al momento de devolver y/o cerrar la continuación de la documentación.

4.1.2. MÉTODO INDUCTIVO

La inducción va de lo particular a lo general. Empleamos el método inductivo cuando de la observación de los hechos particulares obtenemos proposiciones generales, o sea, es aquel que establece un principio general una vez realizado el estudio y análisis de hechos y fenómenos en particular.²⁸

El método inductivo nos permitió el desarrollo de propuestas para la solución a los problemas localizados, mediante el desarrollo de instrumentos organizacionales (manuales de procesos y procedimientos, flujo gramas), necesarios para cumplir a cabalidad con la Misión Institucional, los objetivos estratégicos, principios y valores.

En el presente trabajo dirigido se investigó sobre los procedimientos existentes, relativos a la unidad de archivo de documentación y las funciones asignadas a

²⁷Ramírez González, Alberto, Metodología de la Investigación Científica, 2005.

²⁸Luchesa Héctor, Podestá Jaime; "Diagnostico", Macchi Primera Edición, Buenos Aires, 1973.

cada participante dentro de la unidad, determinando las actividades que realizan, resultados esperados, relaciones interinstitucionales y requerimientos necesarios para el funcionamiento óptimo. Y contribuir a lograr la misión, visión y objetivos institucionales que rigen su funcionamiento y contribuyen a justificar su existencia.

4.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación adoptará como tipo de estudio al descriptivo, puesto que el mismo "...permite especificar las propiedades en características y los perfiles más importantes de las personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se somete a una análisis".²⁹

La investigación descriptiva nos permitirá explicar como es y cómo se muestra los procesos de archivo, repartición de documentación recibida y despachada, la rutina de búsqueda de un determinado documento por parte de los funcionarios de la Gerencia y el estado actual de la organización del Archivo de la GTD. Describiendo los aspectos y fenómenos que provocan una imperfecta organización del Archivo; lo que desemboca en problemas en la ubicación de un determinado documento, retraso en la toma de decisiones y conflicto interno entre los funcionarios. Buscando obtener una idea clara de quien, donde, cuando y porque es necesario el desarrollo de un proceso de reorganización que considere un manual técnico que contemple las actividades y procesos que el personal de archivo de la Gerencia Técnica y de Desarrollo debe realizaren el Archivo de un determinado documento.

4.3. FUENTES DE INFORMACIÓN

4.3.1. FUENTE PRIMARIAS

Las fuentes primarias son un elemento fundamental para la recopilación de datos de primera mano, es decir, el propio investigador es quien colecciona toda información obtenida a través de la encuesta, entrevista y la observación.

²⁹ Hernández, S. Roberto, et. al. Metodología de la investigación, 2006.

Los funcionarios de la Gerencia Técnica y de Desarrollo fue la principal fuente de información, al ser ellos quienes utilizan con mayor frecuencia la documentación de archivo. Recopilando así la experiencia que tienen y su opinión sobre el problema que se plantea en el presente Trabajo Dirigido. Esta información ayudó a encontrar soluciones a ciertos problemas. Las fuentes primarias de mayor relevancia en el presente Trabajo Dirigido son:

- a) Los funcionarios que trabajan con documentación de los proyectos de la Gerencia Técnica y de Desarrollo, ya que ellos son quienes necesitan contar con la documentación precisa para el desempeño de sus labores.
- b) También son fuente de información de mucha relevancia las secretarías y mensajeros ya que están directamente conectados con la documentación recibida, despachada y para archivo. Son ellos quienes juzgan como organizar el archivo.
- c) Manual de Recepción y Despacho de Correspondencia (URDC). Fondo Nacional de Inversión Productiva Y Social (FPS).

4.3.2. FUENTES SECUNDARIAS

Las fuentes Secundarias consisten en resúmenes, compilaciones o listados de referencias, preparados en base a las fuentes primarias, se puede considerar a la información ya procesada. Una fuente Secundaria interpreta y analiza fuentes primarias. Las fuentes secundarias están a un paso removidas o distanciadas de las fuentes primarias. Algunos tipos de fuentes secundarias son: libros de texto, artículos de revistas, crítica literaria y comentarios, enciclopedias especializadas, biografías.³⁰

Utilizando la información adicional que nos brinda las fuentes secundarias se estructuro una base sólida de información donde apoyar la propuesta del presente

³⁰La Torre A. D. Arnal, J. Bases Metodológicas de la Investigación Educativa, 2003.

trabajo dirigido. Respaldo con la siguiente documentación como fuentes secundarias:

- a) “Manual de Operaciones” Versión, 2011. Fondo Nacional de Inversión Productiva Y Social (FPS).
- b) Reglamento específico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA). Fondo Nacional de Inversión Productiva Y Social (FPS).

4.3.3. UNIVERSO O POBLACIÓN

El universo o población “es un grupo de posibles participantes en el que se desea generalizar los resultados de estudio”³¹ en los “estudios cualitativos la población o universo no se delimitan a priori (previamente a la recolección de datos)”.³²

Al existir la necesidad de entrevistar y encuestar al 100% de la población que realiza sus actividades en la Gerencia Técnicas y de Desarrollo, alcanzando a un número de 40 personas, el tipo de muestra se constituye en un Censo que “es una investigación que cubre a todos los miembros o elementos de una población dada”³³. Porque son ellos los que tienen dificultades en la búsqueda de información y los comentarios que otorgaran son una pieza fundamental en la elaboración tanto del diagnóstico como la presentación de la propuesta.

4.4. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Podemos definir a las técnicas de investigación como “el conjunto de procedimientos básicos, operativos, sistemáticos, metódicos y coherentes que procuran la obtención, registro, acumulación, análisis e interpretación de datos e información tanto primaria como secundaria de la manera más eficiente hacia y para el desarrollo de la investigación”³⁴.

³¹ Neil, J. Salkind.

³² Hernández, S. Roberto; Fernández J. Carlos.

³³ http://recursos.tic.educacion.es/descartes/web/materiales_didacticos/muestreo_poblaciones_ccg/conceptos_basicos.htm

³⁴ Arandia Saravia, Lexin R., “Métodos y Técnicas de Investigación y Aprendizaje”, Cuarta Edición, La Paz-Bolivia, 2006.

Para la aplicación de las técnicas de investigación se obtuvo la información de todo el personal que trabaja en la Gerencia Técnica y de Desarrollo que comprenden el piso 5, piso 6 y piso 7. La Jefatura de Proyectos Productivos y Sociales y la unidad de Adquisiciones se encuentran en el Piso 7, Jefatura de Proyectos de Agua y Saneamiento Básico en el Piso 6 y La unidad de Convenios y Ambiental en el Piso 5.

4.4.1. ENTREVISTA

Técnica utilizada para obtener información precisa, dando a la entrevista confianza para poder expresar sus opiniones. Es la comunicación establecida entre el investigador y el sujeto de estudio a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema propuesto.

La entrevista se la realizó a los empleados de la unidad de archivo de documentación y permitió obtener información concreta y directa de los procedimientos utilizados en la recepción, despacho y archivo de correspondencia. Que nos permite extraer datos importantes para la investigación y posterior elaboración del Diagnóstico.

4.4.2. ENCUESTA

La encuesta consiste en obtener información de los sujetos de estudio, proporcionada por ellos mismos. Se aplicó la encuesta a todos los miembros del Gerencia Técnica y de Desarrollo de los cuales se obtuvo datos interesantes para la investigación gracias a la aplicación del cuestionario como instrumento de recopilación de datos, a fin de recolectar los datos de manera escrita.

La encuesta se considera impersonal y el cuestionario aplicado no lleva el nombre de la persona que lo responde por considerarse datos irrelevantes.³⁵Es una forma de la observación y una de las más utilizadas.

³⁵ Tapia, María Antonieta, Apuntes de Metodología de la Investigación, 2000.

4.4.3. INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL

La investigación documental, se apoya en la recopilación de antecedentes a través de documentos gráficas, formales e informales, cualquiera que estas sean donde el investigador fundamenta y completa su investigación.³⁶

Para lo obtención de esta información se realizó una lectura minuciosa del manual de Recepción y Despacho de Correspondencia (URDC) Fondo Nacional de Inversión Productiva y Social (FPS), e inspección del estado en el que se encuentra la documentación en los archivos de cada programa que maneja la Gerencia Técnica y de Desarrollo.

4.4.4. ANÁLISIS DE DOCUMENTOS

Es una técnica basada en fichas bibliográfica que tiene como propósito de análisis material impreso. Se usa en la elaboración de marco teórico del estudio. Para una investigación de calidad, se sugiere utilizar simultáneamente dos o más técnicas de recolección de información, con el propósito de contractar y complementar los datos.³⁷

Se efectuó los análisis de la información adicional consistente en diferentes libros y bibliografía, relacionados con el tema de investigación, como Decretos Supremos, Reglamentos y otros.

4.4.5. OBSERVACIÓN

Se toma conocimiento por simple visualización de situaciones esenciales donde el personal implicado en el manejo de la documentación es el primordial punto de partida de información.

³⁶Muñoz, R. Carlos, "Como elaborar una Investigación de Tesis", Editorial Prentede Hall, México, 1999.

³⁷ Educar para Trascender (ITSON), Metodología de la Investigación, Unidad de Competencia II Técnicas e Instrumentos, 2001.

La observación, como técnica de investigación científica, es un proceso riguroso que permite conocer, de forma directa, el objeto de estudio para luego describir y analizar situaciones sobre la realidad estudiada.

4.5. INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

4.5.1. CUESTIONARIO

Es el método que utiliza un instrumento o formulario impreso, destinado a obtener respuestas sobre el problema en estudio y que el consultado llena por sí mismo.³⁸

El cuestionario se les aplicará a todo el personal de la Gerencia Técnica y de Desarrollo que está conformada por 40 funcionarios, las preguntas que contendrá serán abierta y cerradas, para obtener una información básica sobre el tema de investigación.

- Los Cuestionarios utilizados en las encuestas aplicadas al Personal Interno de la Gerencia, están compuestos por 5 preguntas en total. Las mismas están repartidas entre preguntas Dicotómicas y preguntas de Selección Múltiple. (Ver anexo 4)

4.5.2. ANÁLISIS FODA

Estas siglas provienen del acrónimo en inglés SWOT (strenghts, weaknesses, opportunities, threats); en español, aluden a fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

El análisis FODA consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que, en su conjunto, diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación interna, es decir, las oportunidades y amenazas. También es una herramienta que puede considerarse sencilla y que permite obtener una perspectiva general de la situación estratégica de una organización determinada. Thompson y Strikland (1998) establecen que el análisis FODA estima el efecto

³⁸<http://www.monografias.com/trabajos18/recoleccion-de-datos/recoleccion-de-datos.shtml>



que una estrategia tiene para lograr un equilibrio o ajuste entre la capacidad interna de la organización y su situación externa, esto es, las oportunidades y amenazas.³⁹

El análisis FODA se lo realizó en conjunto con la participación de todo el personal de la Gerencia. En el que se determinaron las fortalezas y debilidades internas que se presentan con la correspondencia y archivo, también se determinó las oportunidades y amenazas externas que representan el deficiente manejo de la correspondencia.

³⁹ Ponce Talancón, Humberto, "La matriz FODA: Alternativa de diagnóstico y determinación de estrategias de intervención en diversas organizaciones", Red de revistas científicas de América Latina y el Caribe, 2007.

5. CAPITULO V IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

El sistema de archivo documental activo del FPS presenta dificultades para la ubicación de documentos por los usuarios, ya que éstos requieren utilizar esta información de manera frecuente para el desarrollo de su trabajo.

Este problema se origina principalmente porque la documentación que ingresa o se genera en las diferentes unidades organizacionales de la oficina central, es archivada de forma centralizada en un archivo por fechas y por origen de la documentación.

Dicho proceso se dificulta por la gran cantidad de documentación que genera la ejecución de aproximadamente 2000 proyectos al año, que pertenecen a los más de 80 convenios vigentes y en proceso de ejecución, que requieren la remisión de la documentación de los proyectos en proceso de cierre de gestiones pasadas a Archivo Pasivo. Inclusive proyectos de convenios vigentes, que no son consultados de manera frecuente pero que también presentan dificultades para la ubicación de su documentación.

Por otro lado, también se tienen documentos de proyectos y convenios cerrados en el nivel central, los cuales no fueron remitidos al archivo central por no contar con la documentación completa, ya que la misma está distribuida entre la GTD y la UNAG.

Por lo tanto, en base al desarrollo de una investigación preliminar por observación directa, se ha detectado la existencia del problema generado en el manejo de documentos, debido en muchas ocasiones a los siguientes puntos:

- Desorganización en el manejo de expedientes, por encontrarse la documentación en poder de los gestores que acumulan la información por hojas de ruta internas y externas que reciben.

- Desorganización del archivo y manejo de expedientes de forma indiscriminada, ya que se llega a mezclar la información y no separarla por convenios.
- Falta de políticas, normas y procedimientos que impiden ordenar la documentación eficientemente.
- Dificultad en el control y servicio del proceso de Archivo de Documentación al no conocer a qué convenio pertenece un determinado documento; lo que provoca su acumulación en escritorio, pérdida o mezcla con otros expedientes, dificultando la búsqueda de información por parte de los gestores al momento de necesitar una determinada carpeta que se encontraría en desorden o incompleta.

Esta situación requiere de la inmediata implementación de un sistema de manejo de archivo que facilite el trabajo de sus usuarios. En este contexto, considerando que la mayor parte de la documentación del nivel central se encuentra concentrada en la Gerencia Técnica y de Desarrollo, el presente trabajo dirigido estará centrado en dicha gerencia y en las Jefaturas dependientes de la misma.

5.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Los documentos generados por una institución son considerados como la memoria o una forma de conocimiento de la misma, además de ser susceptibles a ser utilizados como objeto de estudio o prueba de una proposición que requerirá de un soporte material y de una forma específica para presentar la información que contiene. Pero antes de ser testimonio, los documentos de archivo son gestión, son elementos fundamentales de una administración que busca lograr el desarrollo de sus objetivos.

Por los documentos y su adecuada gestión, la institución desarrolla una administración ágil y eficiente que se traduce en la toma de decisiones fundamentadas y en acciones planificadas.

Mediante la observación de las actividades referentes al manejo de la documentación del FPS, se constató la mala organización de su Archivo, que ocasiona en la mayoría de los casos una pérdida importante de tiempo por parte de los gestores técnicos y el personal de apoyo, que necesitan indagar y buscar la ubicación exacta de los documento con el fin de obtenerlos para el desarrollo de su trabajo. Este recurso tan importante como es el tiempo, es uno de los elementos que no se pueden volver a rescatar, por lo tanto al invertir más tiempo del necesario en la búsqueda de documentos, se pierde la posibilidad de distribuir este recurso de forma más eficiente en la realización de actividades substantivas o productivas que requieren de una mayor dedicación.

Considerando también que la mayoría de los municipios acuden a las oficinas centrales para conocer el estado de sus proyectos respecto a su revisión, la etapa en la que se encuentran o cualquier otro inconveniente que pare o retrase el curso del proyecto solicitado es un perjuicio; proceso que se vuelve pesado, lento y retrasado ya que los gestores se encuentran limitados en el desarrollo de su trabajo al no poder atenderlos oportunamente por no contar con la información de respaldo correspondiente que debe proveer archivo.

Por tanto se establece que la documentación que se encuentra en la unidad de archivo de documentación no está debidamente ordenada. No existen criterios para archivar y hacer un correcto seguimiento a los trámites que se están realizando al interior de la unidad. Dificultad en el desarrollo de las actividades de los funcionarios que solicitan documentación y retraso en las actividades que realizan los encargados de custodia de documentación.

5.2. OBJETIVOS

5.2.1. OBJETIVO GENERAL

El propósito del presente Trabajo Dirigido es:

Mejorar la organización del sistema de archivo para agilizar la localización de la documentación de los programas que maneja la Gerencia Técnica y de Desarrollo del FPS, en procura del logro de los objetivos institucionales, mediante el desarrollo de un manual técnico para la reorganización de la documentación y el mejoramiento del servicio de Archivo de carpetas.

5.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Objetivo específico del Marco Legal

- Regular los procesos y procedimientos administrativos en base al marco legal vigente, apoyados en el D.S. N° 23934 al Reglamento Común de Procedimientos Administrativos y de Comunicación (RCP).

Objetivo específico del Marco Conceptual

- Establecer un marco de referencia teórico, para el diseño estructurado de la documentación perteneciente a los programas de la GTD.

Objetivo específico de la Investigación

- Definir una Metodología que permita adquirir la información necesaria del manejo de archivo, de la GTD, para una adecuada elaboración del diagnóstico.

Objetivos específicos del Diagnóstico

- Investigar de forma técnica y planificada el estado del archivo actual para conocer de forma fundamentada sus fallas.

- Establecer el estado en que se encuentra el archivo.

Objetivos específicos de la Propuesta

- Elaborar un inventario de los documentos archivados para conocer su ubicación.
- Diseñar el 100% de los procesos y procedimientos técnico operativos necesarios para mejorar la administración y organización de la documentación.
- Implementar un sistema de archivo que optimice tiempos en la obtención de información requerida
- Otros necesarios de mejorar o de conseguir que sean conocidos mediante el diagnóstico.

5.3. ALCANCE

5.3.1. GEOGRÁFICO

El presente trabajo dirigido se desarrollara en la ciudad de La Paz, en la Oficina Central del Fondo Nacional de Inversión Productiva y Social (FPS), ubicada entre las Calles Belisario Salinas y Presbítero Medina N° 354.

5.3.2. TEMPORAL

El tiempo estimado en la recopilación de información mediante la observación, la coordinación con los empleados de la institución, responsables de la organización y otros aspectos, será por un período de 10 meses para la investigación y la prueba piloto, que se aplicará en la GTD y las unidades dependientes.

5.3.3. ÁREA TEMÁTICA

El tema del Presente Trabajo Dirigido se encuentra enmarcado en el Tema de Administración y Archivo de Documentación. Es importante conocer que una adecuada organización de la documentación nos ayuda a tener una buena gestión de archivo, que es fundamental al momento de tomar decisiones.

Utilizando la lectura de libros y otros para componer el estudio basado en las materias de sistemas organizacionales, sistemas de la información y manuales, se podrá abarcar con mayor solides lo requerido por la GTD. Implementando un manual de fácil entendimiento y de carácter dinámico.

6. CAPITULOVI DIAGNOSTICO

6.1.INTRODUCCION

El presente diagnóstico realizado en la Gerencia Técnica y de Desarrollo, donde se efectuó la observación, entrevistas e investigación documental a las actividades que realizan los encargados de archivo con la finalidad de definir los procedimientos de manejo de documentación que se realizan en la unidad de archivo, investigar sobre las percepciones de problemas particulares en la gestión documental y hallar problemas existentes que no fueron percibidos o reconocidos por los integrantes de la unidad.

En la investigación preliminar, realizando las primeras observaciones y entrevistas en la unidad de archivo de documentación se contempló un ambiente tenso por las numerosas solicitudes de búsqueda de documentos que demandan los gestores, acumulación de documentación en escritorio, préstamo de documentación a los funcionarios sin control alguno, archivo de documentación sin el previo registro en la base de datos Excel o cuaderno electrónico, desorientación y confusión sobre las actividades que deben ser desempeñadas en su puesto de trabajo y los requerimientos de la unidad.

El diagnóstico efectuado en la Gerencia Técnica y de Desarrollo comprende el levantamiento de información, utilizando los instrumentos de investigación anteriormente mencionados, como resultado de la investigación se han obtenido los siguientes resultados que serán expuestos más adelante.

6.2. PLAN DE INVESTIGACIÓN PARA EL DIAGNOSTICO

Con el fin de realizar el diagnostico en la Gerencia Técnica y de Desarrollo se elaboraron los pasos que se deberán seguir para una mejor obtención de la información.

6.2.1. OBJETIVO DEL DIAGNOSTICO

6.2.1.1. OBJETIVO GENERAL

Identificar todos los procedimientos documentales que se realizan en la Gerencia Técnica y de Desarrollo, identificar sus problemas y las redundancias o imperfecciones dentro de los mismos.

6.2.1.2. OBJETIVO ESPECIFICOS

- Definir las características del manejo de la documentación.
- Conocer las características actuales de los procedimientos que se deben realizar para la adecuada atención a las solicitudes del personal de la Gerencia Técnica y de Desarrollo.
- Establecer una mejor forma de satisfacer los requerimientos de organización de la información por parte de la unidad de archivo de la Gerencia Técnica y de Desarrollo.

6.2.2. ESTRATEGIAS

- Ganar la confianza de los funcionarios colaborando en la elaboración de las tareas solicitadas.
- Participar en la organización de la documentación, ayudando en este trabajo para recabar toda la información necesaria para posterior análisis.
- Solicitud de información a la unidad de Organización y Métodos relacionada con el manejo de documentación.
- Diálogos realizados con el personal de archivo de la institución.
- Observación de cada paso que realiza tanto el personal de archivo como los gestores técnicos en el manejo de documentación, registrándolo para posterior análisis.

6.2.3. CRONOGRAMA DE TRABAJO

DIAGRAMA DE GANTT

ACTIVIDADES	TIEMPO															
	SEMANA 1				SEMANA 2				SEMANA 3				SEMANA 4			
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	■	■	■	■												
RECOLECCION DE LA INFORMACION					■	■	■	■	■	■	■	■				
OBSERVACIÓN									■	■	■	■				
ENCUESTA													■	■		
FUENTES SECUNDARIAS					■	■	■	■								
CLASIFICACIÓN DEL MATERIAL (CODIFICACIÓN Y TABULACIÓN)													■	■	■	■
TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN																
ANÁLISIS E INTERPRETACION DE LA INFORMACIÓN																
REDACCIÓN PRELIMINAR																
REVISIÓN Y CRÍTICA																

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

6.3. DIAGNOSTICO POR OBSERVACION DIRECTA

Para presentar de forma resumida el diagnostico se ha elaborado el siguiente cuadro.

CUADRO DE DIAGNOSTICO ANALITICO

POR OBSERVACION DIRECTA

PROBLEMA	CAUSA	EFECTO
La documentación no es encontrada fácil y rápidamente.	<ul style="list-style-type: none"> Mala organización del Archivo. 	<ul style="list-style-type: none"> Pérdida de tiempo en la búsqueda de la documentación. Perdida de información y entrapapelado de la misma.

<p>Desconocimiento de los documentos informativos de los programas de ayuda sobre educación, salud y saneamiento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> No cuenta con procedimientos que faciliten la ubicación de documentos administrativos. 	<ul style="list-style-type: none"> Desorientación para hacer el trabajo, errores y pérdida de tiempo.
<p>Registro incompleto de datos que no permiten la ubicación de la documentación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Dificultad para hacer seguimiento a la información y poco control de la documentación que se entrega a los gestores. 	<ul style="list-style-type: none"> Perdida de la documentación.
<p>No se cuenta con un manual de proceso y procedimientos para realizar el archivo y recepción de documentación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> La unidad de Organización y Métodos no elaboro el manual de procesos y procedimientos de manejo de documentación. 	<ul style="list-style-type: none"> Desorientación para la custodia de documentación. Procesos y procedimientos de Archivo y recepción de documentación a discreción y desordenado.
<p>Personal de archivo de la Gerencia Técnica y de Desarrollo que entrega información equivocada e incompleta a otras gerencias.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Funcionarios de la Gerencia Técnica y de Desarrollo emite información equivocada e incompleta a archivo. 	<ul style="list-style-type: none"> Reclamos y descontento con el personal de archivo.
<p>Necesidad de los gestores de obtener la información de forma inmediata.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Por el desorden, el personal de archivo tiene dificultad para atender los requerimientos del personal. 	<ul style="list-style-type: none"> Maltrato al personal de archivo y logrando un ambiente labora inadecuado.

Retraso en la preparación de respuestas sobre los diferentes requerimientos por parte de los funcionarios.	<ul style="list-style-type: none"> Archivos con información incompleta y desorden de la información. 	<ul style="list-style-type: none"> Demora en la obtención de información para la ejecución o cierre de proyectos.
Documentación de gestiones pasadas acumuladas que no fue enviado a archivo central.	<ul style="list-style-type: none"> Trabajo recargado de la secretaria por falta de procedimientos que establezcan plazos que le impide cumplir con sus obligaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> Riesgo de extravié o entrepapele la información.

FUENTE: ELABORACION PROPIA

6.4. ANALISIS FODA

Para contar con mejor información que respalde el análisis para un diagnóstico más serio, también se realizó un análisis FODA de los procesos y procedimientos de manejo de documentación y archivo que desarrolla el personal de la Gerencia Técnica y de Desarrollo. Se reunió a todo el personal, se otorgaron 4 tarjetas de distinto color en las que cada uno de ellos anotaba su opinión en cuanto a las fortalezas, debilidades internas y oportunidades, amenazas externas. Por lo que del registro de cada una de las variables se obtuvo la siguiente información:

INTERNAS

FORTALEZAS

- Interés de los funcionarios por mejorar el manejo de documentación.
- Interés por ordenar y ubicar la información entrepapelada.

DEBILIDADES

- Mala organización.
- Incumplimiento de entrega de documentación para archivo.
- Desorganización y entrepapelado de la documentación.
- Desconocimiento de la información que llega por correo electrónico a los funcionarios que impide el trabajo y control del personal de archivo.
- Baja ejecución de proyectos por retraso en la obtención de información necesaria del archivo.

EXTENAS

OPORTUNIDADES

- Automatización del sistema de archivo.
- Capacitar al personal en la organización de la documentación.
- Aprovechar la entrega de paquetes informáticos por organismos financiadores que mejoraran el tratamiento de la documentación.
- Capacidad de realizar alianzas estratégicas para entrenar al personal de archivo.

AMENAZAS

- Acceso pirata de la información interna valiosa guarda en el sistema por red.
- Quemado del disco duro donde se guarda la base de datos (cuaderno electrónico) que contiene el registro de toda la información que ingresa y sale.
- Incendio de la institución que provocaría la destrucción de la documentación, ya que la institución no cuenta con un sistema de alarma contra incendios.

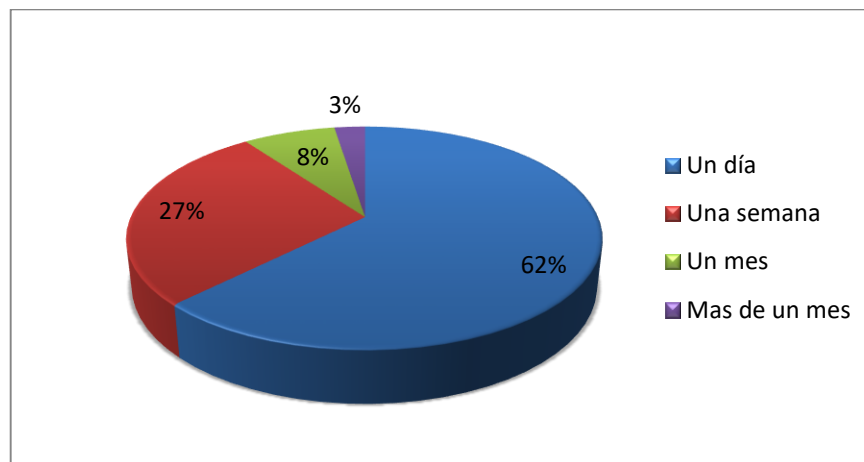
6.5. DIAGNOSTICO POR CUESTIONARIO

Luego de realizadas las entrevistas y encuestas en las diferentes unidades que maneja la Gerencia Técnica y de Desarrollo se puede concluir que:

PREGUNTA N°1

¿Qué tiempo demora en atender su solicitud de búsqueda de un documento de archivo?

Grafico N°1



Es así que en el Grafico N°1, podemos apreciar que un 62% de los funcionarios de la Gerencia Técnica y de Desarrollo indican que existe demora un día en la obtención de la información solicitada en Archivo realizando un análisis del dato obtenido se determinó que la causa de la demora se debe a; que el documento fue prestado a otro funcionario, la desorganización de la documentación en archivo y la escasa coordinación de actividades al momento de realizar el registro de la documentación. El otro 27% de los gestores técnicos demora una semana en obtener la documentación que solicita a archivo esto se debe a la falta de datos en la información que brindan para archivo los gestores técnicos, otra causa se atribuye al entrapelado de la información con documentación para archivo o simplemente el documento no fue debidamente registrado en el cuaderno electrónico. El 8% tiene que esperar un mes para adquirirla información solicitud debido a que la información solicitada corresponde a gestiones pasadas de las

que no se tiene registro de la ubicación del archivo, error en el código o cite y la referencia del documento, duplicidad del código del documento que dificulta su rastreo. Y el 3% espera más de un mes como consecuencia de lo anterior citado, además que el retraso es causado por la acumulación de trabajo.

El tiempo que toma para la búsqueda de documentación en archivo produce al retraso en la toma de decisiones respecto a la información solicitada y una baja ejecución de trabajo por parte de los funcionarios de la Gerencia Técnica y de Desarrollo.

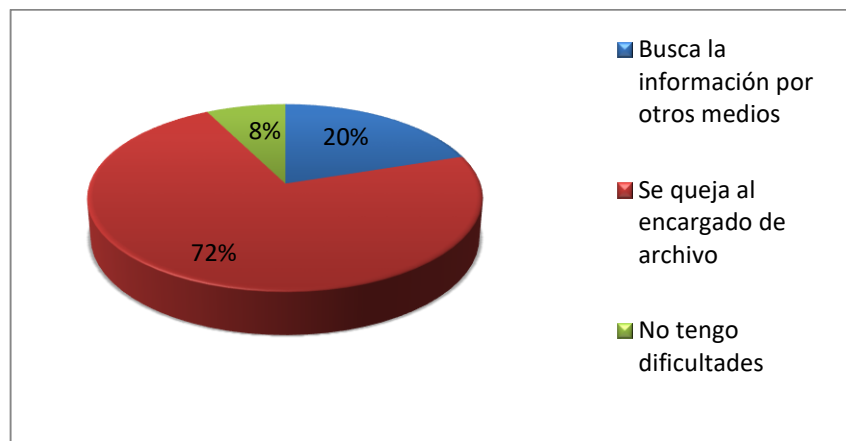
De acuerdo a la información obtenida, podemos afirmar que hay poco control al momento de guardar la documentación en archivo y al entregar la misma a los gestores técnicos para la realización de su trabajo.

PREGUNTA N°2

Cuando usted encuentra alguna dificultad en la búsqueda de documentación.

¿Qué actitud toma?

Grafico N°2



Un 72% de los funcionarios de la Gerencia técnica y de Desarrollo se queja al encargado de archivo ante el fracaso de la búsqueda de la información solicitada analizando este dato se concluye que la información que proporcionan los funcionarios es incompleta lo que dificulta y demora su búsqueda, también influye

mucho con que actitud es solicitada ya que ante el maltrato del funcionario algunos empleados de la unidad de archivo ignoran su solicitud. El otro 20% busca la información por otros medios, ante la tardanza de la búsqueda una parte de los gestores técnicos solicitan el préstamo de las carpetas y realizan la exploración ellos mismo o también solicitan a los financiadores que se les envíe vía correo electrónico el escaneado de la carta. Y un 8% de los empleados no tiene dificultad al momento de solicitar la información a archivo, estos funcionarios no tienen ningún problema a la hora de búsqueda del documento, por contar ellos mismos con una base de datos personal donde registran la ubicación y el código del documento que mandan para archivo por contar con una base de datos elaborada por los propios gestores técnicos en el cual describen todos los datos necesarios de la ubicación del documento.

Al no contar con la documentación necesaria se retrasan en sus obligaciones, pierden la motivación de brindar una respuesta a las consultas que el gerente o las departamentales realizan sobre los proyectos que manejan, por tanto disminuye su rendimiento laboral y retraso en la realización de sus actividades.

PREGUNTA N°3

Como identifica la documentación enviada a archivo? Y para qué?

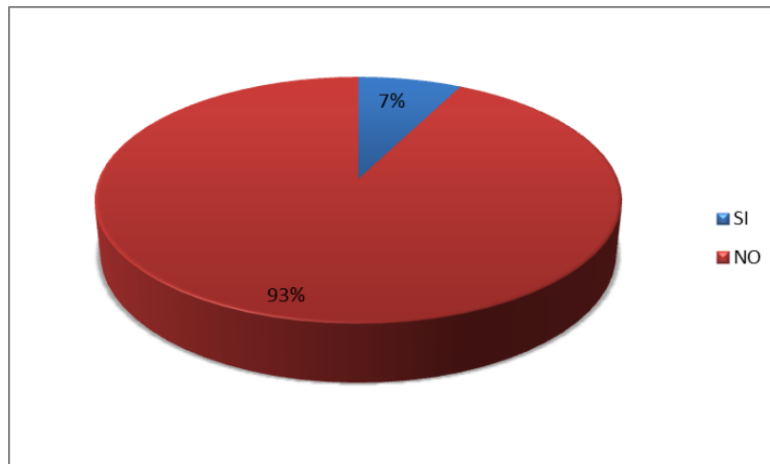
Todos los funcionarios de la Gerencia Técnica y de Desarrollo tienen una forma diferente de identificar la documentación que remiten para archivo, por una parte se utiliza el nombre del convenio de los financiamientos o el código del contrato. También se identificó que la documentación es diferenciada dependiendo a la unidad que recibe la documentación, como anteriormente se mencionó la Gerencia Técnica y de Desarrollo maneja dos jefaturas; la jefatura de Proyectos de Agua y Saneamiento Básico (UNAG) y la Jefatura de Proyectos Productivos y Sociales, con unidades de apoyo como la de adquisiciones, ambiental y de convenio. Por otro lado algunos de los funcionarios dejan que la discriminación de la documentación a los encargados de archivo.

Falta de un sistema ordenado de archivo provoca duda en las actividades que deben realizarse para la custodia de la información, dificulta la coordinación de los encargados de archivo, demora en desarrollo de actividades por parte de los funcionarios, dificulta de búsqueda de la documentación. Por tanto delegar la decisión de identificación del documento para archivo a los encargados de custodia de documentación provoca descontrol de la documentación enviada a archivo y perdida de la misma.

PREGUNTA N°4

Sabe usted si existe un manual de manejo de correspondencia y archivo?

Grafico N°3



El 93% de los funcionarios no tiene conocimiento de que se tenga un manual de manejo de correspondencia y archivo, debido a la desorganización de la documentación en la unidad de archivo donde toda la documentación referente al manejo de documentación se encuentra bien oculta a primera vista. Y el 7% que correspondería a los empleados de la unidad de archivo que conoce de la existencia de dicho manual, porque son los que custodian dicho documento.

Como los gestores técnicos no realizan la actividad de archivo de documentación ignoran que se tenga un manual para realizar el proceso de archivo de documentos. Los encargados de archivo cuentan con un manual de

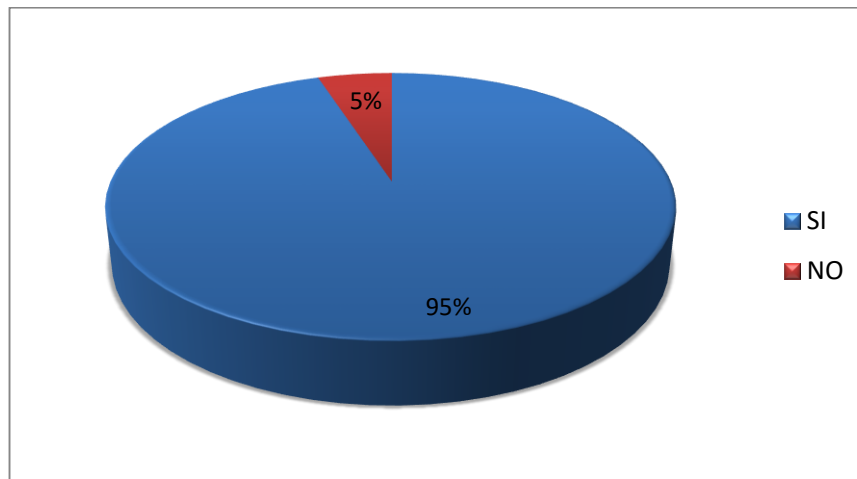
correspondencia que se encuentra incompleto, obsoleto y que corresponde a URDC.

Por otro lado actualmente por recomendación de los financiadores toda la documentación de un determinado programa de financiamiento debe ser realizado en forma de expediente, es decir, con la correspondiente hoja de respuesta y antecedente de la documentación despachada. Al no contar con un manual de procesos y procedimientos diseñado adecuadamente para las necesidades de la unidad de archivo de documentación se tiene toda la documentación de archivo en completo desorden, acumulación de los documentos para archivo en escritorio e incorrecto procedimiento de préstamo de documentos.

PREGUNTA N°5

Usted considera importante contar con un manual de manejo de correspondencia y archivo?

Grafico N°4



El 95% de los funcionarios de la Gerencia Técnica y de Desarrollo considera de mucha importancia que los encargados de archivo cuente con este instrumento para mejorar la organización del archivo y de alguna manera se especifiquen las tareas que deben realizar los empleados de la unidad de archivo subsanando de esta manera la falta de coordinación al momento de la búsqueda de algún documento. Y un 5% que representa a los encargados de archivo considera que

no mejoraría en nada contar con este instrumento de control, analizando el resultado obtenido por parte de la unidad de archivo se debe a que toda la información enviada sobre el manejo de archivo solo sirvió de adorno, al no ser empleó ni difundido al personal de la unidad de archivo de documentación.

Los gestores técnicos consideran que sería muy beneficioso contar con un manual de manejo de documentación y archivo, porque este permitiría mejorar la coordinación de actividades por parte de los funcionarios de archivo y disminuiría el tiempo de espera para obtener la información que solicitan a archivo.

Parte de los encargados de archivo afirma que contar con el manual de proceso y procedimientos de archivo no cambiaría en nada el tiempo de búsqueda y la organización de archivo, ya que ellos consideran que es más importante brindar capacitación a los gestores técnico en cuanto a cómo deben realizar la identificación de la documentación para archivo.

Analizando las respuestas obtenidas se concluye que la desorganización de la documentación es el resultado de no contar con un manual de procesos y procedimientos de manejo de documentos, en el cual se tendrían bien definidas las actividades que cada uno de los miembros de la unidad de archivo deben realizar para organizar la documentación.

6.6. ANÁLISIS DE LA OBSERVACIÓN DIRECTA Y ENTREVISTA

Se realizó una observación participante directa, integrándose al grupo de trabajo de la Gerencia Técnica y de Desarrollo, para poder conocer en profundidad los procedimientos documentales que se llevan a cabo dentro de la misma.

Para complementar la información que fue obtenida mediante la observación, se realizó en entrevistas con los encargados de custodia de documentación.

Con la utilización de la entrevista, se consiguió definir el funcionamiento actual de la unidad de administración de documentación, los procedimientos que se

realizan, las características de los requerimientos solicitados por los gestores técnicos, además de poder descubrir algunas redundancias y realizar propuestas de ajustes dentro de los procedimientos que se realizan en la unidad.

Encargado de archivo de la Gerencia Técnica y de Desarrollo

Nos describe que a su cargo se encuentra la coordinación de las actividades de manejo de documentación; tanto de la Jefatura de Proyectos de Agua y Saneamiento Básico y la Jefatura de Proyectos Productivos y Sociales; por lo que tiene que distribuir responsabilidades a sus colaboradores para atender las solicitudes de los funcionarios y de las secretarías en lo que se refiere al archivo y cierre de documentación enviada y recibida.

En muchas ocasiones ocurrió que por la falta de coordinación entre los encargados de archivo y apoyo administrativo, se entrepapeló la documentación, se prestó documentación sin consultar con el encargado ni registro alguno, se archivó sin registrarla y logrando perder por completo el control de la documentación.

También recalcar que en caso de la ausencia del encargado de archivo de la unidad de administración de documentación, no sería fácil encontrar documentación u organizarla para continuar con los procedimientos relativos a sus funciones, situación que podría causar retrasos entre otros procedimientos, en los que no interviene activamente.

Apoyo administrativo

En la entrevista realizada al personal de apoyo se pudo notar un poco de dejadez en cuanto a la importancia de las actividades que realiza y descontrol en las diligencias que le son solicitadas por parte del encargado de archivo. Como parte del equipo de trabajo de la unidad de archivo de documentación, se le atribuyen pocas tareas por no conocer bien que actividades debe realizar en los procesos y procedimientos de manejo de documentación.

Se desperdicia su energía y capacidad en procedimientos repetitivos poco precisos del archivo de documentación, que si bien el encargado de archivo se las describe de una manera, al día siguiente o más tarde le da otra instrucción de cómo debe realizarlo y por tanto provoca desmotivación y pérdida de interés en la realización de sus actividades. Lo que se podría evitar si se contara con un manual de procesos y procedimientos en los que se define como debe realizarse el archivo y manejo de la documentación.

Su conocimiento del manejo y archivo de documentación es mínima, ya que la mayor parte de su tiempo realiza tareas solicitadas por los funcionarios que de alguna manera perjudica su coordinación con el encargado de archivo y ausencia en su puesto de trabajo.

6.7. CONCLUSIONES DEL DIAGNOSTICO

Después de haber analizado los resultados de la encuesta, entrevista, FODA u observación, se determinaron los siguientes problemas:

1. Se confirmó que toda la documentación de la unidad de archivo de la Gerencia técnica y de desarrollo se encuentra desorganizada lo que provoca demora en la búsqueda de documentos, acumulación de documentos en escritorio, descuido en el manejo de la documentación y pérdida de los documentos.
2. Poca coordinación al momento de realizar los procedimientos de archivo de documentación lo que ocasiona descontrol y dificultad en la búsqueda de información solicitada por los gestores técnicos y funcionarios del Fondo de Inversión Productiva y Social. Y de esta manera retraso en las tareas de los funcionarios y acumulación de trabajo.
3. No existen criterios para archivar y hacer un correcto seguimiento de los trámites que se están realizando al interior de la Gerencia Técnica y de Desarrollo lo que produce pérdida del control de la documentación y duplicidad de la información registrada en el cuaderno electrónico.

4. Parte del personal de la Gerencia Técnica y de Desarrollo elaboro su propia base de datos de la ubicación de los documentos que realizaron y enviaron a archivo lo que ocasiona al momento de la búsqueda su fácil ubicación y sería muy conveniente imitar esta iniciativa por parte de los gestores técnicos.
5. La actitud altanera de algunos de los funcionarios que solicitan documentación o que pretender enviar documentación fuera de los horarios, desmotiva la labor que realizan los encargados de custodia de documentación y disminuye su actividad laboral.

7. CAPITULO VII PROPUESTA

7.1. INTRODUCCION

La presente propuesta de mejoramiento está dirigida a la unidad de Archivo de Documentación como resultado del diagnóstico realizado en la Gerencia Técnica y de Desarrollo, traducido en la elaboración y aplicación del manual de procesos y procedimientos para el manejo de la documentación de archivo, cuyo diseño especialmente elaborado permitirá solucionar principalmente el problema de desorden de la documentación.

Por lo tanto lo que se pretende con el presente trabajo es establecer formas procedimentales para dirigir y orientar sobre la forma de realizar el proceso de administración del archivo de documentación, que comprende:

1. La recepción de la documentación,
2. La elaboración de la hoja de ruta interna (pago de viáticos, memorándums de viaje)
3. El despacho de la documentación
4. El archivo de los documentos y
5. La propia administración del archivo.

El manual de procesos y procedimientos de manejo de documentación se constituye en el principal instrumento de organización y una fuente de consulta para regular la atención del quehacer diario de la unidad de archivo de documentación, porque en éste se consignan en forma ordenada y metódica todas las actividades y tareas que deben seguirse para llevar a cabo la ejecución de los procesos y procedimientos que se generan en la unidad de archivo de documentación.

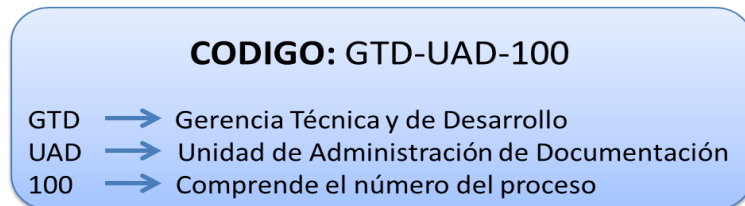
7.2. ESTRUCTURA DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

7.2.1. PROCESOS

Inicialmente se presenta la parte referida a los procesos que está compuesta por:

La caratula (donde estará impresa el logotipo nombre de la institución, nombre de la unidad donde se realizó el trabajo dirigido, título del trabajo, nombre del autor y fecha de elaboración.)

1. Logo tipo de la institución.
2. El nombre de la institución, el nombre de la unidad donde se realizó el trabajo y el tipo de manual que se presenta.
3. Un código alfa numérico que consiste en:



Que facilita su identificación.

4. Así mismo el nombre del proceso: se anota el título del proceso que corresponda.
5. El objetivo del proceso: donde se registra el objetivo o resultado que se pretende alcanzar con el proceso en cuestión.
6. Número y nombre de los procedimientos que comprende el proceso: en este espacio se anotaran enumerando correlativamente, todos los procedimientos que componen cada proceso.
7. Insumos que alimentan el proceso: en este lugar se registrarán todos los elementos que constituyen la materia prima o insumos que ingresan para constituir el proceso.
8. Unidades que intervienen en el proceso: en este lugar se anotaran todas las unidades que en diferentes momentos forman parte del proceso en cuestión.



9. Unidad responsable del proceso: aquí se consignaran el nombre de la unidad que le corresponda la responsabilidad por el proceso.
- 10.Registro, formularios y/o impresos: este lugar sirve para anotar los registros, formularios y/o impresos, que forman parte del proceso.
- 11.Salidas que genera el proceso: en este lugar se anotaran los productos finales generados por el Proceso.
- 12.Fecha de actualización: se anotara la fecha que corresponda cuando se efectúe una actualización del manual.
- 13.Lugar y fecha de elaboración: se consignara el lugar y la fecha en la que se elabora el proceso.
- 14.Fecha de aprobación y vigencia: se anotara la fecha en la que se apruebe el manual por la MAE de la Unidad de Administración de Documentación, a partir del cual tiene vigencia el manual, especificando el ámbito de aplicación.
- 15.Página: cantidad de hojas.
- 16.Numero de versión y revisión: se anotara el número de versión que se emita y de la revisión que corresponda, cuando se efectuó.

	<p align="center">FONDO DE INVERSIÓN PRODUCTIVA Y SOCIAL GERENCIA TECNICA Y DE DESARROLLO MANUAL DE PROCESOS</p>
CODIGO: GDM-DA	NOMBRE DEL PROCESO: RECEPCION DE DOCUMENTACION
OBJETIVO DEL PROCESO:	
NUMERO Y NOMBRE DE LOS PROCEDIMIENTOS QUE COMPONEN EL PROCESO:	
INSUMOS QUE ALIMENTAN EL PROCESO:	
UNIDADES QUE INTERVIENE EN EL PROCESO:	
UNIDAD RESPONSABLE DEL PROCESO: GERENTE DE LA GERENCIA TECNICA Y DE DESARROLLO	
REGISTROS, FORMULARIOS Y/O IMPRESOS:	
SALIDAS QUE GENERA EL PROCESO: Correspondencia y Documentación del documento registrada.	
FECHA DE ACTUALIZACION:	
LUGAR Y FECHA DE ELABORACION: La Paz, 23 de julio	
FECHA DE APROBACION:	
PAGINA: 1	NUMERO DE VERSION Y REVISION:

7.2.2. PROCEDIMIENTOS

En la parte referida a los procedimientos se realiza una descripción del contenido de los mismos:

La primera parte de forma literal – tipo texto:

1. Logo tipo de la institución.
2. El nombre de la institución, el nombre de la unidad donde se realizó el trabajo y el tipo de manual que se presenta.
3. Unidad organizacional: se anota el nombre de la unidad organizacional que corresponda.
4. Un código alfa numérico que consiste en:

CODIGO: GTD-UAD-101

GTD	→	Gerencia Técnica y de Desarrollo
UAD	→	Unidad de Administración de Documentación
101	→	Comprende los dos últimos dígitos al número del procedimiento

Que facilita su identificación.

5. Así mismo el nombre del proceso al cual pertenece el procedimiento: se registra el nombre del proceso.
6. Nombre del procedimiento: se anota el título del procedimiento.
7. El objetivo del procedimiento: donde se registra el resultado que se busca lograr con el procedimiento.
8. Desarrollo del procedimiento: en este lugar se debe detallar toda la secuencia o relación del procedimiento, por orden cronológico y secuencial, describiendo con el mayor detalle posible todas las tareas que correspondan realizar a todos los funcionarios, incluyendo la unidad organizacional y el cargo al que le toca ejecutar las tareas o trabajo específico.
9. El nombre de la personal que lo elaboro.
10. El nombre de la personal que lo reviso.

A continuación se presenta el detalle de la simbología utilizada en el manual de procesos y procedimientos (Ver anexo 5)

La presente propuesta diseñada para la Gerencia Técnica y de Desarrollo sirve como control sobre el cumplimiento de todos los procesos y procedimientos que deben ser perfectamente realizados y cumplidos por todo el personal de la Unidad de Administración de Documentación.

7.3. OBJETIVO DE LA PROPUESTA

7.3.1. OBJETIVO GENERAL

Mejorar las actividades que realizan los encargados de archivo en lo que respecta al manejo de la documentación u organización del archivo, para tener bien organizada la documentación de los proyectos que ejecuta la Gerencia Técnica y de Desarrollo y prestar un buen servicio mediante la aplicación de los manuales de procesos y procedimientos, elaborado.

7.3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Plasmar las actividades y tareas que se deben ejecutar en el manejo de la documentación.
2. Señalarlas particularidades existentes de los procedimientos que deben ejecutar para la buena atención a las solicitudes del personal de la Gerencia Técnica y de Desarrollo.
3. Mejorar la organización de la información de la unidad de archivo de la Gerencia Técnica y de Desarrollo.
4. Presentar los Manuales de Proceso y Procedimientos para mejorar el funcionamiento operativo de la Unidad de Archivo de Documentación.

7.4. ALCANCE

La presente propuesta va dirigida en primera instancia a toda la Unidad de Archivo de Documentación quienes tienen un contacto directo con la documentación de los programas que maneja la Gerencia Técnica y de Desarrollo la cual debe ser resguardada con mucho cuidado y prudencia.

También va dirigida a los funcionarios de la Gerencia Técnica y de Desarrollo, al ser el presente documento un instrumento que guiará y orientará en el conocimiento y la forma de aplicar los procesos y procedimientos que deben realizar los encargados de la Unidad de Archivo de Documentación y por tanto colaborar en la mejora del servicio que prestan a la Gerencia Técnica y de Desarrollo.

7.5. PROCESO Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE ARCHIVO DE DOCUMENTACIÓN.

La Unidad de Administración de Documentación no contaba de forma definida y formal, las actividades y tareas que deben desarrollar su personal, tan solo se realizaban de forma discrecional por no existir este documento de manera formal los procesos y procedimientos de manejo de documentación. La presente propuesta se desarrolló para definir los procesos y procedimientos que son una forma de actuar o manera de proceder en la ejecución de un trabajo, que sea principalmente, metódica, ordenada y coordinada. Facilitando de esta forma su aplicación y control por la Gerencia Técnica y de Desarrollo.

Como resultado del proceso de identificación de las actividades y tareas que se desarrollan en la unidad de archivo de documentación se obtuvo el siguiente listado de procesos y procedimientos en calidad de inventario:

VER MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE MANEJO DE DOCUMENTACIÓN EN EL ANEXO 6.

**INVENTARIO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
UNIDAD DE ARCHIVO DE DOCUMENTACIÓN**

N°	PROCESO	OBJETIVO DEL PROCESO	N°	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO
100	Recepción de documentación	Informar sobre el conjunto de trabajos que se deben realizar para una correcta recepción de la documentación en la Unidad de Administración de Documentación, que beneficiara en la administración de la documentación.	101	Recepción de Hoja de Ruta Interna	Gerencia Técnica y de Desarrollo	Establecer la forma de proceder en la recepción de Hoja de Ruta interna en la Gerencia Técnica y de Desarrollo.
			102	Recepción de Hoja de Ruta de las departamentales		Establecer la forma de proceder en la recepción de Hoja de Ruta de las departamentales en la Gerencia Técnica y de Desarrollo.
			103	Recepción de Hoja de Ruta externa		Establecer la forma de proceder en la recepción de Hoja de Ruta externas en la Gerencia Técnica y de Desarrollo.
			104	Recepción de Instructivos		Establecer la forma de proceder en la recepción de instructivos de la Gerencia Técnica y de Desarrollo.
			105	Recepción de cartas procedentes de otras gerencias		Establecer la forma de proceder en la recepción de cartas internas de la institución.



N°	PROCESO	OBJETIVO DEL PROCESO	N°	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO
200	Elaboración de notas internas	Informar sobre el conjunto de trabajos que se deben realizar para la elaboración de documentación y Hoja de Ruta interna en la Unidad de Administración de Documentación.	201	Elaboración de Memorándums de Viaje y Solicitud de Viáticos	Gerencia Técnica y de Desarrollo	Establecer la forma de proceder para realizar la solicitud de viáticos y memorándum de viaje en la Gerencia Técnica y de Desarrollo.
			202	Elaboración de la Hoja de Ruta interna		Establecer la forma de proceder para la elaboración de la Hoja de Ruta interna en la Gerencia Técnica y de Desarrollo.
300	Despacho de documentación	Informar sobre el conjunto de trabajos que se deben realizar para el despacho de la documentación en la Unidad de Administración de Documentación.	301	Despacho de la Hoja de Ruta Interna	Gerencia Técnica y de Desarrollo	Establecer la forma de proceder en el despacho de la Hoja de Ruta Interna de la Gerencia Técnica y de Desarrollo.
			302	Despacho de Hoja de Ruta para las departamentales		Establecer la forma de proceder en el despacho de la Hoja de Ruta para las departamentales.
			303	Despacho de Hoja de Ruta externa.		Establecer la forma de proceder en el despacho de la Hoja de Ruta externa, en la Gerencia Técnica y de Desarrollo.
			304	Dar formato y despacho de cartas		Establecer la forma de proceder en el despacho de cartas de la Gerencia Técnica y de Desarrollo.



N°	PROCESO	OBJETIVO DEL PROCESO	N°	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO
			305	Dar formato y despacho de informes		Establecer la forma de proceder en el despacho de informes de la Gerencia Técnica y de Desarrollo.
400	Archivo de documentación	Informar sobre el conjunto de trabajos que se deben realizar para el archivo de documentación en la Unidad de Administración de Documentación.	401	Archivo de Cartas.	Gerencia Técnica y de Desarrollo	Establecer la forma de proceder para realizar el archivo de Cartas de la Gerencia Técnica y de Desarrollo.
			402	Archivo de la Hoja de Ruta interna		Establecer la forma de proceder para realizar el archivo de la Hoja de Ruta interna en la Gerencia Técnica y de Desarrollo.
			403	Archivo de la Hoja de Ruta que fueron enviados a las departamentales		Establecer la forma de proceder para realizar el archivo de la Hoja de Ruta que fueron enviados a las departamentales en la Gerencia Técnica y de Desarrollo.
			404	Archivo de Hoja de Ruta externa		Establecer la forma de proceder para realizar el archivo de Hoja de Ruta en la Gerencia Técnica y de Desarrollo.
			405	Archivo de Informes		Establecer la forma de proceder para realizar el archivo informes en la Gerencia Técnica y de Desarrollo.

N°	PROCESO	OBJETIVO DEL PROCESO	N°	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO
			406	Archivo de Informes de viaje		Establecer la forma de proceder para el archivo de informes de viaje en la Gerencia Técnica y de Desarrollo.
			407	Archivo de memorándums de viaje y solicitud de viáticos		Establecer la forma de proceder para el archivo de memorándums de viaje y solicitud de viáticos en la Gerencia Técnica y de Desarrollo.
500	Administración de archivo	Informar sobre el conjunto de trabajos que se deben realizar para la administración de la documentación en la Unidad de Administración de Documentación.	501	Organización física de carpetas	Gerencia Técnica y de Desarrollo	Establecer la forma de proceder para realizar debidamente la organización física de las carpetas de la Gerencia Técnica y de Desarrollo.
			502	Servicio de consulta de documentos		Establecer la forma de proceder para realizar el servicio de consulta de documentos de la Gerencia Técnica y de Desarrollo.
			503	Recepción de documentos prestados		Establecer la forma de proceder para realizar la recepción de documentos prestados en la Gerencia Técnica y de Desarrollo.

7.6. IMPLANTACION DE LA PROPUESTA

7.6.1. METODO DE IMPLANTACION

“Existen varias formas para implantar mejoras administrativas y cada una responde al problema de que se trate o al grado de complejidad del sistema por implantar”. Los métodos más usuales son: ⁴¹

- El método instantáneo.
- El proyecto piloto.
- La implantación en paralelo.
- El método parcial o por aproximaciones sucesivas.

Para la implantación del Manual de Procesos y Procedimientos es aconsejable y el más aceptado en la práctica el método instantáneo si el nuevo sistema es relativamente sencillo y no implica gran volumen de operaciones o un número excesivo de estaciones de trabajo. Se tiene que haber adiestrado al personal usuario en su funcionamiento y las instrucciones de operación del nuevo sistema se deben distribuir entre el responsable de la operación, por ejemplo, informándoles: “comenzamos la operación de este nuevo sistema a partir de las 8:30 a.m. del día 1 de enero de 2014”.

Se trata, desde luego, de una forma sencilla de implantar un nuevo sistema.

7.6.2. ESTRATEGIAS DE IMPLANTACIÓN.

Para lograr la implantación del Manual de procesos y procedimientos, en la unidad de administración de documentación, es necesario plantear las siguientes estrategias:

⁴¹Quiroga, Leos Gustavo “Organización y Métodos en la Administración Pública”, cuarta impresión, Editorial Trillas, México, 1996, pág. 282.



1. Dar a conocer los lineamientos organizacionales (la misión, la visión, las estrategias, objetivos y metas), los instrumentos administrativos, su aplicación y beneficios al personal de la Gerencia Técnica y de Desarrollo y a la Unidad de Administración de Documentación.
2. Capacitar al personal de la Unidad de Administración de Documentación, respecto a la aplicación del manual a través de la programación de cursos, talleres, etc.
3. Programar reuniones con las unidades de la Gerencia Técnica y de Desarrollo para ver el impacto de la aplicación del Manual de procesos y procedimientos de manejo de documentación.
4. Además programar visitas a la Unidad de Archivo de documentación para ver el cumplimiento de todas las actividades descritas en el manual de procesos y procedimientos.

8. CAPITULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

8.1. CONCLUSIONES

Con toda la información recolectada y la colaboración de los encargados de archivo, se alcanzó mejorar el servicio prestado sobre la búsqueda de documentación por los encargados de custodia de documentación; organizando el sistema de archivo con un manual de procesos y procedimientos que se realizó conjuntamente con el personal de la unidad de archivo de documentación. El manual de procesos y procedimientos de manejo de documentación es el producto final logrado con el análisis, investigación y observación realizada en la Gerencia Técnica y de Desarrollo como respuesta de solución al problema encontrado. La unidad de archivo de documentación de la Gerencia Técnica y de Desarrollo no contaba con el manual de procesos, que contiene principalmente la información de las operaciones o grandes actividades que se efectúan en la unidad de archivo de documentación y por lo mismo no hay un manual de procedimientos el cual corresponde a las tareas u operaciones pequeñas que se debe realizar de forma metódica, ordenada, secuencial y coordinada que permitiría mejorar el servicio que dan y una buena organización del archivo.

- Consultando bibliografía especializada en el tema de administración y metodología de investigación se logró identificar de forma sustentada el problema que tiene la Unidad de Archivo de Documentación y por tanto el objetivo general del presente trabajo dirigido.
- Se elaboró un diagnóstico que permitió corroborar con más detalle los problemas que tienen los encargados de archivo de documentación y los funcionarios de la Gerencia Técnica y de Desarrollo en cuanto al sistema de archivo.
- Se cuenta con el inventario de los documentos de archivo, que fue extraído de la base de datos que manejan los encargados de custodia de documentación de la Gerencia Técnica y de Desarrollo, se utilizó esta

información para realizar una detallada revisión con la documentación en físico que se tiene en archivo.

- Para mejorar el desempeño del trabajo de los encargados de custodia de documentación de archivo contar con un manual técnico de procesos y procedimientos de manejo de documentación y archivo de la misma, lo que permite una adecuada organización del Archivo de la Gerencia Técnica y de Desarrollo.

8.2. RECOMENDACIONES

En el presente trabajo dirigido realizado en la Gerencia Técnica y de Desarrollo se ha visto necesario contar con el apoyo de los encargados de custodia de documentación por lo que se recomienda para posteriores trabajos instruir a los funcionarios en el apoyo y dotación de información de manera oportuna. También es conveniente mantener actualizado de acuerdo a las necesidades, de la unidad de archivo de documentación, el manual de procesos y procedimientos, para la realización de un trabajo eficiente por parte de los encargados de archivo.

- Se recomienda perfeccionar el sistema informático interno de recepción de documentación SSECDA ya que el mismo tiene defectos al momento de búsqueda de un determinado documento en su sistema.
- Establecer plazos para realizar la actualización de los procedimientos y sus resultados.
- Diseñar formularios de registro de documentación, que permitan a los funcionarios tener control de la documentación que envían a archivo que a la vez también facilitarían su búsqueda.
- Brindar capacitación al personal de la Gerencia Técnica y de Desarrollo, sobre los procesos y procedimientos de archivo, que permitirá manifestar un trato adecuado entre los empleados y el personal de Archivo.



BIBLIOGRAFÍA

- ARANDIA, Lenin. “Métodos y Técnicas de Investigación y Aprendizaje”, 4ta edición, La Paz, Bolivia, 2006.
- MAYR, Johanna. “Metodología de Investigación”, INACAP-Osorno
- González, M “Metodología de la investigación social”. Aguacalera España, 1º edición, 1997.
- ROSSO MORALES, Humberto. “Guía Metodológica para la Elaboración del Trabajo Dirigido” pregrado, 2da. Versión. La Paz, Bolivia, 2010.
- FONDO NACIONAL DE INVERSIÓN PRODUCTIVA Y SOCIAL (FPS), “Manual de Operaciones” Versión, 2011
- RODRÍGUEZ VALENCIA, Joaquín, Como elaborar y usar los manuales administrativos, Thomson Learning, México D.F. 2002.

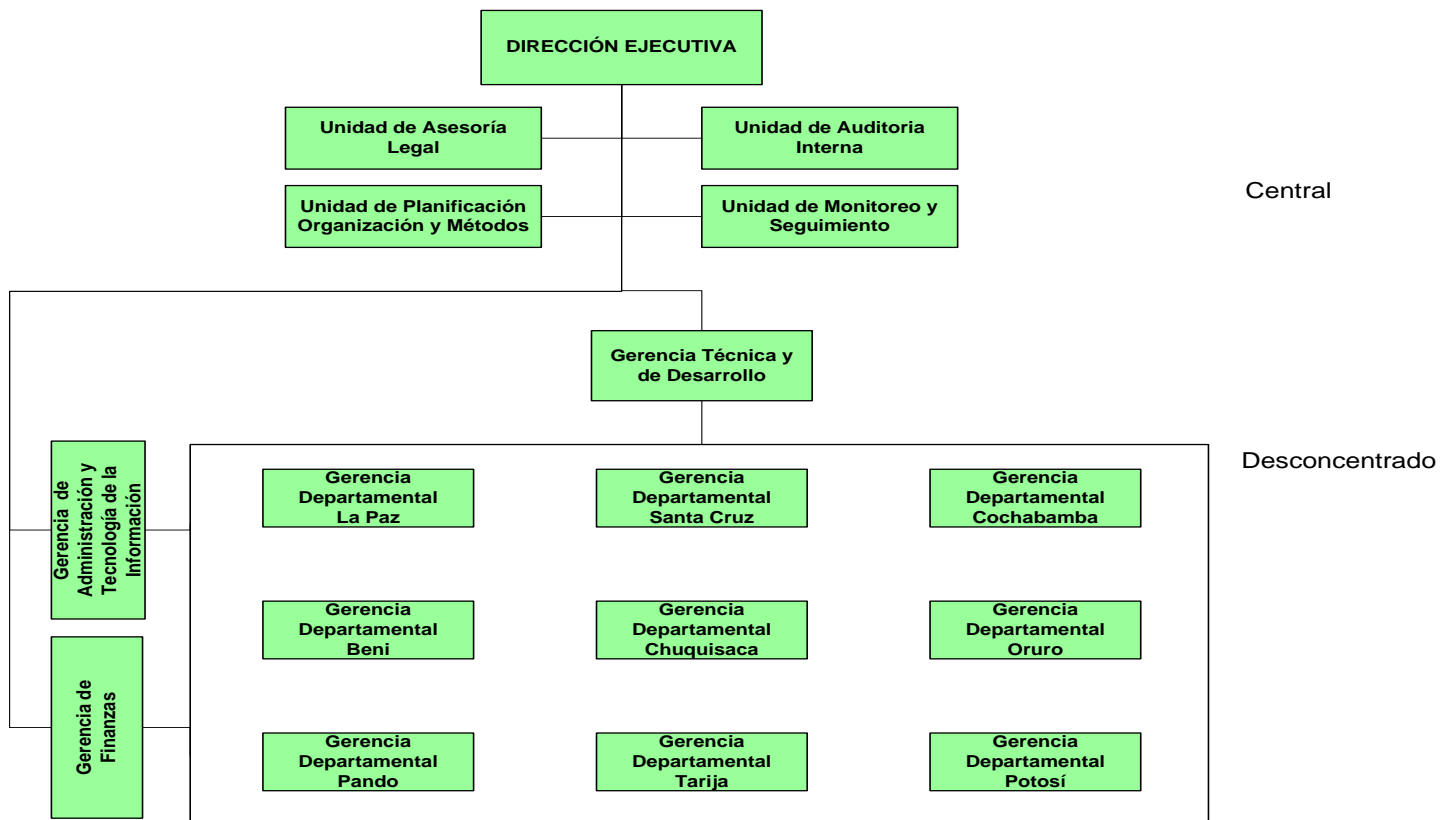


ANEXOS

ANEXO 1

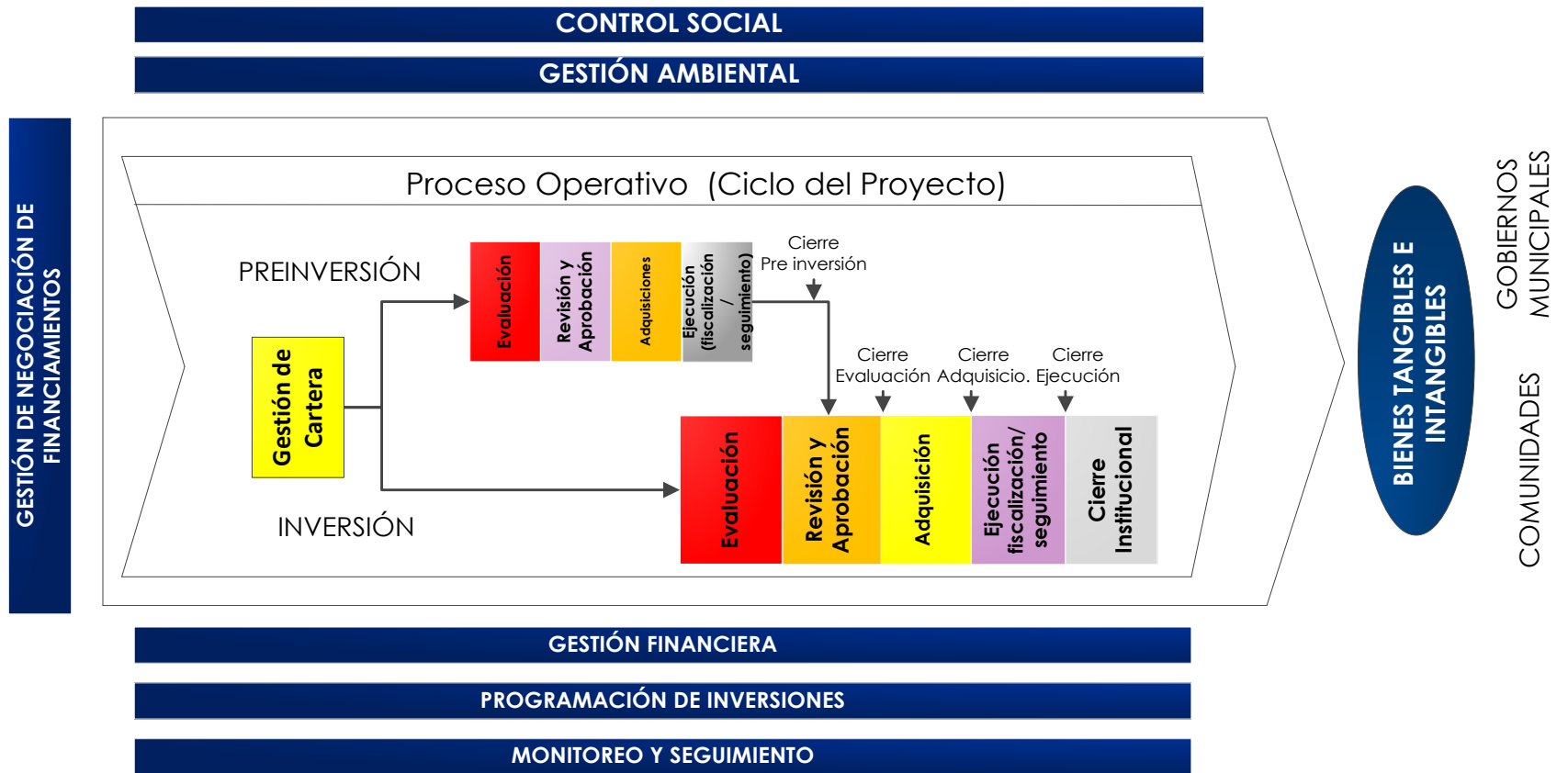


ORGANIGRAMA GENERAL FPS



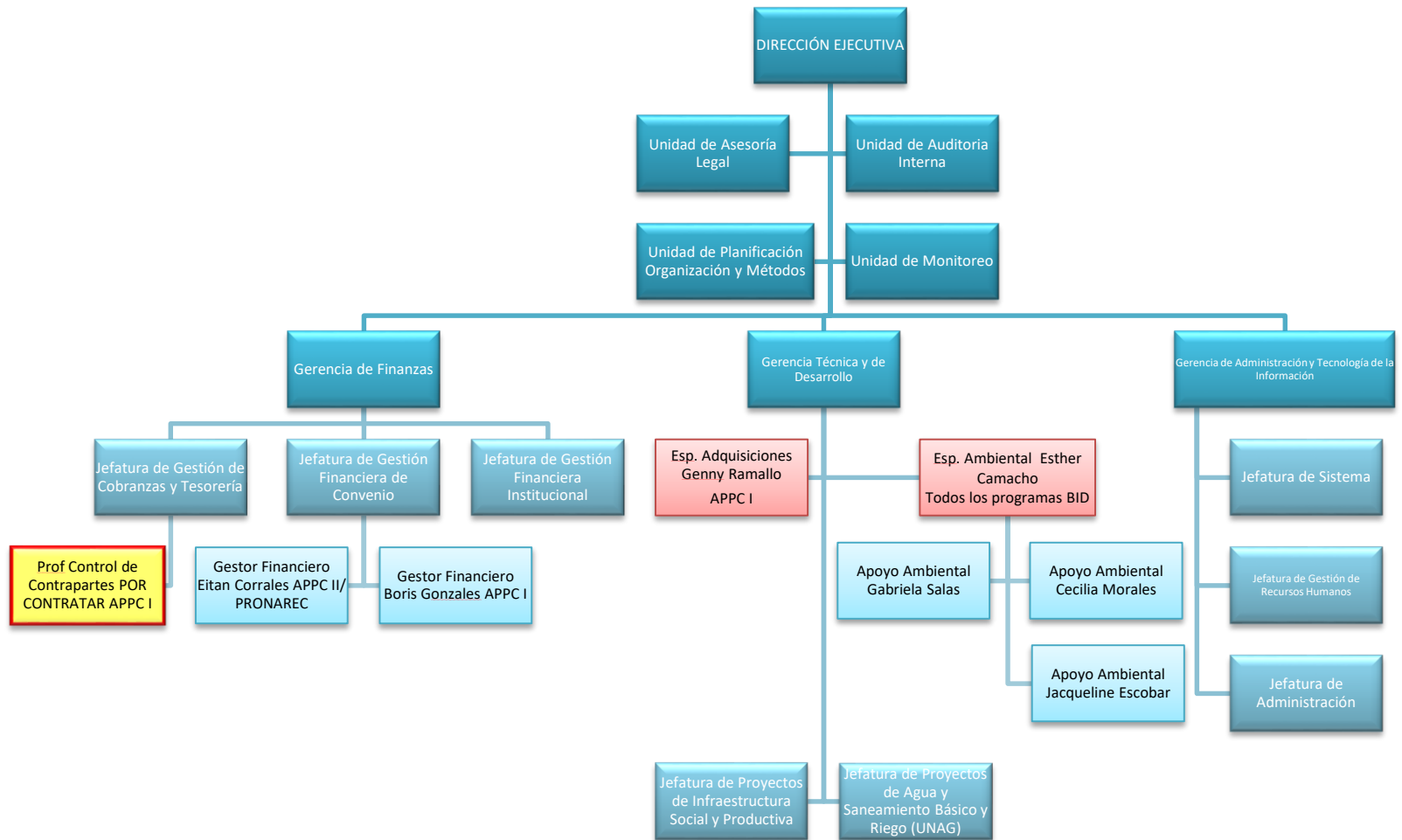
ANEXO 2

CICLO DE PROYECTOS



ANEXO 3

ORGANIGRAMA GERENCIA TECNICA Y DE DESARROLLO



ANEXO 4

CUESTIONARIO APLICADO AL PERSONAL DE LA GERENCIA TECNICA Y DE DESARROLLO

Objetivo de la encuesta

Mejorar los procedimientos eliminando los problemas en los procesos de búsqueda de documentación y organización del Archivo de la Gerencia Técnica y de Desarrollo.

Objetivo

Conocer que tiempo demora en la obtención de documentos de archivo para elaborar procesos que puedan reducir el tiempo de búsqueda de la documentación.

1. ¿Qué tiempo se demoran en atender su solicitud de documentación?
 - a) 1 día()
 - b) 1 semana ()
 - c) 1 mes ()
 - d) Más de un mes ()
 - e) Otros _____Que ocasiona? _____

Objetivo

Conocer que actitud toma cuando no obtiene la información que solicita de archivo.

2. ¿Qué actitud toma cuando no encuentra la documentación que busca?
 - a) Busca información por otros medios ()
 - b) No hace nada ()
 - c) No tengo dificultades ()
 - d) Otros _____Explique _____

Objetivo

Conocer qué tipo de identificación pone a la documentación que envía a archivo.

3. ¿Cómo identifica la documentación que envía a archivo? y para qué?

Objetivo

Conocer si los funcionarios saben de la existencia de algún documento de manejo de documentación y archivo.

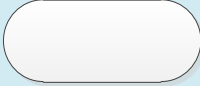


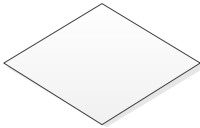




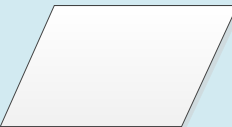
4. Sabe usted si existe un manual de correspondencia y archivo?
 - a) Si ()
 - b) No ()Explique las consecuencias de que no se distribuya _____

Objetivo

Conocer qué importancia le da a los procesos y procedimientos de archivo.

5. Considera usted importante contar con un manual de procesos y procedimientos de correspondencia y archivo?
 - a) Si () Por qué? _____
 - b) No () Por qué? _____

Dar recomendaciones para el archivo

SIMBOLOGIA	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	Inicio o termino	Indica el principio o fin del flujo.
	Proceso u operación	Describe las operaciones que desempeñan las personas involucradas en el proceso o en el procedimiento.
	Documento	Representa cualquier documento que entra, se utiliza, se genera o sale del proceso o procedimiento.
	Decisión	Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más opciones.
	Conector de fuera de página	Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continua el diagrama de flujo.
	Dirección del flujo o línea de unión	Conecta los símbolos señalando el orden y la dirección en que se deben realizar las distintas operaciones.
	Archivo	Representa un archivo común y corriente de oficina, donde se guarda un documento en forma temporal o permanente.
	Entrada Manual	Representa una operación de entrada manual, donde el dispositivo empleado es un teclado.
	Datos	Representa información que va a ser leída para su procesamiento, o bien, información a ser escrita.

ANEXO 6



**FONDO NACIONAL DE INVERSIÓN PRODUCTIVA Y SOCIAL
GERENCIA TECNICA Y DE DESARROLLO**

**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA
ORGANIZACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN**

MARIANA KARLA ATAHUACHI MAMANI

23 DE JULIO DE 2013



**FONDO DE INVERSIÓN PRODUCTIVA Y SOCIAL
GERENCIA TECNICA Y DE DESARROLLO
MANUAL DE PROCESOS**

CODIGO: GTD-UAD-100

NOMBRE DEL PROCESO: RECEPCION DE DOCUMENTACIÓN

OBJETIVO DEL PROCESO: Informar sobre el conjunto de trabajos que se deben realizar para una correcta recepción de la documentación en la Unidad de Administración de Documentación, que beneficiara en la administración de la documentación.

NUMERO Y NOMBRE DE LOS PROCEDIMIENTOS QUE COMPONEN EL PROCESO:

101. Recepción de Seguimientos Internos.
102. Recepción de Seguimientos Internos de las departamentales.
103. Recepción de Hoja de Ruta.
104. Recepción de Instructivos.
105. Recepción de cartas procedentes de otras gerencias.

INSUMOS QUE ALIMENTAN EL PROCESO: Hojas de ruta externas e internas, documentación procedente de otras gerencias.

UNIDADES QUE INTERVIENE EN EL PROCESO: Jefatura de Agua y Saneamiento Básico, Jefatura de Infraestructura y Desarrollo Productivo, Unidad de Convenios, Unidad de Adquisiciones, Unidad Ambiental y otras Gerencias.

UNIDAD RESPONSABLE DEL PROCESO: GERENCIA TECNICA Y DE DESARROLLO

REGISTROS, FORMULARIOS Y/O IMPRESOS: Cuaderno Electrónico y base de datos institucional SSECDA.

SALIDAS QUE GENERA EL PROCESO: Correspondencia y Documentación debidamente registrada.

FECHA DE ACTUALIZACION:

LUGAR Y FECHA DE ELABORACION: La Paz, 23 de julio de 2013

FECHA DE APROBACION:

PAGINA: 1

NUMERO DE VERSION: PRIMERA



**FONDO DE INVERSIÓN PRODUCTIVA Y SOCIAL
GERENCIA TECNICA Y DE DESARROLLO
MANUAL DE PROCESOS**

CODIGO: GTD-UAD-200

NOMBRE DEL PROCESO: ELABORACION DE NOTAS INTERNAS

OBJETIVO DEL PROCESO: Informar sobre el conjunto de trabajos que se deben realizar para la elaboración de documentación y Hoja de Ruta interna en la Unidad de Administración de Documentación.

NUMERO Y NOMBRE DE LOS PROCEDIMIENTOS QUE COMPONEN EL PROCESO:

201. Elaboración de Memorándums de Viaje y solicitud de viáticos.

202. Elaboración de la hoja de Hoja de Ruta interna.

INSUMOS QUE ALIMENTAN EL PROCESO: Información proporcionada por los funcionarios.

UNIDADES QUE INTERVIENE EN EL PROCESO: Jefatura de Agua y Saneamiento Básico, Jefatura de Infraestructura y Desarrollo Productivo, Unidad de Convenios, Unidad de Adquisiciones y la Unidad Ambiental.

UNIDAD RESPONSABLE DEL PROCESO: GERENCIA TECNICA Y DE DESARROLLO

REGISTROS, FORMULARIOS Y/O IMPRESOS: Cuaderno Electrónico y el SSECDA.

SALIDAS QUE GENERA EL PROCESO: Documentación debidamente elaborada y registrada.

FECHA DE ACTUALIZACION:

LUGAR Y FECHA DE ELABORACION: La Paz, 23 de julio de 2013

FECHA DE APROBACION:

PAGINA: 2

NUMERO DE VERSION: PRIMERA



**FONDO DE INVERSIÓN PRODUCTIVA Y SOCIAL
GERENCIA TECNICA Y DE DESARROLLO
MANUAL DE PROCESOS**

CODIGO: GTD-UAD-300

NOMBRE DEL PROCESO: DESPACHO DE DOCUMENTACION

OBJETIVO DEL PROCESO: Informar sobre el conjunto de trabajos que se deben realizar para el despacho de la documentación en la Unidad de Administración de Documentación.

NUMERO Y NOMBRE DE LOS PROCEDIMIENTOS QUE COMPONEN EL PROCESO:

- 301. Despacho de Seguimientos Internos.
- 302. Despacho de Seguimientos Internos para las departamentales.
- 303. Despacho de Hoja de Ruta.
- 304. Dar formato y despacho de cartas.
- 305. Dar formato y despacho de informes.

INSUMOS QUE ALIMENTAN EL PROCESO: Hoja de ruta externa e interna, información y documentación procedente de los funcionarios.

UNIDADES QUE INTERVIENE EN EL PROCESO: Jefatura de Agua y Saneamiento Básico, Jefatura de Infraestructura y Desarrollo Productivo, Unidad de Convenios, Unidad de Adquisiciones, Unidad Ambiental y otras Gerencias.

UNIDAD RESPONSABLE DEL PROCESO: GERENCIA TECNICA Y DE DESARROLLO

REGISTROS, FORMULARIOS Y/O IMPRESOS: Cuaderno electrónico, el SSECDA, y Cuaderno de registro de salidas.

SALIDAS QUE GENERA EL PROCESO: Documentación correctamente registrada para el despacho.

FECHA DE ACTUALIZACION:

LUGAR Y FECHA DE ELABORACION: La Paz, 23 de julio de 2013

FECHA DE APROBACION:

PAGINA: 3

NUMERO DE VERSION: PRIMERA



**FONDO DE INVERSIÓN PRODUCTIVA Y SOCIAL
GERENCIA TECNICA Y DE DESARROLLO
MANUAL DE PROCESOS**

CODIGO: GTD-UAD-400

NOMBRE DEL PROCESO: ARCHIVO DE DOCUMENTACION

OBJETIVO DEL PROCESO: Informar sobre el conjunto de trabajos que se deben realizar para el archivo de documentación en la Unidad de Administración de Documentación.

NUMERO Y NOMBRE DE LOS PROCEDIMIENTOS QUE COMPONEN EL PROCESO:

- 401. Archivo de Cartas.
- 402. Archivo de Hoja de Ruta interna.
- 403. Archivo de Hoja de Ruta Internas que fueron enviados a las departamentales
- 404. Archivo de Hoja de Ruta.
- 405. Archivo de informes.
- 406. Archivo de informes de viaje.
- 407. Archivo de memorándums de viaje y solicitud de viáticos.

INSUMOS QUE ALIMENTAN EL PROCESO: Hoja de Ruta externas e internas, documentación procedente de otras unidades para archivo y correlativo de documentos internos.

UNIDADES QUE INTERVIENE EN EL PROCESO: Jefatura de Agua y Saneamiento Básico, Jefatura de Infraestructura y Desarrollo Productivo, Unidad de Convenios, Unidad de Adquisiciones, Unidad Ambiental y otras Gerencias.

UNIDAD RESPONSABLE DEL PROCESO: GERENCIA TECNICA Y DE DESARROLLO

REGISTROS, FORMULARIOS Y/O IMPRESOS: Cuaderno Electrónico.

SALIDAS QUE GENERA EL PROCESO: Documentación debidamente archivada y registrada.

FECHA DE ACTUALIZACION:

LUGAR Y FECHA DE ELABORACION: La Paz, 23 de julio de 2013

FECHA DE APROBACION:

PAGINA: 4

NUMERO DE VERSION: PRIMERA



**FONDO DE INVERSIÓN PRODUCTIVA Y SOCIAL
GERENCIA TECNICA Y DE DESARROLLO
MANUAL DE PROCESOS**

CODIGO: GTD-UAD-500

NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACION DE ARCHIVO

OBJETIVO DEL PROCESO: Informar sobre el conjunto de trabajos que se deben realizar para la administración de la documentación en la Unidad de Administración de Documentación.

NUMERO Y NOMBRE DE LOS PROCEDIMIENTOS QUE COMPONEN EL PROCESO:

- 501. Organización física de carpetas.
- 502. Servicio de consulta de documentos.
- 503. Devolución de documentos prestados.

INSUMOS QUE ALIMENTAN EL PROCESO: hojas de colores, tijeras, pegamento, cinta de embalaje, cuaderno de préstamo de documentación y cuaderno electrónico.

UNIDADES QUE INTERVIENE EN EL PROCESO: Jefatura de Agua y Saneamiento Básico, Jefatura de Infraestructura y Desarrollo Productivo, Unidad de Convenios, Unidad de Adquisiciones, Unidad Ambiental y otras Gerencias.

UNIDAD RESPONSABLE DEL PROCESO: GERENCIA TECNICA Y DE DESARROLLO

REGISTROS, FORMULARIOS Y/O IMPRESOS: Cuaderno Electrónico y Cuaderno de préstamo de documentación.

SALIDAS QUE GENERA EL PROCESO: Adecuada organización y atención de la unidad de Administración de Documentación.

FECHA DE ACTUALIZACION:

LUGAR Y FECHA DE ELABORACION: La Paz, 23 de julio de 2013

FECHA DE APROBACION:

PAGINA: 5

NUMERO DE VERSION: PRIMERA



**FONDO DE INVERSIÓN PRODUCTIVA Y SOCIAL
GERENCIA TÉCNICA Y DE DESARROLLO
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

TIPO TEXTO – LITERAL DESCRITO

UNIDAD ORGANIZACIONAL: Gerencia Técnica y de Desarrollo

CODIGO: GTD-UAD-101

**NOMBRE DEL PROCESO AL CUAL
PERTENECE EL PROCEDIMIENTO:**
Recepción de Documentación

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Recepción de Hoja
de Ruta Interna.

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Establecer la forma de proceder en la recepción de Hoja de Ruta interna en la Gerencia Técnica y de Desarrollo.

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO:

SECRETARIA DE LA GERENCIA TECNICA Y DE DESARROLLO (GTD)


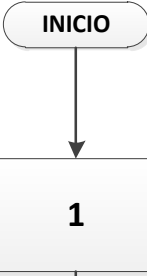

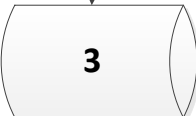
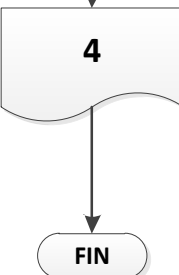
1. Verifica el código de la hoja de ruta interna, ejemplo: 158HR2012, el nombre del destinatario corresponda a la GTD y también si presenta algún adjunto; si todo lo anterior mencionado concuerda con lo registrado en el libro de salidas que el mensajero de la otra unidad entrega, se procede al sellado del libro de salidas de la unidad que envía el documento y de la Hoja de Ruta interna, colocando en ambos la hora en que se recibe y la firma de la secretaria de la GTD.
2. Registro en el cuaderno electrónico (base de datos de Excel), primeramente de la fecha en que se recibe el documento, el código de la HR ejemplo: 158HR2012, la cantidad de hojas que se recibe, los adjuntos que el documento tiene, el nombre del remitente, el nombre del destinatario y la referencia del documento.
3. Cuando todo lo anterior fue realizado se procede a la recepción del documento por la base de datos SSECDA (Sistema de Supervisión de Entrega de Correspondencia y Documentación Administrativa), hacer clic en la casilla denominada bandeja de entrada donde aparecerá todos los códigos de los documentos que están a espera de ser recibidos, se debe buscar el código de la HR interna y hacer clic en aceptar.
4. Se entrega la documentación al destinatario.
5. Si el documento es para archivo ver manual de procesos CODIGO: GTD-UAD-400.

ELABORADO POR:

REVISADO POR:

APROBADO POR:

Pág. 1

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIAGRAMA DE FLUJO		PAGINA	
		RECEPCIÓN DE HOJA DE RUTA INTERNA		1	
No. OP	RESPONSABLE	DESCRIPCION	FLUJOGRAMA	TIEMPO	
				MIN	MAX
1	SECRETARIA	Verificar información de la Hoja de Ruta interna		35seg	2min
2	SECRETARIA	Registra datos en el cuaderno electrónico		2min	4min
3	SECRETARIA	Recibe la Hoja de Ruta interna por el SSECDA		1min	2min
4	SECRETARIA	Entrega del documento al destinatario Fin del procedimiento		20seg	1min



FONDO DE INVERSIÓN PRODUCTIVA Y SOCIAL
GERENCIA TECNICA Y DE DESARROLLO
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
TIPO TEXTO – LITERAL DESCRITO

UNIDAD ORGANIZACIONAL: Gerencia Técnica y de Desarrollo

CODIGO: GTD-UAD-102

NOMBRE DEL PROCESO AL CUAL PERTENECE EL PROCEDIMIENTO:
Recepción de Documentación

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Recepción de Hoja de Ruta de las departamentales.

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Establecer la forma de proceder en la recepción de Hoja de Ruta de las departamentales en la Gerencia Técnica y de Desarrollo.

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO:

MENSAJERO DE LA GTD

1. Se apersona a la Unidad de Recepción y Despacho de Correspondencia (URDC) para recoger las hojas de ruta que llegan de las departamentales, primero verifica el código de la hoja de ruta, ejemplo: 158HR2012, el nombre del destinatario corresponda a la GTD y también si presenta algún adjunto; si todo lo anterior mencionado concuerda con lo registrado en el formulario de documentos entregados por URDC, procede a firmar.
2. Entrega la documentación procedente de la departamental a la secretaria de la GTD y el adjunto si lo tuviera.

SECRETARIA DE LA GTD


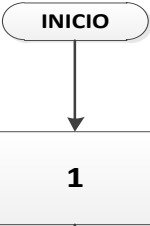



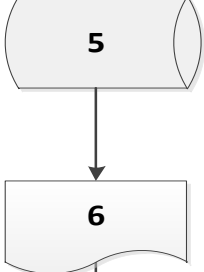
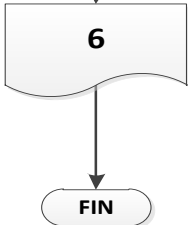
3. Verifica el nombre del destinatario para cerciorarse de que el mensajero no se haya confundido, y el documento si corresponda a su unidad.
4. Registro del código de la Hoja de Ruta de la departamental en el cuaderno electrónico, anotando la fecha en que se recibe el documento, el código de la HR ejemplo: 158LPZ2012, la cantidad de hojas que se recibe, los adjuntos que el documento tiene, el nombre del remitente, el departamento del que procede, el nombre del destinatario y la referencia del documento. Luego procede al sellado del documento, anotando la hora, la cantidad de hojas y el adjunto si corresponde.
5. Cuando todo lo anterior fue realizado se procede a la recepción del documento por la base de datos SSECDA. En caso de que la Hoja de Ruta sea de la departamental La Paz, hacer clic en la casilla denominada bandeja de entrada donde aparecerá todos los códigos de los documentos que están a espera de ser recibidos, se debe buscar el código de la HR y hacer clic en aceptar. Si es procedente de otra departamental se omite este paso.
6. Se entrega la documentación al destinatario.
7. Si el documento es para archivo ver manual de procesos CODIGO: GTD-UAD-400. Si el documento es para despacho ver manual de procesos CODIGO: GTD-UAD-300.

ELABORADO POR:

REVISADO POR:

APROBADO POR:

Pág. 2

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIAGRAMA DE FLUJO		PAGINA	
				1	
		RECEPCIÓN DE HOJA DE RUTA DE LAS DEPARTAMENTALES			
No. OP	RESPONSABLE	DESCRIPCION	FLUJOGRAMA	TIEMPO	
				MIN	MAX
1	MENSAJERO	Recoge la Hoja de Ruta proveniente de las departamentales de URDC.		3min	5min
2	MENSAJERO	Entrega el documento a la secretaria de la GTD.		25seg	2min
3	SECRETARIA	Verifica el nombre del destinatario pertenezca a la unidad.		35seg	2min
4	SECRETARIA	Registra datos en el cuaderno electrónico.		2min	4min
5	SECRETARIA	Verifica si procede de la departamental La Paz para recibir por el SSECDA.		1min	3min
6	SECRETARIA	Entrega el documento al destinatario		20seg	1min
		Fin del procedimiento			



FONDO DE INVERSIÓN PRODUCTIVA Y SOCIAL
GERENCIA TÉCNICA Y DE DESARROLLO
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
TIPO TEXTO – LITERAL DESCRITO

UNIDAD ORGANIZACIONAL: Gerencia Técnica y de Desarrollo

CODIGO: GTD-UAD-103

NOMBRE DEL PROCESO AL CUAL PERTENECE EL PROCEDIMIENTO: Recepción de Documentación

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Recepción de Hoja de Ruta externa.

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Establecer la forma de proceder en la recepción de Hoja de Ruta externas en la Gerencia Técnica y de Desarrollo.

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO:

MENSAJERO

1. Se apersona a URDC para recoger la correspondencia que llega de las instituciones, primero verifica el código de la hoja de ruta, ejemplo: 158HR2012, el nombre del destinatario corresponda a la GTD y también si presenta algún adjunto; si todo lo anterior mencionado concuerda con lo registrado en el formulario de documentos entregados por URDC, procede a firmar el formulario.
2. Entrega la hoja de ruta a la secretaria de la GTD y el adjunto si lo tuviera.

SECRETARIA DE LA GTD


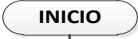






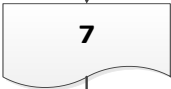

3. Verifica el nombre del destinatario para cerciorarse de que el mensajero no se haya confundido, y el documento si corresponda a su unidad.
4. Registro del código de la Hoja de Ruta en el cuaderno electrónico, anotando la fecha en que se recibe el documento, el código de la HR ejemplo: 15HR2012, la cantidad de hojas que se recibe, los adjuntos que el documento tiene, el nombre del remitente, el nombre de la entidad que envía el documento, el nombre del destinatario y la referencia del documento. Luego procede al sellado del documento, anotando la hora, la cantidad de hojas y el adjunto si corresponde.
5. En caso de que la documentación sea respuesta a una carta interna que fue enviada con anterioridad al remitente, se procede a la búsqueda de la carta en la carpeta de correlativos y se saca una copia de la carta, para adjuntarla a la hoja de ruta. Y se debe llenar en el cuaderno electrónico en la pestaña de cartas enviadas, ubicando el cite de la carta ejemplo: FPS-GTD-042-2012 en la columna de referencias el código de la HR y de la misma forma hacer clic en la pestaña de documentos recibidos, en la fila del código de la HR ejemplo: 56HR2012 y la columna de referencia se debe anotar el Cite de la carta ejemplo: FPS-GTD-042-2012.
6. Cuando todo lo anterior fue realizado se procede a la recepción del documento por la base de datos SSEEDA, hacer clic en la casilla denominada bandeja de entrada donde aparecerá todos los códigos de los documentos que están a espera de ser recibidos, se debe buscar el código de la HR y hacer clic en aceptar.
7. Se entrega la documentación al destinatario.
8. Si el documento es para archivo ver manual de procesos CODIGO: GTD-UAD-400.

ELABORADO POR:

REVISADO POR:

APROBADO POR:

Pág. 3

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIAGRAMA DE FLUJO		PAGINA	
		RECEPCIÓN DE HOJA DE RUTA EXTERNA		1	
No . OP	RESPONSABLE	DESCRIPCION	FLUJOGRAMA	TIEMPO	
				MIN	MAX
1	MENSAJERO	Recoge la hoja de ruta de URDC.	 	3min	5min
2	MENSAJERO	Entrega el documento a la secretaria de la GTD.		20seg	1min
3	SECRETARIA	Verifica el nombre del destinatario		35seg	2min
4	SECRETARIA	Registra datos en el cuaderno electrónico.		2min	4min
5	SECRETARIA	Busca carta a la que se hace referencia y llenado de datos complementarios en el cuaderno electrónico.		6min	12min
6	SECRETARIA	Recibe por el SSECDA la hoja de ruta.		1min	2min
7	SECRETARIA	Entrega el documento al destinatario		20seg	1min
		Fin del procedimiento			



FONDO DE INVERSIÓN PRODUCTIVA Y SOCIAL
GERENCIA TÉCNICA Y DE DESARROLLO
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
TIPO TEXTO – LITERAL DESCRITO

UNIDAD ORGANIZACIONAL: Gerencia Técnica y de Desarrollo

CODIGO: GTD-UAD-104

NOMBRE DEL PROCESO AL CUAL PERTENECE EL PROCEDIMIENTO:
Recepción de Documentación

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Recepción de Instructivos.

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Establecer la forma de proceder en la recepción de instructivos de la Gerencia Técnica y de Desarrollo.

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO:

SECRETARIA DE LA GTD

1. Verifica que el instructivo haga referencia a la GTD, procede al sellado del original (de la unidad que manda) y de la copia que se nos entrega, anotando en lo sellado la hora en que es recibido y la firma de la secretaria.
2. Se procede al registro en cuaderno electrónico de la fecha en la que se recibe, unidad de procedencia y la referencia.
3. Posteriormente se entrega al Gerente o destinatario(s). Quien procede a la firma del instructivo.
4. El destinatario entrega el instructivo a la secretaria de la GTD quien a la vez entrega al mensajero.

MENSAJERO DE LA GTD

5. Escanea el documento y lo envía por el correo electrónico institucional a la secretaria de la GTD.

SECRETARIA DE LA GTD

6. En vía el documento vía correo electrónico institucional a los destinatarios para su conocimiento y cumplimiento. Con copia al Gerente o inmediato superior.
7. Hacer imprimir el correo enviado y junto con el instructivo, entrega al mensajero para hacer firmar como respaldo de a ver comunicado a los destinatarios.

MENSAJERO DE LA GTD

8. Comunica a los destinatarios que se les envió vía correo electrónico institucional el instructivo y solicita el firmado del correo impreso.
9. Adjunta al instructivo el correo ya firmado.
10. Entrega a la secretaria.

SECRETARIA DE LA GTD

11. Verifica que este todo en orden y procede al archivo (ver manual de procesos CODIGO: GTD-UAD-400).

ELABORADO POR:

REVISADO POR:

APROBADO POR:

Pág. 4



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DIAGRAMA DE FLUJO**

PAGINA

1

RECEPCIÓN DE INSTRUCTIVOS

No. OP	RESPONSABLE	DESCRIPCION	FLUJOGRAMA	TIEMPO	
				MIN	MAX
1	SECRETARIA	Verifica datos del instructivo.		45seg	2min
2	SECRETARIA	Registra datos en el cuaderno electrónico.		2min	4min
3	SECRETARIA	Entrega el instructivo al Gerente para firma.		15seg	1min
4	SECRETARIA	Entrega el instructivo al mensajero.		20seg	1min
5	MENSAJERO	Escanea el instructivo y lo envía por el correo institucional a la secretaria de la GTD.		4min	7min
6	SECRETARIA	Reenvía el correo a los destinatarios con copia al Gerente.		1min	9min
7	SECRETARIA	Imprime el correo y entrega al mensajero.		2min	4min
8	MENSAJERO	Procede a hacer firmar.		3min	9min
9	MENSAJERO	Adjunta al instructivo el correo ya firmado.		10seg	45seg
10	MENSAJERO	Entrega a secretaria.		15seg	45seg
11	SECRETARIA	Verifica que esté en orden.		1min	2min
		Fin del procedimiento			



FONDO DE INVERSIÓN PRODUCTIVA Y SOCIAL
GERENCIA TÉCNICA Y DE DESARROLLO
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
TIPO TEXTO – LITERAL DESCRITO

UNIDAD ORGANIZACIONAL: Gerencia Técnica y de Desarrollo

CODIGO: GTD-UAD-105

**NOMBRE DEL PROCESO AL CUAL
PERTENECE EL PROCEDIMIENTO:**
Recepción de Documentación

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Recepción de Cartas
procedentes de otras gerencias.

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Establecer la forma de proceder para la recepción de cartas
internas de la institución.

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO:

SECRETARIA DE LA GTD

1. Verifica que la carta haga referencia a la GTD, procede al sellado de la carta original (de la unidad que manda) y de la copia que se nos entrega, anotando la hora en que se recibe y la firma de la secretaria.
2. Se procede al registro en cuaderno electrónico, anotando la fecha en la que se recibe, el cite de la carta ejemplo: DGE-AL-058-2012, la cantidad de hojas, el nombre del destinatario si lo tuviera, la referencia.
3. Posteriormente se entrega al destinatario(s) y estuviera descrito en caso de no tener el nombre del destinatario se lo debe entregar al gerente.

FUNCIONARIO DE LA GTD O GERENTE

4. Lee la información de la carta para determinar en qué carpeta debe realizarse el archivo.
5. Procede a entregar la carta a la secretaria para su archivo en la carpeta que corresponda.

SECRETARIA DE LA GTD


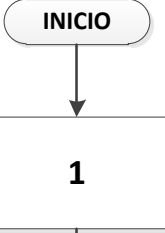


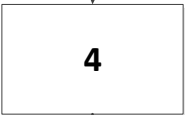



6. Verifica que este todo en orden. (ver manual de procesos CODIGO: GTD-UAD-400)

ELABORADO POR:

REVISADO POR:

APROBADO POR:


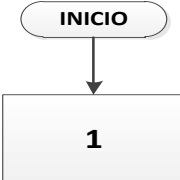
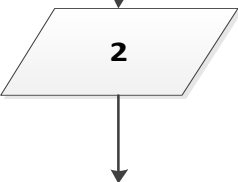
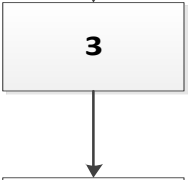
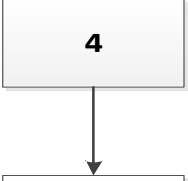
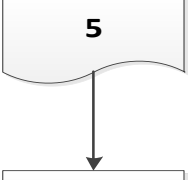
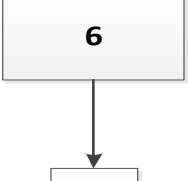
Pág. 5


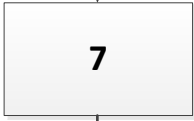

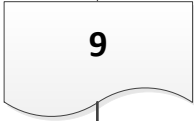


		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIAGRAMA DE FLUJO		PAGINA	
		RECEPCIÓN DE CARTAS PROCEDENTES DE OTRAS GERENCIAS		1	
No. OP	RESPONSABLE	DESCRIPCION	FLUJOGRAMA	TIEMPO	
				MIN	MAX
1	SECRETARIA	Verifica los datos de la carta.		35seg	2min
2	SECRETARIA	Registra datos en el cuaderno electrónico.		2min	4min
3	SECRETARIA	Entrega la carta al destinatario.		20seg	1min
4	FUNCIONARIO	Lee la información de la carta y determina donde archivar.		1min	3min
5	FUNCIONARIO	Entrega el documento a la secretaria		15seg	45seg
6	SECRETARIA	Verifica que todo esté en orden.		1min	2min
		Fin del procedimiento			



FONDO DE INVERSIÓN PRODUCTIVA Y SOCIAL
GERENCIA TÉCNICA Y DE DESARROLLO
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
TIPO TEXTO – LITERAL DESCRITO

UNIDAD ORGANIZACIONAL: Gerencia Técnica y de Desarrollo		CODIGO: GTD-UAD-201	
NOMBRE DEL PROCESO AL CUAL PERTENECE EL PROCEDIMIENTO: Elaboración de notas internas		NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Elaboración de Memorándums de Viaje y solicitud de viáticos.	
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Establecer la forma de proceder para realizar la solicitud de viáticos y memorándum de viaje en la Gerencia Técnica y de Desarrollo.			
DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO:			
<u>FUNCIONARIO DE LA GTD</u>			
1. Notifica a la secretaria que saldrá de viaje y brinda toda la información necesaria; Nombre completo, numero del carnet de identidad, la fecha de salida y llegada y los horarios tentativos de partida y de retorno.			
<u>SECRETARIA</u>			
2. Procede al llenado de la información en el formato establecido por la institución. Se da el código que corresponda ejemplo: GTD-004-2012 anotando el código, la fecha en la que se realiza la solicitud del viaje, el departamento de destino y el nombre del funcionario en el cuaderno electrónico. Y reserva los pasajes con los horarios ya fijados por la aerolínea.			
3. Se realiza la impresión de 2 ejemplares de la solicitud de viáticos y el memorándum de viaje.			
4. Comunica al funcionario que debe firmar la solicitud de viáticos. Posteriormente la secretaria hace firmar con el gerente o la máxima autoridad de la unidad el memorándum de viaje y la solicitud de viáticos.			
5. Entrega los documentos al mensajero de la GTD.			
<u>MENSAJERO DE LA GTD</u>			
6. Hace firmar por certificación presupuestaria la solicitud de viáticos.			
7. Saca una copia del memorándum de viaje y entrega a RRHH para su control de asistencia y hacer sellar los dos ejemplares impresos por RRHH.			
8. Entrega los dos ejemplares de la solicitud de viáticos y del memorándum de viaje a tesorería para que lo firme y selle, se queda con un ejemplar de la solicitud de viáticos y del memorándum de viaje y devuelve los otros dos para el archivo de la Gerencia Técnica y de Desarrollo.			
9. Entrega la solicitud de viáticos y el memorándum de viaje sellados a la secretaria de la GTD.			
<u>SECRETARIA DE LA GTD</u>			
10. Verifica y procede a archivar. (ver manual de proceso CODIGO: GTD-UAD-400)			
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	Pág. 1

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIAGRAMA DE FLUJO		PAGINA	
		ELABORACIÓN DE MEMORÁNDUMS DE VIAJE Y SOLICITUD DE VIÁTICOS.		1	
No. OP	RESPONSABLE	DESCRIPCION	FLUJOGRAMA	TIEMPO	
				MIN	MAX
1	FUNCIONARIO	Notifica a la secretaria que saldrá de viaje y brinda la información necesaria.		5min	10min
2	SECRETARIA	Llena los datos en el formato establecido.		5min	7min
3	SECRETARIA	Impresión de dos ejemplares.		1min	3min
4	SECRETARIA	Hacer firmar por el funcionario y por el gerente o máxima autoridad de la unidad.		2min	5min
5	SECRETARIA	Entrega los documentos al mensajero.		1min	3min
6	MENSAJERO	Hace firmar por certificación presupuestaria.		3min	6min

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIAGRAMA DE FLUJO		PAGINA	
		ELABORACIÓN DE MEMORÁNDUMS DE VIAJE Y SOLICITUD DE VIÁTICOS.		2	
No. OP	RESPONSABLE	DESCRIPCION	FLUJOGRAMA	TIEMPO	
				MIN	MAX
7	MENSAJERO	Fotocopiar el memorándum de viaje y entregar a RRHH para su control de asistencia.		3min	6min
8	MENSAJERO	Entregar los dos ejemplares a tesorería para que firme y selle.		45seg	3min
9	MENSAJERO	Quedarse con un ejemplar para entregar a la secretaria.		1min	3min
10	SECRETARIA	Verificar y proceder a archivar.		1min	2min
		Fin del procedimiento			



FONDO DE INVERSIÓN PRODUCTIVA Y SOCIAL
GERENCIA TÉCNICA Y DE DESARROLLO
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
TIPO TEXTO – LITERAL DESCRITO

UNIDAD ORGANIZACIONAL: Gerencia Técnica y de Desarrollo

CODIGO: GTD-UAD-202

NOMBRE DEL PROCESO AL CUAL PERTENECE EL PROCEDIMIENTO:
Elaboración de notas internas

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Elaboración de la Hoja de Ruta interna.

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Establecer la forma de proceder para la elaboración de la Hoja de Ruta interna en la Gerencia Técnica y de Desarrollo.

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO:

FUNCIONARIO DE LA GTD

1. Solicita a la secretaria que genere la Hoja de Ruta interna para dar curso a un determinado documento. Proporciona toda la información necesaria.

SECRETARIA DE LA GTD

2. Se procede al registro en el cuaderno electrónico (Excel) de la información proporcionada por el funcionario.
3. Luego se procede al llenado de la información en la base de datos SSECDA, el cual da el código del SI que corresponda.
4. Se procede a la impresión de dos ejemplares.
5. Y se hacen firmar ambos por quien corresponda.
6. Se los entrega al mensajero

MENSAJERO DE LA GTD

7. Adjunta el anexo a la Hoja de Ruta interna.
8. Entrega el mismo a la unidad de destino haciendo sellar y firmar su copia como respaldo de entrega.
9. Entrega el documento a la secretaria.

SECRETARIA DE LA GTD

10. Verifica que todo este correcto y procede a su archivo en correlativos de Hoja de Ruta interna, hasta que llegue la Hoja de Ruta interna con la atención al requerimiento solicitado. Una vez que este llegue se procede a sacar una copia del proveído del mismo para archivo en la carpeta de correlativo y el original en la carpeta del programa.

ELABORADO POR:

REVISADO POR:

APROBADO POR:

Pág. 2





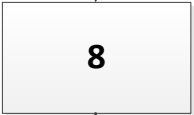

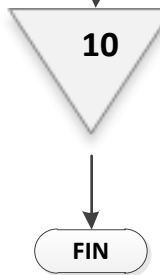
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DIAGRAMA DE FLUJO**

PAGINA

1

ELABORACIÓN DE LA HOJA DE RUTA INTERNA

No. OP	RESPONSABLE	DESCRIPCION	FLUJOGRAMA	TIEMPO	
				MIN	MAX
1	FUNCIONARIO	Solicita a la secretaria que genere la Hoja de Ruta interna y brinda la información necesaria.	<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> 1[1] 1 --> 2[/2/] 2 --> 3[(3)] 3 --> 4[4] 4 --> 5[5] 5 --> 6[6] 6 --> END[] </pre>	5min	7min
2	SECRETARIA	Registrar la información en el cuaderno electrónico.		2min	4min
3	SECRETARIA	Llenar los datos en el SSECDA.		3min	5min
4	SECRETARIA	Imprimir dos ejemplares.		1min	3min
5	SECRETARIA	Hacer firmar por quien corresponda.		3min	5min
6	MENSAJERO	Entregar al mensajero.		1min	2min

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIAGRAMA DE FLUJO		PAGINA	
		ELABORACIÓN DE LA HOJA DE RUTA INTERNA		2	
No. OP	RESPONSABLE	DESCRIPCION	FLUJOGRAMA	TIEMPO	
				MIN	MAX
7	MENSAJERO	Adjunta el anexo a la Hoja de Ruta interna elaborado.		1min	3min
8	MENSAJERO	Entrega a la unidad que corresponda haciendo sellar y firmar su copia.		3min	5min
9	MENSAJERO	Entrega a la secretaria.		20seg	1min
10	SECRETARIA	Verifica y procede a su archivo en correlativos en espera de respuesta. Fin del procedimiento		3min	5min



**FONDO DE INVERSIÓN PRODUCTIVA Y SOCIAL
GERENCIA TÉCNICA Y DE DESARROLLO
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

TIPO TEXTO – LITERAL DESCRITO

UNIDAD ORGANIZACIONAL: Gerencia Técnica y de Desarrollo

CODIGO: GTD-UAD-301

**NOMBRE DEL PROCESO AL CUAL
PERTENECE EL PROCEDIMIENTO:
Despacho de Documentación**

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Despacho de Hoja de
Ruta Interna.**

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Establecer la forma de proceder en el despacho de la Hoja de Ruta Interna de la Gerencia Técnica y de Desarrollo.

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO:

SECRETARIA DE LA GTD

1. Confirma que el SI tenga proveído.
2. Busca el código del Hoja de Ruta interna en el cuaderno electrónico, se registra el nombre de la persona a quien se le debe entregar el documento anotando también la cantidad de hojas y anexo o adjuntos.
3. Cuando todo lo anterior fue realizado se procede al despacho del documento por la base de datos SSECDA.
4. Se entrega la documentación al destinatario directamente si este es de la unidad.
5. Si el destinatario pertenece a otra Gerencia e entrega el SI al mensajero con el libro de salidas (si corresponde con los anexos y adjuntos).

MENSAJERO DE LA GTD

6. Registas los datos en el libro de salidas, anotando el Código del SI, cite, nombre del destinatario, cantidad de hojas y anexos o adjuntos.
7. Lleva la documentación original a la Gerencia que corresponda, lo entrega a la Secretaria de la unidad que corresponde y hace sellar el libro de salidas. Si el documento fuera con copia a otros destinatarios se debe sacar las fotocopias necesarias y registrarlos en el libro de salidas para posteriormente entregar a los otros destinatarios.
8. Devuelve el libro de salidas a la Secretaria de la unidad.

SECRETARIA DE LA GTD

9. Verifica el sello.

ELABORADO POR:

REVISADO POR:

APROBADO POR:

Pág. 1



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DIAGRAMA DE FLUJO**

PAGINA

1

DESPACHO DE LA HOJA DE RUTA INTERNA

No. OP	RESPONSABLE	DESCRIPCION	FLUJOGRAMA	TIEMPO	
				MIN	MAX
1	SECRETARIA	Confirma que el Hoja de Ruta interna tenga proveído.	<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> 1[1] 1 --> 2[/2/] 2 --> 3[(3)] 3 --> D{ } D -- SI --> 4[4] D -- NO --> 5[5] 4 --> FIN([FIN]) 5 --> 6[6] 6 --> 7[7] 7 --> 8[8] 8 --> 9[9] 9 --> FIN </pre>	35seg	2min
2	SECRETARIA	Busca el código en el cuaderno electrónico y complementa datos.		2min	5min
3	SECRETARIA	Despacho del documento por el SSECDA.		4min	6min
4	SECRETARIA	Si corresponde el destinatario a la unidad entrega el documento.		20seg	2min
5	SECRETARIA	Entrega el documento al mensajero con el libro de salidas.		1min	3min
6	MENSAJERO	Registro de datos en el libro de salidas.		1min	2min
7	MENSAJERO	Lleva el documento y el libro de salidas a la unidad de destino.		5min	8min
8	MENSAJERO	Devuelve el libro salidas a la secretaria.		20seg	2min
9	SECRETARIA	Verifica el sello.		35seg	2min
		Fin del procedimiento			



FONDO DE INVERSIÓN PRODUCTIVA Y SOCIAL
GERENCIA TÉCNICA Y DE DESARROLLO
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

TIPO TEXTO – LITERAL DESCRITO

UNIDAD ORGANIZACIONAL: Gerencia Técnica y de Desarrollo

CODIGO: GTD-UAD-302

NOMBRE DEL PROCESO AL CUAL PERTENECE EL PROCEDIMIENTO:
Despacho de Documentación

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Despacho de Hoja de Ruta para las departamentales.

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Establecer la forma de proceder en el despacho de la Hoja de Ruta para las departamentales.

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO:

SECRETARIA DE LA GTD

1. Confirma que el SI tenga proveído para la departamental.
2. Busca el código del Hoja de Ruta interna en el cuaderno electrónico, se registra el proveído anotando también la cantidad de hojas, anexo o adjuntos y la departamental a la que es enviado.
3. Cuando todo lo anterior fue realizado se procede al despacho del documento por la base de datos SSECDA si corresponde a la departamental La Paz, si es para otra departamental se excluye este paso.
4. Se fotocopio toda la Hoja de Ruta interna. En caso de que el seguimiento es generado por la GTD se omite este paso.
5. Si la Hoja de Ruta interna tiene adjunto, se debe incorporar al adjunto la Hoja de Ruta interna original al momento de embalarlo.
6. Se entrega el SI al mensajero, si corresponde con el adjunto.

MENSAJERO DE LA GTD

7. Lleva la documentación a URDC donde la copia es sellada con el sello de envió para las departamentales y el original es puesto en el casillero que corresponde, si el Hoja de Ruta interna se encuentra dentro del anexo se debe sellar la copia y dejarla para que el encargado de URDC, lo pueda registrar.
8. Recalcar que se le comunique cuando este registrado para que pueda recoger la copia.
9. Muestra el seguimiento con el sello a la secretaria.

SECRETARIA DE LA GTD


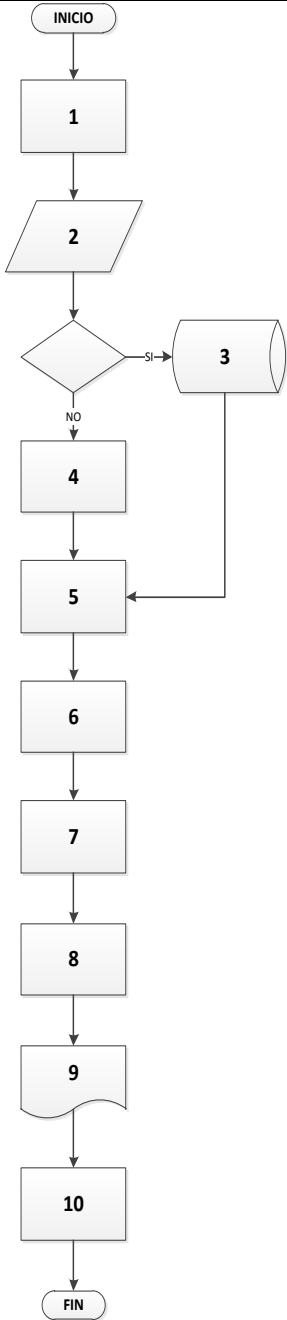
10. Verifica el sello. Y procede al archivo (ver manual de archivo de documentación).


ELABORADO POR:

REVISADO POR:

APROBADO POR:

Pág. 2

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIAGRAMA DE FLUJO		PAGINA	
		DESPACHO DE LA HOJA DE RUTA PARA LAS DEPARTAMENTALES		1	
No. OP	RESPONSABLE	DESCRIPCION	FLUJOGRAMA	TIEMPO	
				MIN	MAX
1	SECRETARIA	Verificar que la Hoja de Ruta interna tenga proveído para las departamentales.	 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> 1[1] 1 --> 2[/2/] 2 --> D{ } D -- SI --> 3[(3)] D -- NO --> 4[4] 3 --> 5[5] 4 --> 5 5 --> 6[6] 6 --> 7[7] 7 --> 8[8] 8 --> 9[/9/] 9 --> 10[10] 10 --> FIN([FIN]) </pre>	1min	3min
2	SECRETARIA	Buscar el código en el cuaderno electrónico y complementar datos.		3min	6min
3	SECRETARIA	Despacho del documento por el SSEEDA si corresponde a la departamental La Paz.		2min	5min
4	SECRETARIA	Se saca fotocopia del documento.		2min	4min
5	SECRETARIA	Incorporar dentro del adjunto la Hoja de Ruta interna original.		1min	2min
6	SECRETARIA	Entrega al mensajero.		20seg	2min
7	MENSAJERO	Lleva el documento a URDC.		2min	6min
8	MENSAJERO	Solicita que se le comunique para recoger el documento.		10seg	2min
9	MENSAJERO	Entrega a secretaria		20seg	2min
10	SECRETARIA	Verifica el sello.		35seg	2min
		Fin del procedimiento			

	FONDO DE INVERSIÓN PRODUCTIVA Y SOCIAL GERENCIA TECNICA Y DE DESARROLLO MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TIPO TEXTO – LITERAL DESCRITO		
UNIDAD ORGANIZACIONAL: Gerencia Técnica y de Desarrollo		CODIGO: GTD-UAD-303	
NOMBRE DEL PROCESO AL CUAL PERTENECE EL PROCEDIMIENTO: Despacho de Documentación	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Despacho de Hoja de Ruta externa.		
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Establecer la forma de proceder en el despacho de la Hoja de Ruta externa, en la Gerencia Técnica y de Desarrollo.			
DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO: <u>SECRETARIA DE LA GTD</u> <ol style="list-style-type: none"> 1. Confirma que al HR tenga proveído. Si existen varios nombres de destinatarios se debe tomar en cuenta al primero para el registro y entrega del mismo. 2. Busca el código de la hoja de Ruta en el cuaderno electrónico, se registra el proveído del documento anotando también la cantidad de hojas y anexo o adjuntos. 3. Cuando todo lo anterior fue realizado se procede al despacho del documento por la base de datos SSECDA. 4. Se entrega la documentación al destinatario directamente si este es de la GTD. 5. Se entrega la HR al mensajero con el libro de salidas (si corresponde con los anexos y adjuntos). <u>MENSAJERO DE LA GTD</u> <ol style="list-style-type: none"> 6. Realiza el registro de datos en el libro de salidas, anotando el Código del HR, cite, nombre del destinatario, cantidad de hojas y anexos o adjuntos. 7. Lleva la documentación original a la unidad de destino, entrega la HR a la Secretaria y hace sellar el cuaderno de salidas. 8. Devuelve el libro de salidas a la Secretaria de la unidad. <u>SECRETARIA DE LA GTD</u> <ol style="list-style-type: none"> 9. Verifica el sello. 			
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	Pág. 3



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DIAGRAMA DE FLUJO**

PAGINA

1

DESPACHO DE HOJA DE RUTA EXTERNA

No. OP	RESPONSABLE	DESCRIPCION	FLUJOGRAMA	TIEMPO	
				MIN	MAX
1	SECRETARIA	Confirmar que la hoja de ruta tenga proveído.	<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> 1[1] 1 --> 2[/2/] 2 --> 3[(3)] 3 --> 4{ } 4 -- SI --> 4_doc[4] 4 -- NO --> 5[5] 4_doc --> FIN([FIN]) 5 --> 6[6] 6 --> 7[7] 7 --> 8[8] 8 --> 9[9] 9 --> FIN </pre>	1min	3min
2	SECRETARIA	Buscar el código en el cuaderno electrónico y complementar datos.		3min	6min
3	SECRETARIA	Despacho por el SSECDA.		2min	5min
4	SECRETARIA	Si corresponde el destinatario a la unidad entrega el documento.		20seg	2min
5	SECRETARIA	Entrega el documento al mensajero con el libro de salidas.		1min	3min
6	MENSAJERO	Registro de datos en el libro de salidas.		1min	2min
7	MENSAJERO	Lleva el documento y el libro de salidas a la unidad de destino con las copias necesarias.		5min	8min
8	MENSAJERO	Devuelve el libro salidas a la secretaria.		20seg	2min
9	SECRETARIA	Verifica el sello.		35seg	2min
		Fin del procedimiento			



FONDO DE INVERSIÓN PRODUCTIVA Y SOCIAL
GERENCIA TÉCNICA Y DE DESARROLLO
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
TIPO TEXTO – LITERAL DESCRITO

UNIDAD ORGANIZACIONAL: Gerencia Técnica y de Desarrollo

CODIGO: GTD-UAD-304

**NOMBRE DEL PROCESO AL CUAL
PERTENECE EL PROCEDIMIENTO:**
Despacho de Documentación

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Dar formato y
despacho de Cartas.

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Establecer la forma de proceder en el despacho de cartas de la Gerencia Técnica y de Desarrollo.

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO:

FUNCIONARIO DE LA GTD

1. Envía por correo institucional la carta redactada a la secretaria. Y también comunica quien es la persona que firmara la carta.

SECRETARIA DE LA GTD

2. Confirma la recepción.
3. Se procede a la lectura de la carta verificando que no tenga errores de sintaxis. Posteriormente se da formato y el respectivo llenado del Cite que le corresponda.
4. Al final de la Carta se debe anotar las iniciales de los que realizaron la carta en mayúscula y en minúscula el de la secretaria. Si se tiene que entregar copia de la carta debe ponerse así ejemplo: C.C.: Viviana Caro – MINISTRA DE PLANIFICACION Y DESARROLLO. Y si la carta contara con adjunto se debe colocar debajo de las iniciales. ejemplo: ADJ.: 1 MINICD, 1 ROLLO DE PLANOS ETC. También debe ponerse si la carta hace referencia a alguna HR o SI. ejemplo: REF.: SI 201CEN2013 o HR 151CEN2013. Luego se llena dónde debe realizarse el Archivo. ejemplo: ARCHIVO CARPETA EL LAGO.
5. Si todo lo anterior esta correcto se procede a imprimir la carta más una copia.
6. Se entrega al mensajero

MENSAJERO DE LA GTD

7. Hace mosquear en las iniciales que corresponda. Entrega la carta a la secretaria.
- 8.

SECRETARIA DE LA GTD

9. Deja la carta en el escritorio del Gerente para su firma. Si la carta lo tiene que firmar el Director Ejecutivo se la entrega al mensajero para que la lleve a la Secretaria de Dirección Ejecutiva. Y solicita que se le comunique cuando este firmada.

GERENTE DE LA GTD

10. Verifica que toda la información esta correcta procediendo a la firma y lo entrega a la secretaria. En caso de no estar correcta la información devuelve a la secretaria para su corrección.

SECRETARIA DE LA GTD

11. Cuando todo lo anterior fue realizado se registra en la base de datos SSECDA.
12. Si la carta se encuentra firmada se entrega al mensajero. Si no procede a la corrección.

MENSAJERO DE LA GTD

13. Lleva la carta a URDC. En caso de que sea de mucha urgencia el mensajero lleva la carta hasta su destino. Si la carta es con copia, a otro destinatario, el mensajero debe sacar las copias que se requieran y dejarlas en URDC.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	Pág. 4
-----------------------	----------------------	----------------------	---------------



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DIAGRAMA DE FLUJO
DAR FORMATO Y DESPACHO DE CARTAS**

PAGINA

1

No. OP	RESPONSABLE	DESCRIPCION	FLUJOGRAMA	TIEMPO	
				MIN	MAX
1	FUNCIONARIO	Envía la carta por correo a secretaria.	<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> 1[1] 1 --> 2[2] 2 --> 3[3] 3 --> 4[4] 4 --> 5[/5/] 5 --> 6[6] 6 --> 7[7] 7 --> 8[8] 8 --> 9{9} 9 -- SI --> 10[(10)] 9 -- NO --> 4 10 --> 11[11] 11 --> 12[12] 12 --> FIN([FIN]) </pre>	1min	2min
2	SECRETARIA	Confirma la recepción.		15seg	1min
3	SECRETARIA	Lectura y corrección de datos de la carta.		5min	10min
4	SECRETARIA	Verifica y aumenta los datos faltantes en la carta.		3min	6min
5	SECRETARIA	Se procede a imprimir la carta.		1min	3min
6	SECRETARIA	Entrega al mensajero.		15seg	35seg
7	MENSAJERO	Hace mosquear la carta y entrega a secretaria.		1min	5min
8	SECRETARIA	Entrega al Gerente para firma.		20seg	1min
9	GERENTE	Confirma que la carta este bien redactada para firmar.		5min	10min
10	SECRETARIA	Registra en el SSECDA.		3min	5min
11	SECRETARIA	Entrega al mensajero.		20seg	1min
12	MENSAJERO	Lleva la carta a URDC con las copias necesarias.		2min	4min
		Fin del procedimiento			



FONDO DE INVERSIÓN PRODUCTIVA Y SOCIAL
GERENCIA TECNICA Y DE DESARROLLO
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

TIPO TEXTO – LITERAL DESCRITO

UNIDAD ORGANIZACIONAL: Gerencia Técnica y de Desarrollo

CODIGO: GTD-UAD-305

NOMBRE DEL PROCESO AL CUAL PERTENECE EL PROCEDIMIENTO:
Despacho de Documentación

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Formato y despacho de informes.

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO Establecer la forma de proceder en el despacho de informes de la Gerencia Técnica y de Desarrollo.

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO:

FUNCIONARIO DE LA GTD

1. Envía por correo institucional el informe redactado, a la secretaria. Avisa a la secretaria del envío del informe.

SECRETARIA DE LA GTD

2. Confirma la recepción.
3. Procede a la lectura del informe verificando que no tenga errores de sintaxis. Posteriormente se da formato y el respectivo llenado del Cite que le corresponda anotando lo también en el cuaderno electrónico los datos solicitados.
4. Al final del Informe se debe anotar las iniciales del que realizó el informe en mayúscula y en minúscula el de la secretaria. También debe ponerse donde se realizara en archivo, ejemplo: ARCHIVO CARPETA EL LAGO.
5. Si todo lo anterior esta correcto se procede a la impresión de dos ejemplares.
6. Se procede a realizar el firmado del informe, por la persona que lo realiza y si corresponde por el jefe o gerente.
7. Se comunica al funcionario que se tiene el informe con las firmas correspondientes.

FUNCIONARIO DE LA GTD

8. Determinará con qué documento se despachara el informe, si va con Hoja de Ruta interna, Carta u hoja de ruta.

ELABORADO POR:

REVISADO POR:

APROBADO POR:

Pág. 5



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DIAGRAMA DE FLUJO**

PAGINA

1

FORMATO Y DESPACHO DE INFORMES

No. OP	RESPONSABLE	DESCRIPCION	FLUJOGRAMA	TIEMPO	
				MIN	MAX
1	FUNCIONARIO	Envía por correo institucional el informe a la secretaria.	<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> 1[1] 1 --> 2[2] 2 --> 3[/3/] 3 --> 4[4] 4 --> 5[5] 5 --> 6[6] 6 --> 7[7] 7 --> 8[8] 8 --> FIN([FIN]) </pre>	1min	3min
2	SECRETARIA	Confirma la recepción.		15seg	1min
3	SECRETARIA	Llenado de datos cuaderno electrónico.		5min	7min
4	SECRETARIA	Complementa datos faltantes en el informe.		2min	4min
5	SECRETARIA	Imprimir 2 ejemplares del informe.		1min	3min
6	SECRETARIA	Hace firmar por los remitentes.		3min	7min
7	SECRETARIA	Comunicar al funcionario que el informe está listo.		15seg	1min
8	FUNCIONARIO	Determina con qué documento se despacha el informe.		1min	3min
		Fin del procedimiento			

	FONDO DE INVERSIÓN PRODUCTIVA Y SOCIAL GERENCIA TÉCNICA Y DE DESARROLLO MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TIPO TEXTO – LITERAL DESCRITO		
UNIDAD ORGANIZACIONAL: Gerencia Técnica y de Desarrollo		CODIGO: GTD-UAD-401	
NOMBRE DEL PROCESO AL CUAL PERTENECE EL PROCEDIMIENTO: Archivo de Documentación	9. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Archivo de Carta.		
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Establecer la forma de proceder para realizar el archivo de Cartas de la Gerencia Técnica y de Desarrollo.			
DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO: <u>SECRETARIA DE LA GTD</u> <ol style="list-style-type: none"> 1. Verifica que la carta tenga los sellos correspondientes. 2. Busca en la base de datos Excel el código de cite y se procede al llenado de la información el nombre del destinatario, la referencia, el nombre de la persona que hizo la carta, nombre de la carpeta donde se archiva y si corresponde el código de Hoja de Ruta interna o hoja de ruta a la que se hace referencia. 3. Posteriormente procede a fotocopiar una copia que será para archivo en correlativos y la original ira en la carpeta del programa con los respectivos adjuntos. O en su caso los antecedentes que tenga. Ejemplo: HR, SI, INFORMES, OTROS ANEXOS. 4. Se perfora la documentación y se la coloca en la carpeta que corresponde. 			
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	Pág. 1



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DIAGRAMA DE FLUJO**

PAGINA

1

ARCHIVO DE CARTA

No. OP	RESPONSABLE	DESCRIPCION	FLUJOGRAMA	TIEMPO	
				MIN	MAX
1	SECRETARIA	Verifica los sellos de la carta.		20seg	1min
2	SECRETARIA	Complementa datos en el cuaderno electrónico o Excel.		2min	4min
3	SECRETARIA	Fotocopiar la carta original que ira en correlativos y la original en la carpeta que corresponda.		15seg	1min
4	SECRETARIA	Perforar y archivar.		3min	5min
		Fin del procedimiento			



FONDO DE INVERSIÓN PRODUCTIVA Y SOCIAL
GERENCIA TÉCNICA Y DE DESARROLLO
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
TIPO TEXTO – LITERAL DESCRITO

UNIDAD ORGANIZACIONAL: Gerencia Técnica y de Desarrollo

CODIGO: GTD-UAD-402

**NOMBRE DEL PROCESO AL CUAL
PERTENECE EL PROCEDIMIENTO:**
Archivo de Documentación


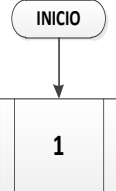
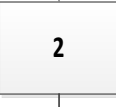
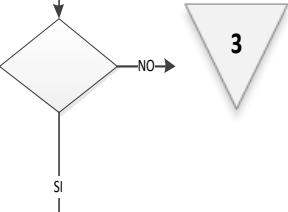

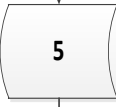
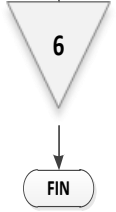
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Archivo de la Hoja de
Ruta interna.


OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Establecer la forma de proceder para realizar el archivo de la Hoja de Ruta interna en la Gerencia Técnica y de Desarrollo.

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO:

SECRETARIA DE LA GTD

1. Si la Hoja de Ruta interna fue generado por la GTD y solo tenga el proveído de solicitud de atención se debe omitir todos los pasos siguientes y archivar en la carpeta de correlativos. En espera de respuesta.
2. Se busca el código del Hoja de Ruta interna en la base de datos Excel o Cuaderno electrónico.
3. En caso de no existir el código se debe registrar los datos y archivar donde corresponda.
4. Si el código existe se complementa la información que falte como la fecha en que es archivado, la cantidad de hojas, el adjunto que tenga, la carpeta donde será archivado y si fue respondido con Carta se debe poner el Cite de la Carta y también se debe buscar el código de la carta en el cuaderno electrónico para llenar la información de que ese seguimiento esta junto con la carta de respuesta.
5. Cuando todo lo anterior fue realizado se procede al cierre del documento por la base de datos SSECDA.
6. Con todo bien verificado se procede al archivo en la carpeta que corresponda, si el Hoja de Ruta interna fue respondido con carta se debe archivar en la carpeta donde se encuentra la carta original detrás de esta.

ELABORADO POR:		REVISADO POR:	APROBADO POR:	Pág. 2		
		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			PAGINA	
		DIAGRAMA DE FLUJO			1	
		ARCHIVO DE LA HOJA DE RUTA INTERNA				
No. OP	RESPONSABLE	DESCRIPCION	FLUJOGRAMA	TIEMPO		
				MIN	MAX	
1	SECRETARIA	Archivar la Hoja de Ruta interna si se generó en la unidad.		1min	3min	
2	SECRETARIA	Busca el código en el cuaderno electrónico.		2min	8min	
3	SECRETARIA	Existe el código?? Registrar datos y archivar donde corresponda.		2min	6min	
4	SECRETARIA	Complementar datos.		2min	4min	
5	SECRETARIA	Cierre del documento en el SSECDA.		3min	5min	
6	SECRETARIA	Archivo en la carpeta que corresponda.		2min	6min	
		Fin del procedimiento				

	FONDO DE INVERSIÓN PRODUCTIVA Y SOCIAL GERENCIA TÉCNICA Y DE DESARROLLO MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TIPO TEXTO – LITERAL DESCRITO		
UNIDAD ORGANIZACIONAL: Gerencia Técnica y de Desarrollo		CODIGO: GTD-UAD-403	
NOMBRE DEL PROCESO AL CUAL PERTENECE EL PROCEDIMIENTO: Archivo de Documentación	5. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Archivo de la Hoja de Ruta que fueron enviados a las departamentales.		
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Establecer la forma de proceder para realizar el archivo de la Hoja de Ruta que fueron enviados a las departamentales en la Gerencia Técnica y de Desarrollo.			
DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO: <u>SECRETARIA DE LA GTD</u> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se busca el código del Hoja de Ruta interna en la base de datos Excel o Cuaderno electrónico 2. En caso de no existir el código se debe registrar los datos y archivar. 3. Si el código existe se complementa la información que falte como la fecha en que es archivado, la cantidad de hojas, el nombre de la departamental a la que fue enviado, la carpeta donde será archivado. 4. Cuando todo lo anterior fue realizado se procede al cierre del documento por la base de datos SSECDA para el caso de la departamental La Paz. 5. Con todo bien verificado se procede al archivo, en la carpeta del programa de financiamiento. 			
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	Pág. 3



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DIAGRAMA DE FLUJO**

PAGINA

**ARCHIVO DE LA HOJA DE RUTA QUE FUERON
ENVIADOS A LAS DEPARTAMENTALES**

1

No. OP	RESPONSABLE	DESCRIPCION	FLUJOGRAMA	TIEMPO	
				MIN	MAX
1	SECRETARIA	Busca el código en el cuaderno electrónico.	<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> 1[1] 1 --> D{Existe el código??} D -- NO --> 2[/2/] D -- SI --> 3[3] 3 --> 4[(4)] 4 --> 5[/5/] 5 --> FIN([FIN]) </pre>	2min	4min
2	SECRETARIA	Registrar datos y archivo donde corresponda.		2min	6min
3	SECRETARIA	Complementar la información que falta.		2min	4min
4	SECRETARIA	Cierre del documento en el SSECDA.		3min	5min
5	SECRETARIA	Archivo en la carpeta que corresponda.		2min	6min
		Fin del procedimiento			



FONDO DE INVERSIÓN PRODUCTIVA Y SOCIAL
GERENCIA TÉCNICA Y DE DESARROLLO
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
TIPO TEXTO – LITERAL DESCRITO

UNIDAD ORGANIZACIONAL: Gerencia Técnica y de Desarrollo

CODIGO:GTD-UAD-404

**NOMBRE DEL PROCESO AL CUAL
PERTENECE EL PROCEDIMIENTO:**
Archivo de Documentación

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Archivo de Hoja de Ruta
externa.

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Establecer la forma de proceder para realizar el archivo de Hoja de Ruta en la Gerencia Técnica y de Desarrollo.

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO:

SECRETARIA DE LA GTD

1. Se busca el código de la Hoja de Ruta en la base de datos Excel o Cuaderno electrónico
2. En caso de no existir el código se debe registrar los datos y archivar.
3. Si el código existe se complementa la información que falte como la fecha en que es archivado, la cantidad de hojas, el adjunto que tenga, la carpeta donde será archivado y si la hoja de ruta fue respondido con Carta se debe poner el Cite de la Carta y también se debe buscar el código de la carta en el cuaderno electrónico para llenar la información de que la hoja de ruta esta junto con la carta de respuesta.
4. Cuando todo lo anterior fue realizado se procede al cierre del documento por la base de datos SSECDA. Caso de no existir el código se omite este paso
5. Con todo bien verificado se procede al archivo en este caso en la carpeta que corresponda, si la hoja de ruta fue respondido con carta se debe archivar detrás de la carta original en la carpeta del programa de financiamiento.

ELABORADO POR:

REVISADO POR:

APROBADO POR:

Pág. 4



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DIAGRAMA DE FLUJO**

PAGINA

1

ARCHIVO DE HOJA DE RUTA EXTERNA

No. OP	RESPONSABLE	DESCRIPCION	FLUJOGRAMA	TIEMPO	
				MIN	MAX
1	SECRETARIA	Busca el código de la hoja de ruta en el cuaderno electrónico.	<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> 1[1] 1 --> D{Existe el código??} D -- NO --> 2_2[2] D -- SI --> 3[3] 3 --> 4[(4)] 4 --> 5[5] 5 --> FIN([FIN]) </pre>	2min	4min
2	SECRETARIA	Registrar datos y archivo donde corresponda.		2min	6min
3	SECRETARIA	Complementar la información que falta.		2min	4min
4	SECRETARIA	Cierre del documento en el SSECDA.		3min	5min
5	SECRETARIA	Archivo en la carpeta que corresponda.		2min	6min
		Fin del procedimiento			



FONDO DE INVERSIÓN PRODUCTIVA Y SOCIAL
GERENCIA TÉCNICA Y DE DESARROLLO
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
TIPO TEXTO – LITERAL DESCRITO

UNIDAD ORGANIZACIONAL: Gerencia Técnica y de Desarrollo

CODIGO: GTD-UAD-405

**NOMBRE DEL PROCESO AL CUAL
PERTENECE EL PROCEDIMIENTO:**
Archivo de Documentación

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Archivo de informes.

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Establecer la forma de proceder para realizar el archivo de informes en la Gerencia Técnica y de Desarrollo.

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO:

SECRETARIA DE LA GTD

1. Se verifica que el documento tenga el sello de recibido de la unidad a la que fue entregada.
2. Luego se procede a sacar una copia de la primera plana. En la copia se procede a anotar con que carta o SI o HR fue enviado el original.
3. Se perfora ambos y se procede a archivar el informe original en la carpeta del programa de referencia y la copia en la carpeta de correlativo de informes.

ELABORADO POR:

REVISADO POR:

APROBADO POR:

Pág. 5



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DIAGRAMA DE FLUJO**

PAGINA

1

ARCHIVO DE INFORMES

No. OP	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	FLUJOGRAMA	TIEMPO	
				MIN	MAX
1	SECRETARIA	Verifica el sello en el documento.		1min	2min
2	SECRETARIA	Sacar copia de la primera plana.		15seg	1min
3	SECRETARIA	Archivar el original en la carpeta del programa y la copia en correlativo de informes.		2min	6min
		Fin del procedimiento			



**FONDO DE INVERSIÓN PRODUCTIVA Y SOCIAL
GERENCIA TÉCNICA Y DE DESARROLLO
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

TIPO TEXTO – LITERAL DESCRITO

UNIDAD ORGANIZACIONAL: Gerencia Técnica y de Desarrollo

CODIGO: GTD-UAD-406

**NOMBRE DEL PROCESO AL CUAL
PERTENECE EL PROCEDIMIENTO:**
Archivo de Documentación

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Archivo de informes de viaje.

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Establecer la forma de proceder para el archivo de informes de viaje en la Gerencia Técnica y de Desarrollo.

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO:

FUNCIONARIO DE LA GTD

1. Entrega el informe de viaje con los boletos originales a la secretaria para el visto bueno del Gerente y correspondiente firma.

SECRETARIA DE LA GTD

2. Entrega el documento al gerente.

GERENTE DE LA GTD

3. Firma y entrega a la secretaria.

SECRETARIA DE LA GTD

4. Entrega al mensajero

MENSAJERO DE LA GTD

5. Procede a sacar copia de todo el documento.
6. Entrega el original a tesorería y hace sellar con sello de recibido su copia.
7. Entrega a la secretaria.

SECRETARIA DE LA GTD

8. Verifica la documentación y lo archiva junto con el memorándum de viaje y la solicitud de viático que le corresponda.

ELABORADO POR:

REVISADO POR:

APROBADO POR:

Pág. 6



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DIAGRAMA DE FLUJO**


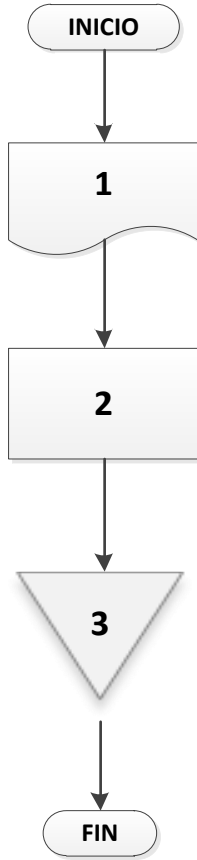
PAGINA

ARCHIVO DE INFORME DE VIAJE

1

No. OP	RESPONSABLE	DESCRIPCION	FLUJOGRAMA	TIEMPO	
				MIN	MAX
1	FUNCIONARIO	Entrega informe de viaje y los boletos originales a la secretaria.	<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> 1[1] 1 --> 2[2] 2 --> 3[3] 3 --> 4[4] 4 --> 5[5] 5 --> 6[6] 6 --> 7[7] 7 --> 8[8] 8 --> FIN([FIN]) </pre>	15seg	2min
2	SECRETARIA	Entrega el documento al Gerente.		15seg	2min
3	GERENTE	Firma y entrega a secretaria.		2min	4min
4	SECRETARIA	Entrega al mensajero.		15seg	1min
5	MENSAJERO	Procede a sacar copia de todo el documento.		3min	9min
6	MENSAJERO	Entrega y hace sellar su copia con tesorería.		3min	7min
7	MENSAJERO	Entrega a secretaria.		2min	4min
8	SECRETARIA	Verifica y archiva junto al memorándum de viaje y la solicitud de viáticos que corresponda.		3min	6min
		Fin del procedimiento			

	FONDO DE INVERSIÓN PRODUCTIVA Y SOCIAL GERENCIA TÉCNICA Y DE DESARROLLO MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TIPO TEXTO – LITERAL DESCRITO		
UNIDAD ORGANIZACIONAL: Gerencia Técnica y de Desarrollo		CODIGO: GTD-UAD-407	
NOMBRE DEL PROCESO AL CUAL PERTENECE EL PROCEDIMIENTO: Archivo de Documentación	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Archivo de memorándums de viaje y solicitud de viáticos.		
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Establecer la forma de proceder para el archivo de memorándums de viaje y solicitud de viáticos en la Gerencia Técnica y de Desarrollo.			
DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO: <u>SECRETARIA DE LA GTD</u> <ol style="list-style-type: none"> 1. Verifica que todo este con los sellos y firmas necesarios. 2. Procede a adjuntar el informe de viaje. 3. Perforar y archivar de forma ascendente según al número o código. En la carpeta de memorándums de viaje. 			
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	Pág. 7

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIAGRAMA DE FLUJO		PAGINA		
		ARCHIVO DE MEMORÁNDUMS DE VIAJE Y SOLICITUD DE VIÁTICOS		1		
No. OP	RESPONSABLE	DESCRIPCION	FLUJOGRAMA	TIEMPO		
				MIN	MAX	
1	SECRETARIA	Verificar que tenga las firmas y sellos que corresponda el documento.	 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> 1[1] 1 --> 2[2] 2 --> 3[3] 3 --> FIN([FIN]) </pre>	1min	3min	
	2	SECRETARIA		Procede a adjuntar el informe de viaje.	1min	3min
	3	SECRETARIA		Perfora y archiva en la carpeta de memorándums de viaje.	3min	6min
		Fin del procedimiento				



FONDO DE INVERSIÓN PRODUCTIVA Y SOCIAL
GERENCIA TÉCNICA Y DE DESARROLLO
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
TIPO TEXTO – LITERAL DESCRITO

UNIDAD ORGANIZACIONAL: Gerencia Técnica y de Desarrollo

CODIGO: GTD-UAD-501

**NOMBRE DEL PROCESO AL CUAL
PERTENECE EL PROCEDIMIENTO:**
Administración de Archivo

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Organización física de carpetas.

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Establecer la forma de proceder para realizar debidamente la organización física de las carpetas de la Gerencia Técnica y de Desarrollo.

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO:

SECRETARIA DE LA GTD

1. Designa lugar y mobiliario para la ubicación de las carpetas que son los correlativos y copia de la documentación enviada que son de comprobación administrativa.
2. Las carpetas de los programas de financiamiento son netamente de apoyo informativo en el que se encuentran toda la documentación en original y completa. Que tienen ya designado por el encargado de archivo el lugar y mobiliario de ubicación.

MENSAJERO DE LA GTD

3. Elabora y pega etiquetas en lugares visibles de las carpetas de los correlativos. Y realiza el mismo proceso para complementar carpetas a los programas de financiamiento.
4. Repara la documentación o carpeta que se encuentre dañada.
5. Acomoda la documentación en las carpetas según el código de forma ascendente.

SECRETARIA DE LA GTD



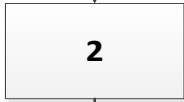



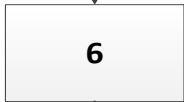

6. Verifica el trabajo realizado por el mensajero

ELABORADO POR:

REVISADO POR:

APROBADO POR:

Pág. 1

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIAGRAMA DE FLUJO			PAGINA	
		ORGANIZACIÓN FÍSICA DE CARPETAS			1	
No. OP	RESPONSABLE	DESCRIPCION	FLUJOGRAMA	TIEMPO		
				MIN	MAX	
1	SECRETARIA	Designa el lugar y mobiliario para la ubicación de las carpetas de comprobación administrativa.		3min	8min	
2	ENCARGADO DE ARCHIVO	Designa el lugar y mobiliario de las carpetas de los programas de financiamiento.		5min	9min	
3	MENSAJERO	Elaborar y pegar etiquetas en lugares visibles de las carpetas.		15min	30min	
4	MENSAJERO	Reparar la documentación de las carpetas que se encuentren dañadas.		5min	8min	
5	MENSAJERO	Acomoda la documentación según el código y de forma ascendente.		3min	30min	
6	SECRETARIA	Verifica el trabajo del mensajero.		3min	10min	
		Fin del procedimiento.				



FONDO DE INVERSIÓN PRODUCTIVA Y SOCIAL
GERENCIA TÉCNICA Y DE DESARROLLO
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
TIPO TEXTO – LITERAL DESCRITO

UNIDAD ORGANIZACIONAL: Gerencia Técnica y de Desarrollo

CODIGO: GTD-UAD-502

**NOMBRE DEL PROCESO AL CUAL
PERTENECE EL PROCEDIMIENTO:**
Administración de Archivo

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Servicio de consulta de
documentos.

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Establecer la forma de proceder para realizar el servicio de
consulta de documentos de la Gerencia Técnica y de Desarrollo.

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO:

FUNCIONARIO DE LA GTD

1. Solicita préstamo y consulta de documento. Proporcionando los datos necesarios.

SECRETARIA DE LA GTD

2. Verifica la disponibilidad del expediente solicitado en el cuaderno electrónico.
3. Localiza el documento y lo muestra al funcionario para su confirmación.

FUNCIONARIO DE LA GTD

4. Confirma que el documento es el correcto.

SECRETARIA DE LA GTD

5. Llena el vale de consulta de documento anotando el nombre del funcionario la fecha la
cantidad de hojas los adjuntos que presenta y posteriormente hace firmar el vale al
funcionario.
6. Entrega el documento al funcionario.
7. En el lugar del documento prestado coloca el vale.
8. Se registra la información en el Cuaderno de préstamos y también registra en el
cuaderno electrónico que presto el documento.

ELABORADO POR:

REVISADO POR:

APROBADO POR:

Pág. 2




**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DIAGRAMA DE FLUJO**










PAGINA

1

SERVICIO DE CONSULTA DE DOCUMENTOS

No. OP	RESPONSABLE	DESCRIPCION	FLUJOGRAMA	TIEMPO	
				MIN	MAX
1	SECRETARIA	Proporciona datos del documento que necesita.	<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> 1[1] 1 --> 2{2} 2 -- NO --> 1 2 -- SI --> 3[3] 3 --> 4[/4/] 4 --> 5[5] 5 --> 6[/6/] 6 --> 7[7] 7 --> 8[8] 8 --> FIN([FIN]) </pre>	3min	7min
2	SECRETARIA	Verifica la existencia del documento en el cuaderno electrónico.		2min	8min
3	SECRETARIA	Localiza y muestra el documento al funcionario.		2min	4min
4	FUNCIONARIO	Confirma que el documento es el correcto.		1min	4min
5	SECRETARIA	Llena el vale de préstamo de documento.		2min	4min
6	SECRETARIA	Entrega el documento al funcionario.		1min	2min
7	SECRETARIA	Colocar el vale en el lugar del documento prestado.		1min	3min
8	SECRETARIA	Registra en el cuaderno de préstamos y en el Excel. Fin del procedimiento.		3min	5min

	FONDO DE INVERSIÓN PRODUCTIVA Y SOCIAL GERENCIA TÉCNICA Y DE DESARROLLO MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TIPO TEXTO – LITERAL DESCRITO		
UNIDAD ORGANIZACIONAL: Gerencia Técnica y de Desarrollo		CODIGO: GTD-UAD-503	
NOMBRE DEL PROCESO AL CUAL PERTENECE EL PROCEDIMIENTO: Administración de Archivo	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Recepción de documentos prestados.		
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Establecer la forma de proceder para realizar la recepción de documentos prestados en la Gerencia Técnica y de Desarrollo.			
DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO: <u>FUNCIONARIO DE LA GTD</u> 1. Devuelve el documento que se le presto. <u>SECRETARIA DE LA GTD</u> 2. Verifica que todo lo prestado esté en orden de acuerdo al vale. Al no estar completo el funcionario debe devolver la información faltante o se comunicara del hecho al Gerente de la Gerencia Técnica y de Desarrollo. 3. Borrar la información de préstamo, del cuaderno electrónico. 4. Si todo el documento está completo entrega al mensajero. <u>MENSAJERO DE LA GTD</u> 5. Coloca en el lugar que le corresponde la documentación. 6. Registra en el cuaderno de préstamos la devolución de la documentación y procede a la destrucción del vale.			
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	Pág. 1

		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIAGRAMA DE FLUJO		PAGINA	
				1	
		RECEPCION DE DOCUMENTOS PRESTADOS		TIEMPO	
No. OP	RESPONSABLE	DESCRIPCION	FLUJOGRAMA	MIN	MAX
1	FUNCIONARIO	Devuelve el documento.	 	15seg	1min
2	SECRETARIA	Verifica que el documento este completo.		3min	5min
3	SECRETARIA	Borra la información del préstamo del cuaderno electrónico.		1min	2min
4	SECRETARIA	Entrega el documento al mensajero.		15seg	1min
5	MENSAJERO	Coloca en el lugar que le corresponde.		3min	6min
6	MENSAJERO	Registra la devolución en el cuaderno de préstamos.		1min	3min
		Fin del procedimiento.			

VALE DE PRESTAMO DE DOCUMENTACIÓN

VALE DE PRESTAMO DE DOCUMENTACIÓN

Nombre de la documentación _____

Clave de clasificación _____ No. de fojas _____

Unidad administrativa solicitante _____

Nombre y puesto del funcionario solicitante _____

Teléfono del funcionario solicitante _____

Fecha de préstamo _____ Fecha de devolución _____

AUTORIZA

ENTREGA

RECIBE
