

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CS. DE LA EDUCACIÓN
CARRERA CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN
ARCHIVOLOGÍA, BIBLIOTECOLOGÍA – DOCUMENTACIÓN, MUSEOLOGÍA



MEMORIA LABORAL P.E.T.A.E.N.G.

**SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y EXPEDIENTES ELECTRÓNICOS PARA
EL ASESORAMIENTO EN SEGUROS DE LOS EJECUTIVOS DE CUENTAS DE
UNIVERSAL BROKERS S.A.**

POSTULANTE: LILIANA ROCIO MENDOZA WAYER
TUTOR: M. Sc. MIRIAM RIVAS PAREDES

LA PAZ – BOLIVIA

2022

Dedicatoria

Dedicado al Creador, quien nos da la vida, el conocimiento y los talentos, que todo sea para agradarle.

Agradecimientos

Quiero expresar mi agradecimiento a la carrera de Ciencias de la Información, a todos mis docentes, ellos me impartieron su conocimiento y me impulsaron a realizar la práctica laboral con espíritu de servicio.

Agradezco también a mi tutora M. Sc. Miriam Rivas Paredes por su apoyo y guía en la realización de este documento.

A mis compañeros de trabajo, con ellos comparto muchas horas de trabajo y amistad.

La autora.

Índice

Dedicatoria	2
Agradecimientos	3
Índice	4
Resumen.....	7
Introducción	9
CAPÍTULO I. CONSIDERACIONES GENERALES	11
1.1. Planteamiento del problema.....	11
1.2. Formulación del problema	12
1.3. Justificación.....	12
1.4. Objetivos	13
1.4.1. Objetivo general.....	13
1.4.2. Objetivos específicos.....	13
1.5. Alcance	13
CAPÍTULO II. MARCO INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA UNIVERSAL	
BROKERS S.A.....	14
2.1. Descripción de la Institución	14
2.1.1. Aspectos generales de la Institución.....	14
2.1.2. Visión.....	15
2.1.3. Misión	15
2.1.4. Valores	15
2.2. Características de la unidad informativa.....	16
CAPÍTULO III. REFERENTES CONCEPTUALES, TEÓRICOS Y NORMATIVOS	21
3.1. Aspectos conceptuales	21
3.1.1. Documento y documento de archivo	21
3.1.2. Documento electrónico.....	22
3.1.3. Metadatos	23
3.1.4. Firma digital	23
3.1.5. Expediente	24
3.1.6. Expediente electrónico	24
3.1.7. Archivo de documentos electrónicos	25

3.1.8.	Conservación de documentos electrónicos.....	26
3.1.9.	Acceso a los documentos.....	26
3.2.	Referentes teóricos.....	27
3.2.1.	Gestión documental.....	27
3.2.2.	Gestión de documentos electrónicos (GDE)	27
3.2.3.	Gestión electrónica de documentos (GED)	28
3.2.4.	Norma ISO 15489:2001 Información y documentación - Gestión de documentos	28
3.3.	Marco legal sobre gestión documental	37
3.3.1.	Decreto Supremo N. 23934. Reglamento común de procedimientos administrativos y de comunicación de los ministerios – RCP.....	38
3.3.2.	Ley N. 2341 de procedimiento administrativo	39
3.3.3.	Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia	39
3.3.4.	Ley N. 164. Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación	39
3.3.5.	Decreto Supremo N. 1793	41
3.3.6.	Ley N. 1080 Ciudadanía Digital.....	42
3.3.7.	Decreto Supremo N. 3525	44
3.4.	Marco legal sobre seguros	45
3.4.1.	Ley N. 1883 de Seguros de Bolivia.	45
3.4.2.	Decreto Ley N. 14379 Código de Comercio	47
3.4.3.	Ley N. 737.....	47
CAPÍTULO IV. REFERENTES METODOLÓGICOS.....		49
4.1.	Metodología.....	49
4.2.	Métodos.....	50
4.2.1.	Método descriptivo.....	50
4.2.2.	Método documental.....	51
4.3.	Técnicas	52
4.3.1.	Técnica de observación	52
4.3.2.	Técnica documental.....	52
4.3.3.	Entrevista.....	53

CAPÍTULO V. DESCRIPCIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL.....	54
5.1. Contexto y Descripción de la Actividad Laboral.....	54
5.1.1. Contexto Laboral	54
5.1.2. Descripción de la Actividad Laboral	55
5.2. Determinación y Análisis del problema.....	63
5.2.1. Antecedentes del problema.....	63
5.2.2. Identificación del problema	64
5.3. Propuesta de solución.....	64
5.3.1. Desarrollo de aportes.....	64
5.4. Resultados de intervención	74
6. CONCLUSIONES	77
7. BIBLIOGRAFÍA	79
8. ANEXOS	83

Índice de Figuras

Figura 1: Organigrama área de Gestión Documental.....	16
Figura 2: Ventanilla Única: Proceso de ingreso de documentos.....	17
<i>Figura 3: Ventanilla Única: Proceso de salida de documentos.....</i>	18
Figura 4: Ventanilla Única: Hoja de Ruta.....	20
Figura 5: Diseño e implementación de sistemas de documentos (DIRKS)	32
Figura 6: Sistema de Gestión Documental.....	34
Figura 7: Diseño del proyecto de sistematización	50
Figura 8: Fases y técnicas de la investigación documental	53
Figura 9: Procesos de Ventanilla Única.....	66
Figura 10: Proceso de digitalización de documentos	68
Figura 11: Proceso de digitalización: grabación de documentos	69
Figura 12: Formación de expediente con Hoja de Ruta	71
Figura 13: Producción documental: código de documento	72
Figura 14: Pasos para la firma digital de un documento	73

Índice de Cuadros

Cuadro 1: Criterios de registro de documentos	67
---	----

Resumen

El presente documento es la memoria de una experiencia laboral desarrollada en la empresa asesora y corredora de seguros Universal Brokers S.A. ubicada en la ciudad de La Paz.

Para la memoria laboral se aplica la metodología de sistematización de experiencias, haciendo una lectura ordenada de eventos ocurridos, evaluando y teorizando con el tema de gestión documental en la práctica profesional, que se tuvo que encarar frente al problema de formación y acceso a expedientes de clientes en formato electrónico para el asesoramiento en seguros.

Asimismo, en el trabajo se hace una revisión y compilación de documentos normativos legales y teóricos que sustentaron el desempeño laboral. La experiencia que se relata tiene un proceso de tres momentos, en primer lugar se realiza el fortalecimiento de la Ventanilla Única (punto de ingreso y salida de documentos), en segundo lugar se normaliza el uso de las herramientas: Hoja de Ruta y Sistema de Trámites (software) mediante la elaboración de documentos normativos como manual y reglamento con los que se establecen lineamientos para la formación de los expedientes electrónicos con el apoyo de la herramienta informática de gestión documental, finalmente se generan los documentos electrónicos validados con firma digital que sin dificultad va incorporándose al Sistema de Trámites (software), consolidándose éste como el repositorio institucional, una fuente de información con cinco años de contenido documental que apoya al personal de la empresa a realizar sus funciones de asesoramiento a sus clientes, atención de proveedores y fiscalizadores posibilitando el acceso a un archivo electrónico, de esta manera se resuelve la situación problemática que dio inicio al trabajo que se presenta.

Descriptores: Sistema de Gestión Documental, Gestión de Trámites, Ventanilla Única de Trámites, Expedientes Electrónicos, Hoja de Ruta.

Abstract

This document is the memory of a work experience developed in the advisory company and insurance broker Universal Brokers S.A. located in the city of La Paz.

For the working memory, the methodology of systematization of experiences is applied, making an orderly reading of events that have occurred, evaluating and theorizing with the issue of document management in professional practice, which had to be faced in the face of the problem of training and access to files of customers in electronic format for insurance advice.

Likewise, in the work a review and compilation of legal and theoretical normative documents that supported the work performance is made. The experience that is reported has a process of three moments, in the first place the strengthening of the Single Window (point of entry and exit of documents) is carried out, in the second place the use of the procedures management tools is normalized (sheet of route and software) through the elaboration of normative documents such as manual and regulation with which guidelines are established for the formation of electronic files with the support of the document management computer tool, finally validated electronic documents with digital signature are generated that without difficulty is being incorporated into the Procedures System (software), consolidating it as the institutional repository, a source of information with five years of documentary content that supports the company's personnel to carry out their functions of advising their clients, attending to suppliers and inspectors, enabling access to an electronic file, thus resolving the situation problematic action that gave rise to the work that is presented.

Descriptors: Document Management System, Procedure Management, Single Window for Procedures, Electronic Files, Roadmap.

Introducción

La presente Memoria Laboral titulada “Sistema de gestión documental y expedientes electrónicos para el asesoramiento en seguros de los ejecutivos de cuentas de Universal Brokers S.A.” pretende sistematizar la práctica laboral desarrollada en una empresa dedicada al asesoramiento y corretaje de seguros. En el entendido que “la sistematización de experiencias es una modalidad de investigación cualitativa que busca reconstruir e interpretar experiencias privilegiando saberes y el punto de vista de los participantes” (Carvajal Burbano, 2018, p. 20).

Universal Brokers S.A. es una empresa corredora de seguros con cobertura nacional, sin embargo, para el informe laboral nos enfocamos en su oficina central ubicada en la ciudad de La Paz, durante el periodo de 2017 a 2021.

Presentar la experiencia desarrollada en esta empresa busca exponer la aplicación de los conocimientos técnicos de la profesión archivística aplicados para la administración de sus documentos y formación de expedientes en un entorno mixto, impreso y electrónico, a fin de coadyuvar al desarrollo de sus actividades y el logro de los objetivos de la empresa corredora de seguros.

A través de cinco capítulos se realiza la reconstrucción y descripción de una experiencia que requirió ejecutar estrategias para la gestión de los documentos de la empresa. Se enfoca en describir una situación vivida, evaluar la experiencia y rescatar el conocimiento adquirido, mismo que puede ser considerado un aporte en la práctica profesional.

En el capítulo 1, consideraciones generales, se aborda el planteamiento del problema, su justificación, el establecimiento de objetivos y alcance de la memoria laboral, conociendo la situación problemática se inicia el desarrollo de actividades para encarar la realidad que demanda el acceso a documentos electrónicos para el asesoramiento en seguros.

En el capítulo 2, marco institucional se realiza un esbozo de la empresa, lugar donde se desarrolló la experiencia laboral, siendo necesario conocer algo de su historia, organización, su misión y visión, además, de sus valores, información extractada de su página web y memorias impresas.

Asimismo, es muy importante describir la unidad de información responsable orgánicamente del tratamiento documental en la empresa, que inicia en la Ventanilla Única.

En el capítulo 3, referentes conceptuales, teóricos y normativos se desarrolla los aspectos teóricos conceptuales que sustentan y teorizan la experiencia laboral.

En el capítulo 4, referentes metodológicos se presentan los métodos y técnicas aplicadas en la sistematización de la memoria laboral que se presenta.

En el capítulo 5, descripción del desempeño académico laboral, se efectúa la explicación de la práctica laboral presentando el aporte realizado, experiencia que puede servir para orientar otros proyectos similares.

CAPÍTULO I. CONSIDERACIONES GENERALES

1.1. Planteamiento del problema

En la actualidad el avance tecnológico posibilita una variedad de herramientas como procesadores de textos, correo electrónico, internet, comercio electrónico, sistemas de gestión documental, sistemas informáticos basados en BPM¹ para la producción y difusión de documentos dentro de las organizaciones públicas y privadas.

Muchos países han implementado sistemas de gestión documental con documentos electrónicos, dentro de la denominada política de gobierno electrónico, así también, se puede señalar que en Bolivia se cuenta con la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación (AGETIC), entidad pública que impulsa políticas, estrategias, acciones y servicios de tecnologías de información y comunicación (TIC's).

En el caso de Universal Brokers S.A., empresa dedicada al corretaje de seguros, la operativa diaria que realizan los Ejecutivos de Cuentas, exige la apertura a la innovación tecnológica para el tratamiento de sus documentos, que facilite el acceso de forma ágil y oportuna a los expedientes de los clientes, con la finalidad de asesorarlos adecuadamente sobre la contratación o renovación de una póliza de seguro, así como la ejecución de la misma durante su tiempo de cobertura.

El proceso comercial de seguros es el proceso misional de la empresa, se materializa en la cartera de clientes (expedientes), durante la cuarentena rígida por la emergencia sanitaria se ha empleado documentos electrónicos a través de tecnologías de información y comunicación.

¹ Business Process Management, traducido se entiende como Gestión de Procesos de Negocio.

Las herramientas tecnológicas y la gestión documental permiten el acceso a la información que conserva el Archivo Electrónico Institucional conformado por los expedientes electrónicos que produce la empresa.

1.2. Formulación del problema

Las consideraciones expuestas nos llevan a plantear la siguiente interrogante:

¿Cuál es la relación que existe entre el sistema de gestión documental y el acceso a los expedientes electrónicos para el asesoramiento en seguros de los Ejecutivos de Cuentas de Universal Brokers S.A.?

1.3. Justificación

Ante la interrogante el presente documento se justifica porque pretende aportar con la sistematización de la experiencia laboral desarrollada en una empresa corredora de seguros, aplicando los conocimientos técnicos de la profesión archivística. Realizando, para el mismo la compilación, revisión y reflexión de documentación e información en relación al tema de gestión documental, documento y expediente tanto en la normativa legal vigente, así como de la teoría archivística.

También, con el estudio se busca orientar a la empresa mencionada para mejorar la administración de sus documentos y formación de expedientes en un entorno electrónico, mediante el análisis de los componentes de su sistema de gestión documental para optimizarlo, de esta manera coadyuvar al desarrollo de sus actividades y el logro de sus objetivos, puesto que las empresas en la actualidad se enfrentan a un mundo digital conectado a través de tecnologías de información y comunicación, realidad ineludible en la que están inmersos cada vez más sus clientes, proveedores, competidores, fiscalizadores en el mercado de seguros de Bolivia.

A la vez, de posibilitar la desmaterialización de papel en los trámites relacionados con la cartera de clientes, respaldados en flujos documentales ajustados, que permitan preservar su fondo documental institucional, el acceso ágil a los documentos y expedientes mediante las herramientas informáticas e incluso posibilitar el teletrabajo.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el sistema de gestión documental y el acceso a los expedientes electrónicos para el asesoramiento en seguros de los Ejecutivos de Cuentas en la empresa Universal Brokers S.A.

1.4.2. Objetivos específicos

- ✓ Sistematizar los fundamentos teóricos que sustentan el sistema de gestión documental y los expedientes electrónicos.
- ✓ Reconocer las etapas desarrolladas y el estado actual del sistema de gestión documental y el acceso a los expedientes electrónicos para el asesoramiento en seguros de los ejecutivos de cuentas de la empresa.
- ✓ Describir las acciones que integran la propuesta para el sistema de gestión documental y los expedientes electrónicos en el proceso comercial de seguros de Universal Brokers S.A.

1.5. Alcance

El informe laboral comprende la experiencia desarrolla en una empresa corredora de seguros con cobertura nacional, sin embargo, para el estudio solo se enfoca en la oficina central ubicada en la ciudad de La Paz, durante el periodo de 2017 a 2021, lapso de tiempo que ha incluido enfrentar mediante el teletrabajo la cuarentena rígida establecida debido a la emergencia sanitaria por la pandemia mundial de COVID-19.

CAPÍTULO II. MARCO INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA UNIVERSAL BROKERS S.A.

2.1. Descripción de la Institución

En este capítulo se describe las características de la empresa corredora de seguros a partir de datos obtenidos de su página web a fin de conocer su naturaleza como organización, a través de su misión, visión y valores, así como la unidad de información que es el objeto fundamental de este trabajo.

2.1.1. Aspectos generales de la Institución

Universal Brokers S.A. es una Sociedad Anónima (UNIBROSA) miembro del Grupo Mercantil Santa Cruz, fundada el 26 de noviembre de 1984, se dedica al corretaje y asesoramiento en materia de seguros. Su labor de asesoramiento de seguros incluye tanto pólizas para riesgos patrimoniales como de personas.

Durante más de 36 años de trabajo ha desarrollado una cartera de clientes corporativos y personales de primer nivel, forjando una imagen de reconocida seriedad, eficiencia y responsabilidad, apoyada en una política de servicio personalizado y proactivo, buscando las mejoras e innovaciones que puedan ir en beneficio de los clientes.

En los últimos años, ha experimentado un importante crecimiento en el mercado de seguros nacional, consolidándola entre las primeras corredoras del mercado (Anexo 1) situación que la ha hecho merecedora de reconocimientos referidos a la calidad, excelencia y productividad.

La empresa Universal Brokers S.A. al ser un intermediador² de seguros rige sus actividades principalmente por la Ley de Seguros 1883, también por el Código de Comercio y otras normas

² Intermediador de seguros, permiten el acercamiento entre demandantes y oferentes para la concreción de un contrato entre los interesados, brindando asesoramiento a los demandantes y cobrando una comisión por sus servicios. Los intermediarios de seguros a los cuales reconoce la legislación boliviana son: Corredor de seguros, Corredor de reaseguros, Agentes de seguros. (Bellido, 2017, p.21)

complementarias a estas dos emitidas por la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros. En ambas normas encontramos los actores que operan el mercado de seguros, la forma en que operan y los documentos que se producen.

Su organigrama se compone de las siguientes áreas: Comercial, Atención al Cliente, Administración, Recursos Humanos, Sistemas, Riesgos y Auditoría Interna distribuidos en Gerencias Nacionales, Regionales y Jefaturas. Su máxima autoridad es un Directorio conformado por ejecutivos del Banco Mercantil Santa Cruz.

Opera en Bolivia a nivel nacional, con un personal comprometido y con alto nivel profesional a través de sus oficinas en las ciudades de La Paz, Cochabamba y Santa Cruz, además de otras sucursales en las ciudades de Oruro, Trinidad, Sucre y Tarija.

2.1.2. Visión

Su Visión “Ser la corredora de seguros líder en el mercado asegurador boliviano, logrando la satisfacción de las aspiraciones y propósitos de nuestros accionistas, clientes y colaboradores”.

2.1.3. Misión

Su Misión es “Garantizar servicios en administración de riesgos de la más alta calidad y valor agregado, apoyando el éxito y futuro de nuestros clientes, mediante un equipo profesional identificado con sus requerimientos”.

2.1.4. Valores

Su filosofía de trabajo se sienta en los Valores de:

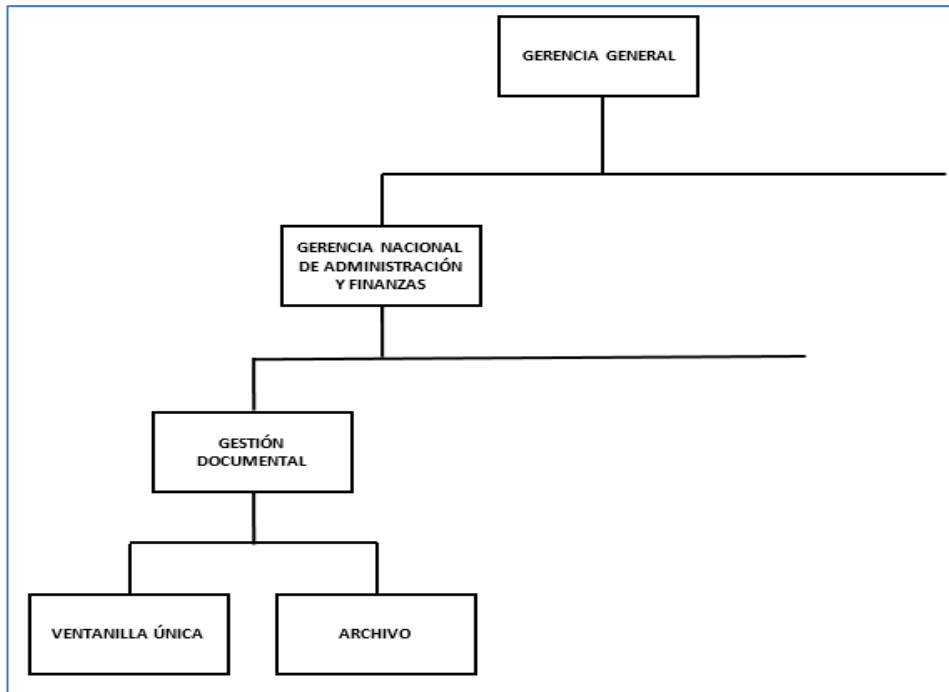
- Responsabilidad, en todo nuestro accionar.
- Honestidad, en el desempeño de nuestro trabajo.
- Compromiso, con nuestra organización y clientes.

- Calidad, en todo lo que realizamos.
- Confianza, en nuestro equipo.
- Humildad, para reconocer que siempre podemos ser mejores.

2.2. Características de la unidad informativa

La empresa cuenta con un área de Gestión Documental dependiente de la Gerencia Nacional de Administración y Finanzas, compuesta de una sección de Archivo y otra sección para correspondencia denominada Ventanilla Única (Figura 1), para el presente documento solo abordaremos ésta última sección. A nivel interno se organiza entre el punto de recepción y despacho de correspondencia y el servicio de digitalización.

Figura1: Organigrama área de Gestión Documental



Fuente: Extraído del organigrama de la empresa

La Ventanilla Única es “una instancia de tránsito que gestiona de manera normalizada la recepción, registro y distribución de documentos de y hacia entidades externas a la empresa, en ningún caso resguarda documentos en calidad de archivo” (Universal Brokers S.A., 2020, p. 5)

El objetivo de la Ventanilla Única conforme a su Manual de Procedimientos es brindar un tratamiento eficiente, homogéneo, racional y armónico a la correspondencia recibida y enviada por UNIBROSA.

Los procesos que lleva a cabo como área dentro de la empresa son el ingreso o recepción de documentos y la salida o despacho de documentos, en estos procesos realiza las tareas de recepción, registro y distribución de documentos, además de digitalizar todo documento que recibe y envía la empresa.

En la siguiente figura se muestra el *Proceso de ingreso de documentos*, la documentación que recibe la empresa ingresa por la Ventanilla Única, sigue el flujo de recepción mediante sello, digitalización completa de cada documento, registro en sistema con la derivación al primer destinatario, generación de la hoja de ruta y entrega del documento al Ejecutivo de cuentas.

Figura 2: Ventanilla Única: Proceso de ingreso de documentos



Fuente: Elaboración propia en el marco de la actividad laboral

El *Proceso de salida de documentos*, se presenta en la figura 3, inicia con la producción documental, elaborando una carta, asociando este documento a una hoja de ruta (de origen externo o interno), se deriva la hoja de ruta a Ventanilla Única, ésta área recibe la hoja de ruta y distribuye por rutas de mensajería para entregar la carta al destinatario externo “cliente o proveedor o fiscalizador”, el mensajero devuelve las constancias de entrega a Ventanilla Única, para que se digitalicen las copias de cartas emitidas, luego se devuelven al Ejecutivo de Cuentas mediante la hoja de ruta para que continúe el flujo del trámite hasta su archivo en el expediente.

Figura 3: Ventanilla Única: Proceso de salida de documentos



Fuente: Elaboración propia en el marco de la actividad laboral

El equipo de trabajo para la Ventanilla Única está compuesto por un gestor documental³, que tiene la responsabilidad de recibir/enviar y describir la correspondencia, un asistente de gestión documental encargado de digitalización, dos mensajeros para la entrega de correspondencia interna y externa.

³ Gestor documental, es la denominación del cargo operativo asignado al funcionario responsable de la sección de Ventanilla Única.

Las herramientas que se usan para el tratamiento de la correspondencia son el Sistema de Trámites (software) y la Hoja de Ruta.

El Sistema de Trámites es una herramienta informática que controla la producción documental en la empresa, automatiza la gestión de trámites (recepción, registro, derivación, despacho y archivo) facilita la recuperación de información sobre los mismos.

Tiene cuatro módulos: módulo de registro para describir los documentos e incluye la opción para cargar PDF⁴, la descripción sigue un criterio normalizado en los documentos técnicos identificando al cliente, el seguro y tipo documental; módulo de producción o emisión de documentos donde se encuentran los tipos documentales (cartas, notas internas, informes); módulo de seguimiento para revisar la trazabilidad de los trámites mediante un buscador a nivel básico y avanzado que a su vez desplaza por cada trámite un flujo que muestra todas las actuaciones efectuadas y los documentos escaneados generados en su atención; módulo de archivo, donde se crean las carpetas electrónicas, tiene un buscador propio por nombre de carpeta y documento.

La Hoja de Ruta se maneja de forma impresa y electrónica, es el eje articulador de los asuntos, se compone de tres secciones como se puede apreciar en la Figura 4, en la primera sección se describe el documento recibido o generado mediante los datos de: remitente, destinatario interno, fecha de documento, código de documento, adjuntos, fecha de registro, número de hoja de ruta; la segunda sección es para el registro de la atención del trámite, tiene un espacio para recepción del primer y siguientes destinatarios internos, espacio para las fechas

⁴ Ideado por Adobe, el formato de documentos portátiles (Portable Document Format, PDF) es la herramienta pública empleada en empresas con estándares mundiales para una distribución e intercambio seguros y fiables de documentos electrónicos. Gobiernos, empresas y formadores de todo el mundo han adoptado el formato PDF de Adobe® para agilizar el intercambio de documentos, aumentar la productividad y reducir la dependencia del papel. Obtenido de: <https://www.banrep.gov.co/es/contenidos/page/qu-formato-pdf-adobe>

de recepción y derivación, proveídos predeterminados y un espacio para instrucciones o aclaraciones; en la tercera sección se encuentra los datos de archivo: título del expediente, fecha de archivo, número de folios.

Figura 4: Ventanilla Única: Hoja de Ruta

The diagram shows a 'Hoja de Ruta' form from Universal Brokers. The form is divided into three main sections, each highlighted with a colored box and a corresponding label:

- Primera Sección (Red box):** REGISTRO Documento recibido. This section contains the header information, including the company name 'Universal Brokers', a barcode, and the file number '2021-14641'. It also includes fields for 'Procedimiento', 'Fecha', 'Destinatario', 'Fecha de Emisión', 'Fecha de Recepción', and 'Fecha de Derivación'.
- Segunda Sección (Blue box):** ATENCIÓN DE TRÁMITES Destinatario, recepción-derivación, fechas, instrucciones (proveídos). This section consists of multiple rows, each starting with a 'Sello Recopista' field, followed by columns for 'Destinatario', 'Fecha', and 'Hijos'.
- Tercera Sección (Purple box):** ARCHIVO Expediente, fecha, folios. This section is titled 'ARCHIVO DE OFICINA' and includes fields for 'Descripción de documentos recibidos', 'Núm. de Folios', 'Expediente', and 'Observaciones'.

Fuente: Manual de procedimientos de Ventanilla Única (Universal Brokers S.A., 2020, p. 8)

La Hoja de Ruta registra el flujo de toda la documentación que ingresa y sale por la Ventanilla Única de la empresa, en el Anexo 2 se presenta el flujo básico de un trámite.

CAPÍTULO III. REFERENTES CONCEPTUALES, TEÓRICOS Y NORMATIVOS

En este capítulo presentamos conceptos de la teoría archivística referente a documento, expediente y otros relacionados que orientaron la actividad laboral; así mismo a nivel teórico se aborda el tema gestión documental mediante la explicación de la Norma ISO 15489 por ser un modelo de buenas prácticas. También, se realiza una revisión y selección de la normativa boliviana que nos aproxime y sustente la experiencia que se está sistematizando.

3.1. Aspectos conceptuales

3.1.1. Documento y documento de archivo

De manera general y muy amplia podría decirse que documento es la “manifestación de una actividad humana fijada a un soporte que existe para informar acerca de esa actividad y está constituido por los elementos de soporte físico, medio y contenido” (Casas de Barragán, Cook, Millar, & Roper, 2003, p.21).

El término documento proviene del verbo latino *docere* que significa adoctrinar, enseñar. De este se deriva el sustantivo latino *documentum*, enseñanza o también se puede traducir como “lo que enseña” (Aguilera Murguía & Nacif Mina, 2008, p. 1).

Desde la archivista, se define documento como el “registro de información producida o recibida por una persona o entidad en razón a sus actividades o funciones que tiene valor administrativo, fiscal o legal o valor científico, económico, histórico o cultural y debe ser objeto de conservación” (Archivo General de la Nación, 1996, p. 51).

De igual manera en los términos y definiciones de la norma ISO 15489-1:2001 se concibe documento de archivo (records) como la “información creada o recibida, conservada como información y prueba, por una organización o un individuo en el desarrollo de sus actividades o en virtud de sus obligaciones legales” (ISO, 2001, p. 4).

3.1.2. Documento electrónico

En el primer Seminario Internacional de Archivos y Documentos Electrónicos organizado por la Universidad La Salle en Colombia en marzo del 2009, en su ponencia Carlos Alberto Zapata señala que:

Un documento electrónico se puede entender como cualquier información gestionada desde su origen a través de sistemas electrónicos, emanada de un órgano administrativo o un funcionario de una entidad desde el momento en que este es proyectado (iniciado) hasta cuando cumple con todos los requisitos técnicos, jurídicos y administrativos de la entidad, que le otorgan validez frente a la administración y frente a terceros, y que se tramita, distribuye, pública, conserva y archiva electrónicamente durante todo su ciclo de vida. (Zapata, 2009, p. 8)

En la ISO 15489-1 se establecen como características del documento:

- ✓ La autenticidad en cuanto que un documento es aquel que puede probar que es lo que pretende ser, ha sido creado o enviado por la persona que se presume y ha sido creado y enviado en el tiempo presumido.
- ✓ La fiabilidad en el entendido que sus contenidos pueden ser creídos como una representación exacta de las transacciones, actividades o hechos de los cuales dan fe y seguridad.
- ✓ La integridad, ya que deben estar completos e inalterados.
- ✓ La disponibilidad (manejabilidad) porque deben ser accesibles, localizables y recuperables.

Jordi Serra en su libro “Los documentos electrónicos” hace referencia al proyecto Inspect, que define las propiedades significativas del documento electrónico para asegurar la continua accesibilidad, usabilidad y significación a lo largo del tiempo son:

Contenido: expresión de la información, no necesariamente en una forma humanamente legible (texto, imágenes, etc.).

Contexto: información que permite la comprensión del entorno tecnológico y administrativo con el que el objeto se relaciona, así como su procedencia (autor, fecha, etc.).

Apariencia: la forma en que el contenido del objeto se visualiza ante un agente o usuario (fuentes, colores, etc.).

Estructura: la organización de las partes que componen el objeto y cómo se relacionan unas con otras (cabeceras, paginación, etc.).

Comportamiento: funcionalidades intrínsecas al objeto (enlaces hipertextuales, fechas actualizables, etc.). (Serra, 2008, p. 18)

3.1.3. Metadatos

Vincent Giménez Chornet en su ponencia “Los metadatos en la recuperación de documentos digitales” en el Seminario Internacional Archivos y Documentos Electrónicos, celebrada en Bogotá el año 2009, presenta la siguiente definición:

En el contexto de la gestión de documentos, los metadatos se definen como datos que describen el contexto, contenido y estructura de los documentos, así como su gestión a lo largo del tiempo [...] pueden usarse para identificar, autenticar y contextualizar tanto los documentos como los agentes, procesos y sistemas que los crean, gestionan, mantienen y utilizan, así como las políticas que los rigen. (Giménez, 2009, p. 4)

3.1.4. Firma digital

Según el glosario para la preservación digital propuesto por Inter Pares se define firma digital como:

Un conjunto de números en código basado en técnicas criptográficas de llave pública y/o privada que se embebe dentro de un documento digital con el fin de garantizar que ese documento no ha sido alterado o modificado en forma alguna desde su producción y firma. También se le conoce como “firma electrónica avanzada” o por sus siglas: “FEA” o “FIEL”. (InterPares México, 2012, p. 19)

3.1.5. Expediente

“La palabra expediente proviene del verbo latino “expediré”, infinitivo que forma el participio presente “expediens, expedientis”, que significa el que resuelve. De ahí que el expediente esté encaminado a resolver un determinado asunto” (Aguilera & Nacif, 2007, p. 8-9).

En la Norma Internacional General de Descripción Archivística (ISAD-G) se define expediente como “una unidad organizada de documentos agrupados juntos para su uso en la gestión del productor o en el proceso de organización archivística, debido a que se relacionan con un mismo asunto, actividad o trámite” (ICA, 2000, p. 16).

Para los autores Aguilera y Nacif (2008) los elementos básicos que constituyen el carácter archivístico de los expedientes son:

Tienen un carácter seriado, ya que cada expediente se produce uno a uno de acuerdo a la función de la unidad administrativa.

Tienen carácter orgánico. Son parte de un todo estructurado, deben su existencia a una institución que los produjo, y sólo alcanzan sentido al interrelacionarse.

Tienen carácter de originalidad. La información que contiene es única y no renovable, a diferencia de otros documentos múltiples, como los libros o las revistas.

Tienen carácter testimonial. Los expedientes proporcionan la evidencia “oficial” de la actividad que registran, por lo que deben ser confiables. Su confiabilidad depende de su integración, ya que no debe faltar ningún documento. (Aguilera & Nacif, 2008, p. 11-12)

3.1.6. Expediente electrónico

Expediente electrónico se define como el “conjunto de documentos electrónicos o digitales, firmados digitalmente, ordenados cronológicamente, que son gestionados como un único objeto

y almacenados en un medio electrónico que garantice que ninguno de los documentos sea alterado, eliminado o añadido” (Archivo Nacional de Costa Rica, 2020, p. 3)

Los autores Aguilera y Nacif (2008) señalan que las “características fundamentales de los expedientes en papel deben ser cumplidas por los expedientes electrónicos, es decir deben agrupar documentos de archivo relacionados con un mismo asunto, actividad o tema y aglutinarlos en una sola carpeta o “archivo” (Aguilera & Nacif, 2008, p.11).

Adicionalmente, en la Guía de aplicación de la Norma Técnica de Interoperabilidad (NTI) de Expediente Electrónico de España, se establecen los elementos que contiene el expediente electrónico, siendo estos:

- ✓ Documentos electrónicos, objetos digitales administrativos de cada una de las actuaciones administrativas que integran el expediente, y que contienen la información (contenido y firma) y los datos asociados a ésta (metadatos).
- ✓ Índice electrónico, objeto digital que contiene la identificación de los documentos electrónicos que componen el expediente.
- ✓ Firma del índice electrónico, firma electrónica que garantiza la autenticidad e integridad del contenido del índice.
- ✓ Metadatos del expediente, hacen referencia a su contenido, estructura y firma del expediente. (DTIC, 2016, p. 14-16)

3.1.7. Archivo de documentos electrónicos

Un archivo de documentos electrónicos ha sido definido por Esteban (2001) como:

El conjunto de documentos producidos, recibidos o reunidos por una persona física o jurídica de modo involuntario, natural y espontáneo en el transcurso, y como apoyo, de su actividad de la que es testimonio, haciendo uso de la electrónica, que se conservan y transmiten también mediante medios electrónicos en depósitos de conservación permanente tras efectuar una selección a partir de la identificación y valoración de las series, con medidas de autenticación y de preservación adecuadas y con una organización respetuosa con su modo de producción, con el fin de garantizar su valor informativo, legal y cultural así como

de permitir su acceso y uso también mediante las tecnologías de la información.
(Esteban, 2001, p. 41)

3.1.8. Conservación de documentos electrónicos

Las organizaciones deben demostrar su capacidad para preservación los documentos de la siguiente forma: auténticos, completos, accesibles e inteligibles, procesables y potencialmente reutilizables

La conservación de documentos electrónicos tiene cuatro dimensiones:

- ✓ La primera responde a la simple necesidad de conservación. Cualquier organización está obligada a conservar sus documentos electrónicos. Necesita un depósito digital.
- ✓ La segunda responde a la necesidad de conservar los documentos legibles durante un cierto período de tiempo. Necesita un depósito digital permanente capaz de transformar los documentos para mantenerlos accesibles.
- ✓ La tercera dimensión responde a la necesidad de conservar, junto con los documentos, su valor evidencial. Necesita un archivo digital.
- ✓ La última dimensión responde a la necesidad de satisfacer las obligaciones de conservación, accesibilidad, integridad y autenticidad. Necesita un archivo digital sostenible. (Serra, 2008, p. 111)

3.1.9. Acceso a los documentos

Los documentos del sistema de gestión documental deben estar disponibles para satisfacer los requisitos y necesidades de la organización. La Norma ISO 15489:2 nos habla de contar con un instrumento de control derechos de acceso y régimen de restricciones. La gestión del acceso debe garantizar que:

- a. Los documentos se dividen en categorías de acuerdo con su nivel de acceso en un momento dado;
- b. Los documentos solo se entregan a aquellas personas que están autorizadas a verlos;

- c. Los documentos encriptados pueden leerse cuando así se requiera y autorice;
- d. Los procesos y las operaciones relacionados con los documentos solo son realizados por quienes estén autorizados; y
- e. Las unidades de la organización responsables de una función concreta atribuyen los permisos de acceso a los documentos de su área de responsabilidad. (ISO, 2001, p. 15)

3.2. Referentes teóricos

3.2.1. Gestión documental

El término gestión de documentos viene a ser la traducción literal del término norteamericano “Records Management”, que puede traducirse también como Administración de Documentos [...] es un método de gestión empresarial orientado al aprovechamiento de los documentos y la información contenida en ellos por parte de las organizaciones, sean estas públicas o privadas” (Sánchez, 2014, p. 30).

Su objeto está dirigido a asegurar una documentación adecuada, evitar lo no esencial, simplificar los sistemas de creación y uso del papeleo, mejorar la forma de organizar y recuperar los documentos, proporcionar el cuidado adecuado, y el depósito a bajo coste de los documentos en los archivos [...] y asegurar el expurgo adecuado de los documentos que no se necesitan desde hace tiempo en la gestión de los asuntos (Cruz Mundet, 2006, p. 17).

Los procesos de la gestión documental al interior de cada entidad son: “producción, recepción, distribución, trámite, organización, consulta, conservación y disposición final de los documentos” (Mejía, 2005 citado en Cuba, 2011, p. 41).

3.2.2. Gestión de documentos electrónicos (GDE)

La “gestión de documentos electrónicos pone énfasis en la naturaleza de los documentos,

creados, utilizados y conservados en entornos tecnológicos” (Cruz Mundet,2003, p. 5-6).

La gestión de documentos electrónicos, según Zapata (2009) se basa en la gestión de registros y comprende:

- ✓ El contenido (información gestionada electrónicamente).
- ✓ El tipo documental (con su estructura diplomática).
- ✓ Las metodologías para su gestión (tecnologías y herramientas).
- ✓ Los metadatos (documento, proceso, contexto, etc.).
- ✓ El entorno tecnológico desde donde fue gestionado (PC, ambientes colaborativos, etc.).

3.2.3. Gestión electrónica de documentos (GED)

La “gestión electrónica de documentos: enfatiza la aplicación de las tecnologías para la administración de documentos en cualquier formato” (Cruz Mundet, 2003, p. 5-6) según Zapata (2009) la gestión electrónica de documentos debe reunir las siguientes funciones:

- ✓ Creación y captura de documentos electrónicos.
- ✓ Aplicación de reglas para los documentos (clasificación, retención, conservación).
- ✓ Administración de flujos de trabajo.
- ✓ Archivo de la información.
- ✓ Gestión de comunicaciones (la web y el correo electrónico).
- ✓ Sistema de búsqueda y recuperación documental.
- ✓ Gestión de los formatos de salida de documentos (apariencia).

3.2.4. Norma ISO 15489:2001 Información y documentación - Gestión de documentos

La norma ISO 15489 fue publicada el año 2001 como una evolución de la norma australiana de gestión documental AS 4390, es la primera norma que define los procesos y requisitos para

la implementación de un sistema de gestión documental a nivel de recomendaciones o buenas prácticas.

Fue desarrollada por el Subcomité 11 de la Organización Internacional de Normalización con el fin de mejorar las prácticas de gestión de documentos en las organizaciones. Está estructurada en dos partes: ISO 15489-1 Generalidades, ISO/TR 15489-2 Directrices, corresponde a un informe técnico. La primera parte “Generalidades” proporciona conceptos para regular la gestión de documentos en las organizaciones y está orientado a directivos, profesionales archivistas y de tecnologías, empleados y personas que tengan la responsabilidad de crear o mantener documentos de archivo (records). La segunda parte “Directrices” proporciona una guía y una metodología para implementar un sistema de gestión documental.

“Aunque la norma no predetermina un soporte para los documentos, se orienta de forma preferente a la gestión de documentos electrónicos y, en el caso de las tramitaciones híbridas papel/electrónico, la gestión del sistema se completa siempre como un proceso automatizado” (Serra, 2008, p. 59).

La gestión de documentos regula la práctica tanto de los responsables de su gestión como de cualquier persona que cree o use documentos en el ejercicio de sus actividades. Esto incluye:

- ✓ Establecer políticas y normas.
- ✓ Asignar responsabilidades y competencias.
- ✓ Establecer y promulgar procedimientos y directrices.
- ✓ Prestar servicios relacionados con la gestión y uso de los documentos.
- ✓ Diseñar, implementar y administrar sistemas especializados de gestión de documentos.
- ✓ Integrar la gestión de documentos en los sistemas y procesos de la organización.

Es importante formular una política de gestión documental que tenga el respaldo del más alto nivel de decisión de la organización/entidad, que garantice la creación y gestión de documentos auténticos, fiables y utilizables que reflejen las funciones del sujeto productor, que cubran sus requerimientos de información, le sirvan de evidencia y respaldo en caso de rendición de cuentas. A la vez deben establecerse claramente las responsabilidades y competencias relacionadas con la gestión de documentos de los directivos o ejecutivos, archivistas, administradores de sistemas y funcionarios.

Un sistema de gestión de documentos se caracteriza por:

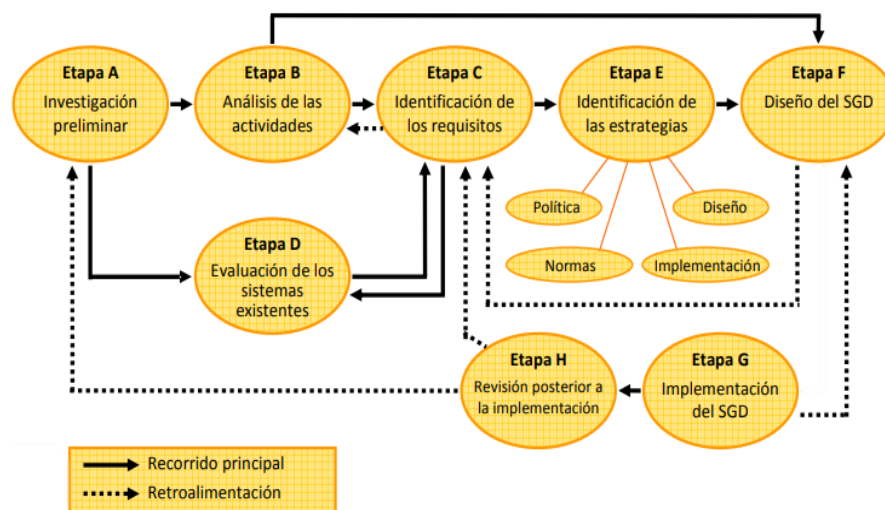
- ✓ **Fiabilidad**, se entiende que “el sistema es capaz de funcionar de modo regular y continuado, llevando a cabo unos procedimientos que permitan incorporar todos los documentos producidos por la organización” (Esteban Navarro, 2006, p. 190) para Cruz Mundet (2006) esto es capturar rutinariamente los documentos mientras se desarrollan las actividades de la entidad, organizar los documentos de modo que reflejen estas actividades, protegerlos de alteraciones o eliminaciones no autorizadas y facilitar el acceso a los documentos y sus metadatos, también conservar todas las acciones relacionadas con los documentos como una fuente de información primaria de las actividades de la entidad; en conclusión que el sistema incorpore documentos que sean una representación completa de las funciones de la entidad.
- ✓ **Integridad**, se entiende como la “capacidad de llevar a cabo medidas de control sobre aspectos tales como acceso, verificación de usuarios, autorizaciones de destrucción y seguridad, para prevenir acceso, destrucciones, alteraciones o remociones de documentos no autorizados” (Cruz Mundet, 2006, p. 70) se debe garantizar que ninguna actualización o fallo de sistemas afecten la integridad de los documentos, de tal manera que los documentos en el sistema se conserven completos.

- ✓ Conformidad “de un sistema de gestión de documentos consiste en el cumplimiento de las obligaciones de gestión que se derivan de las actividades propias de la organización y el marco normativo en que esta actúa” (Esteban Navarro, 2006, p. 191), toda organización/entidad desarrolla sus actividades en un marco normativo individual que esta relacionado según el sector en el que se desenvuelva, el sistema debe demostrar que los documentos se han creado e incorporado cumpliendo los requisitos de este marco normativo.
- ✓ Exhaustividad “de un sistema de gestión documental es la capacidad de ocuparse de todos los documentos creados o recibidos durante la realización de todas las actividades de la organización” (Esteban Navarro, 2006, p. 190) el sistema debe cubrir en su totalidad la gestión de los documentos.
- ✓ Carácter sistemático, en la creación y el mantenimiento de documentos del sistema de gestión documental.

La norma ofrece la metodología DIRKS⁵ para el diseño e implementación de un sistema de gestión de documentos, compuesta de ocho pasos que se muestran en la siguiente imagen:

⁵ DIRKS es el acrónimo de “Design and Implementation of a Record Keeping System” su traducción en español es Diseño e Implementación de Sistemas de Documentos.

Figura 5: Diseño e implementación de sistemas de documentos (DIRKS)



Fuente: Norma ISO 15489-2 apartado 3.2.1.

Las etapas A, B, C, D nos orientan a realizar un estudio sistemático de la organización, nos proporcionan una visión general de lo que hace y cómo lo hace, nos muestra cómo se relacionan los documentos y las actividades que se desarrollan, identificando los procedimientos utilizados desde la creación-producción-recepción de documentos hasta el archivo de los mismos. Para alcanzar sus objetivos realizarán las siguientes tareas: entrevistas, encuestas, observación in situ, lectura de documentos normativos, revisión de reportes del sistema de trámites, recopilación de informes de consultorías y proyectos relacionados con el sistema de gestión documental y organización de archivos. El resultado de este análisis proporciona un conocimiento objetivo de la realidad propia de cada área de la organización, identificando las fortalezas y oportunidades que deben rescatarse y normalizarse; y, por otro lado, las debilidades y amenazas que se deben afrontar para la implementación del sistema de gestión documental.

Etapa A: Investigación preliminar, su objetivo es proporcionar la comprensión del contexto en el que la organización desarrolla su actividad, e identificar los factores que influyen en la necesidad de crear y mantener documentos (ISO 15849-2 apartado 3.2.2.).

Etapa B: Análisis de las actividades de la organización, su objetivo desarrolla un modelo conceptual de qué hace la organización y cómo lo hace, estableciendo la relación entre las actividades de la organización y los documentos (ISO 15849-2 apartado 3.2.3.).

Etapa C: Identificación de los requisitos, tiene por objetivo identificar los requisitos para crear, recibir y mantener los documentos que reflejan las actividades de la organización (ISO 15849-2 apartado 3.2.4.).

Etapa D: Evaluación de los sistemas existentes, tiene por objetivo analizar el sistema de gestión de documentos y cualquier otro sistema de información que sirva para incorporar y mantener documentos procedentes de las actividades de la organización (ISO 15849-2 apartado 3.2.5.).

Las etapas E, F y G están orientadas al diseño e implementación del sistema de gestión documental:

Etapa E: Identificación de estrategias para cumplir los requisitos, su objetivo es determinar las políticas, procedimientos, normas, herramientas y otros instrumentos que la organización debería adoptar para asegurar la creación y mantenimiento de los documentos necesarios para reflejar la actividad de la organización (ISO 15849-2 apartado 3.2.6.).

Etapa F: Diseño de un sistema de gestión de documentos, su objetivo consiste en llevar a cabo los planes realizados durante las fases anteriores (ISO 15849-2 apartado 3.2.7.). Las herramientas archivísticas que formarán la propuesta del diseño son: Cuadro de clasificación de

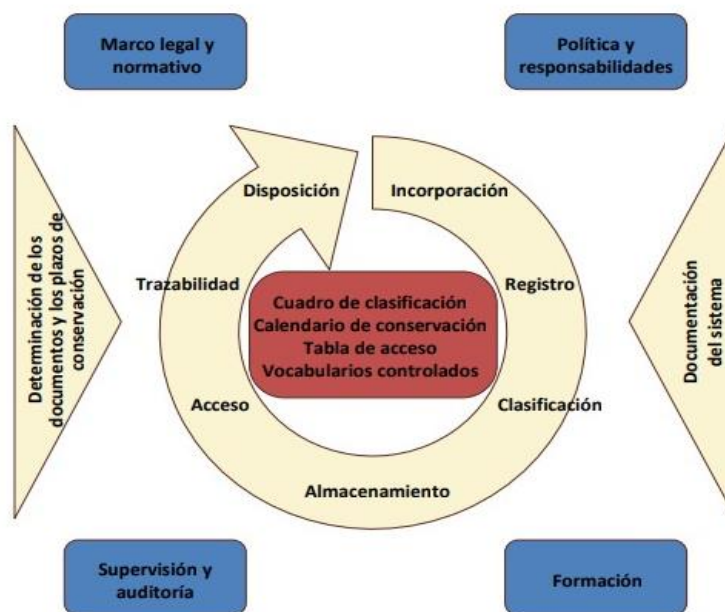
documentos, Tabla de disposición de documentos (Calendario de conservación), Tabla de acceso y seguridad, Flujos de trámites, Vocabularios controlados y Tesoros.

Etapa G: Implementación de un sistema de gestión documental, tiene por objetivo aplicar de forma sistemática el plan diseñado en la etapa F (Diseño de un sistema de gestión de documentos) (ISO 15849-2 apartado 3.2.8.).

Etapa H: Revisión posterior a la implementación, su objetivo es medir la eficacia del sistema de gestión documental y evaluar su proceso de desarrollo, evaluando las deficiencias que puedan surgir y estableciendo un régimen de supervisión continua (ISO 15849-2 apartado 3.2.9.).

La norma establece procesos y controles para de la gestión de documentos, a continuación, se muestran gráficamente estos procesos:

Figura 6: Sistema de Gestión Documental



Fuente: Extraído de una presentación de Ebla Gestió Documental⁶

⁶ Ebla Gestió Documental S.L. (extinguida en 2015), empresa española, se fundó en 12/05/2011, con el objeto social de asesoramiento de servicios relacionados con la calidad documental a entidades y organizaciones, con el objetivo de asegurar la excelencia en la creación y control de la documentación.

Como tarea preliminar se debe determinar los documentos que deberían incorporarse al sistema de gestión de documentos, esto “se basa en el análisis del entorno normativo, de las necesidades de gestión y rendición de cuentas y del riesgo que supondría que no se incorporasen al mismo” (ISO 15849-1 apartado 9.1). Según Esteban (2006) “es conveniente asociar los documentos a metadatos que describan su contenido, muestren su estructura e indiquen su contexto de creación cuando impliquen una acción o responsabilidad o documenten una acción o decisión” (Esteban, 2006, p. 202).

Teniendo conocimiento de la normativa de la organización se pueden establecer plazos para la conservación de documentos, de tal manera que se conserve información que evidencia decisiones y actividades presentes y pasadas como parte de la memoria corporativa, cumpliendo con los requisitos legales y normativos de la organización.

Es imprescindible “documentar todas las decisiones de gestión que se adopten respecto a los documentos y todos los procesos y controles realizados con ellos en el sistema de gestión documental” (Esteban, 2006, p. 204) mediante la redacción de un manual de gestión documental, procedimientos e instrucciones de trabajo.

Los procesos de gestión de documentos son los siguientes:

1. *Incorporación de los documentos*: sus objetivos son “establecer las relaciones entre el documento, su productor y el contexto de creación, situar el documento y sus relaciones dentro del sistema de gestión documental y asociarlo a otros documentos” (Esteban, 2006, p. 202).
2. *Registro*: “tiene como objetivo testimoniar la incorporación del documento dentro del sistema de gestión mediante la asignación de un identificador único y una breve información descriptiva, que se pueden usar para su recuperación” (Esteban, 2006, p. 202).

3. *Clasificación*: “consiste en vincular un documento con la actividad de la organización que lo ha producido mediante la atribución de un código extraído de un cuadro de clasificación que recoge y estructura de modo jerárquico las actividades de la organización” (Esteban, 2006, p. 202-203).
4. *Almacenamiento*: “consiste en almacenar los documentos en soportes, formatos y depósitos que garanticen su conservación con sus caracteres esenciales desde el mismo momento de su creación y a lo largo de su vida” (Esteban, 2006, p. 203).
5. *Asignación de acceso y seguridad*: “se trata de establecer las directrices que regulen a quién y en qué circunstancias se permite el acceso a los documentos, de acuerdo con la legislación existente sobre privacidad, seguridad y libertad de información” (Esteban, 2006, p. 203).
6. *Uso y trazabilidad*: “consiste en identificar y dejar constancia del movimiento y el uso de los documentos dentro del sistema de gestión documental” (Esteban, 2006, p. 203). La trazabilidad implica llevar control de la ubicación del documento mediante fechas, responsables, actuaciones, disposición final.
7. *Disposición*: “tiene como objetivo adoptar medidas destinadas a decidir la suerte final de cada documento, incluida su posible retirada del sistema de gestión documental, cuando existe la garantía de que la organización ya no lo necesita [...] como prueba” (Esteban, 2006, p. 204). La disposición puede englobar las transferencias documentales, la eliminación de documentos, el traslado de depósitos, plazos de conservación.

El sistema de gestión documental se sustenta en las siguientes herramientas:

- a) Cuadro de clasificación documental, basado en las actividades de la organización (funcional).

- b) Calendario de conservación y disposición de documentos, establece el tiempo que deben conservarse los documentos y su disposición final (eliminación, conservación permanente, transferencia).
- c) Tabla de acceso y seguridad, identifica los derechos y las restricciones de acceso aplicables a los documentos, permisos para consultar, crear, modificar y eliminar documentos.
- d) Vocabularios controlados (listas de encabezamientos autorizados, tesauros) normalizan el uso de términos específicos que se utilizan como datos descriptivos o de control en la organización.

Las organizaciones que implementen un sistema de gestión de documentos deben llevar a cabo actividades de supervisión y auditoría y actividades de formación del personal.

La supervisión debe ser periódica, busca a) garantizar el cumplimiento de las normas fijadas por la organización, a través de auditorías de cumplimiento que proporcione evidencias del funcionamiento del sistema de gestión de documentos; b) garantizar el valor probatorio de los documentos; c) mejorar el rendimiento de una organización a través del establecimiento de indicadores de medición del sistema de gestión de documentos.

Las actividades formación del personal están orientadas a enseñar permanentemente sobre los requisitos de la Norma ISO-15489, en esta actividad deben participar todas las personas involucradas en la gestión de documentos (autoridades, archivistas, responsables de área de sistemas, funcionarios).

3.3. Marco legal sobre gestión documental

A continuación, extraemos artículos de la legislación boliviana relacionados a los puntos descritos en el acápite anterior que orientaron la experiencia laboral que se describe.

3.3.1. Decreto Supremo N. 23934. Reglamento común de procedimientos administrativos y de comunicación de los ministerios – RCP

En relación al establecimiento de la Ventanilla Única y el uso de la Hoja de Ruta en la legislación boliviana contamos con el Reglamento Común de Procedimientos Administrativos y de Comunicación de los Ministerios, que fue aprobado mediante el Decreto Supremo N. 23934, promulgado en fecha 23 de diciembre de 1994, su objeto según el Artículo 1, es regular los procedimientos administrativos básicos [...] para el tratamiento uniforme de los asuntos, para la comunicación y la coordinación.

De la finalidad en la aplicación de la norma podemos destacar del Artículo 2 los incisos a) la simplificación, armonización, racionalización y la homogenización de los procedimientos administrativos básicos, b) eliminación de discrecionalidades [...], c) la coordinación y la cooperación en actos administrativos, y d) la comunicación eficaz con el resto del sector público, con el sector privado y en general con toda persona jurídica o natural.

En el Artículo 10 se establece la creación de Unidad de Recepción y Despacho de Correspondencia (URDC) como repartición única, aunque desconcentrable, para la recepción y el despacho de correspondencia. A partir de los Artículos 13 al 45 el reglamento dispone de procedimientos prácticos para la URDC, estableciendo aspectos operativos para el tratamiento de asuntos, la identificación de los primeros destinatarios, criterios de registro, clasificación y distribución de la correspondencia, formación del expediente. En los Artículos posteriores se establecen los Archivos de Oficina, el Archivo Central y la Biblioteca, como memoria institucional.

La Hoja de Ruta se encuentra normada en el Artículo 16, donde se detalla su contenido mediante los datos: número de registro de ingreso, fecha de recepción, origen o procedencia,

referencia y entidad destinataria, puntualizando que a cada asunto deberá corresponder solamente una Hoja de Ruta.

De esta manera, en concordancia con el RCP, cada institución pública fue estableciendo la Unidad de Recepción y Despacho de Correspondencia – URDC con sus Reglamentos Internos de Correspondencia. Se podría señalar que la norma ha proporcionado buenas prácticas en gestión documental aplicadas también por el sector privado.

3.3.2. Ley N. 2341 de procedimiento administrativo

Esta ley fue promulgada el 23 de abril de 2002, con el objeto de regular la actividad administrativa en el sector público, hacer efectivo el derecho de petición ante la administración pública.

3.3.3. Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia

En el Artículo 103, parágrafo II, señala el Estado asumirá como política la implementación de estrategias para incorporar el conocimiento y aplicación de nuevas tecnologías de información y comunicación.

En el Artículo 298, parágrafo II numeral 2, se establece como una competencia exclusiva del nivel central del Estado el régimen general de las comunicaciones y las telecomunicaciones.

3.3.4. Ley N. 164. Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación

Esta norma fue promulgada el 8 de agosto de 2011, entre los artículos podemos destacar el 6, 71, 72, 75, 78, 89 y 90.

En el Artículo 6 (Definiciones) se exponen definiciones relacionadas a tecnología de información y comunicación, servicio postal, firma digital y documentos digitales.

Mediante el Artículo 71 se declara de prioridad nacional la promoción del uso de las tecnologías de información y comunicación para procurar el vivir bien de todas las bolivianas y bolivianos.

En el Artículo 72 respecto al rol del Estado, en el párrafo III señala el Estado promoverá de manera prioritaria el desarrollo de contenidos, aplicaciones y servicios de las tecnologías de información y comunicación en las siguientes áreas [...] 3. En gestión gubernamental, como mecanismo para optimizar los sistemas existentes y crear nuevos para atender la demanda social, facilitar el acceso y uso intensivo de estos sistemas a nivel interno de cada unidad gubernamental, entre entidades gubernamentales, entre las ciudadanas y ciudadanos con las entidades gubernamentales.

En el Artículo 75 referido a Gobierno Electrónico, párrafo I especifica que el nivel central del Estado promueve la incorporación del Gobierno Electrónico a los procedimientos gubernamentales, a la prestación de sus servicios y a la difusión de información, mediante una estrategia enfocada al servicio de la población

En el Artículo 78, en los párrafos I, II y III señala que tiene validez jurídica y probatoria el acto o negocio jurídico realizado por persona natural o jurídica en documento digital y aprobado por las partes a través de firma digital, celebrado por medio electrónico u otro de mayor avance tecnológico, el mensaje electrónico de datos y la firma digital.

En el Artículo 89 establece que el correo electrónico personal se equipará a la correspondencia postal, estando dentro del alcance de la inviolabilidad establecida en la Constitución Política del Estado. La protección del correo electrónico personal abarca su creación, transmisión, recepción y almacenamiento.

En el Artículo 90 respecto al correo electrónico laboral dispone cuando una cuenta de correo electrónico sea provista por la entidad empleadora al dependiente como medio de comunicación, en función de una relación laboral, se entenderá que la titularidad de la misma corresponde al empleador, independientemente del nombre de usuario y clave de acceso que sean necesarias para su uso, debiendo comunicarse expresamente las condiciones de uso y acceso del correo electrónico laboral a la empleada o empleado.

3.3.5. Decreto Supremo N. 1793

Este decreto fue promulgado el 13 de noviembre de 2013, mediante el cual se reglamenta la Ley de Telecomunicaciones y TIC. A continuación, extractamos algunos artículos:

En el Artículo 4, párrafo I señala como principios para los mensajes y documentos con firma digital:

- a) Autenticidad: La información del documento digital y su firma digital si corresponden con la persona que ha firmado. Esta es una característica intrínseca de la firma digital, en donde el autor del mensaje queda acreditado, puesto que permite verificar la identidad del emisor de un documento digital;
- b) Integridad: Característica única del mensaje electrónico de datos o documento digital ambos con firma digital, que indica que los mismos no han sido alterados en el proceso de transmisión desde su creación por parte del emisor hasta la recepción por el destinatario;
- c) No repudio: Es la garantía de que un mensaje electrónico de datos o un documento digital ambos firmados digitalmente, no puedan ser negados en su autoría y contenido.

En el Artículo 17, establece como Objetivo del Gobierno Electrónico: modernizar y transparentar la gestión pública, otorgando servicios y atención de calidad a la ciudadanía, garantizando el derecho a la información, así como contribuir a la eficiencia y eficacia de los

actos administrativos en los procesos internos del gobierno, mediante el uso de las tecnologías de información y comunicación y otras herramientas.

En el Artículo 34, al respecto de la Validez de la Firma Digital, en el párrafo I señala que: cuando una firma digital ha sido inscrita en un documento digital o mensaje electrónico de datos, se presume la voluntad del titular de la firma digital para acreditar ese documento digital o mensaje electrónico de datos, y se adscribe y vincula con el contenido de la información de los mismos; en el párrafo II dice que: los mensajes electrónicos de datos o documentos digitales ambos con firma digital adquieren plena validez jurídica probatoria bajo las siguientes condiciones:

- a. Ser individual y estar vinculada exclusivamente a su titular;
- b. Que permita verificar inequívocamente la autoría e identidad del signatario, mediante procedimientos de autenticación y de seguridad y esté conforme a la normativa vigente;
- c. Que su método de creación y verificación sea confiable, seguro e inalterable para el propósito para el cual el mensaje fue generado o comunicado;
- d. Que, al momento de creación de la firma digital, los datos con los que se creare se hallen bajo control exclusivo del signatario;
- e. Que la firma sea controlada por la persona a quien pertenece.

Finalmente, en el párrafo II dice que una firma digital pierde validez cuando la vigencia del certificado digital ha expirado o éste haya sido revocado.

3.3.6. Ley N. 1080 Ciudadanía Digital

Esta ley fue promulgada el 11 de julio de 2018, de la cual destacamos los artículos 1, 4, 6, 8. En el Artículo 1 señala como objeto de la norma establecer las condiciones y responsabilidades para el acceso pleno y ejercicio de la ciudadanía digital en el Estado plurinacional de Bolivia.

En el Artículo 4, párrafo I dice que la ciudadanía digital consiste en el ejercicio de derechos y deberes a través del uso de tecnologías de información y comunicación en la interacción de las personas con las entidades públicas y privadas que presten servicios públicos delegados por el Estado.

En el Artículo 6 sobre Gestiones Digitales, indica que la ciudadanía digital permite realizar por medios digitales ante entidades públicas y privadas que presten servicios públicos delegados por el Estado, de manera segura, confiable e ininterrumpida, las siguientes acciones: a. Iniciar y gestionar trámites hasta su conclusión de acuerdo a normativa vigente; b. Acceder a servicios de la administración pública y privada que presten servicios públicos; c. Formar parte de espacios de participación y control social, y acceder a la información que brinde el Estado de acuerdo a la normativa que rige dichas materias; d. Otros de acuerdo a normativa vigente.

En el Artículo 8 sobre la Validez Jurídica, párrafo I, señala que todo acto que se realice mediante el ejercicio de la ciudadanía digital, goza de plena validez jurídica; párrafo II en una primera parte dice que los documentos o solicitudes generados a través de ciudadanía digital, o firmados digitalmente, deben ser aceptados o procesados por todas las Instituciones públicas y privadas que presten servicios públicos, en una segunda parte puntualiza que el incumplimiento de esta disposición está sujeto a responsabilidad por la función pública; para el caso de instituciones privadas que presten servicios públicos, el ente que ejerza supervisión respecto a sus funciones, deberá establecer los mecanismos pertinentes a fin de dar cumplimiento a esta norma; en el párrafo III menciona que las solicitudes realizadas a través de la ciudadanía digital no requieren el uso de firma digital, con excepción de los actos de disposición de derechos; en el párrafo IV, sin perjuicio de lo establecido en normativa específica que las instituciones públicas y privadas que presten servicios públicos delegados por el Estado, podrán

realizar notificaciones digitales previa conformidad de la o el administrado; el documento se tendrá por notificado el momento en que sea recibido en un buzón de notificaciones de la o el administrado.

3.3.7. Decreto Supremo N. 3525

Este decreto fue promulgado el 4 de abril de 2018 expone lineamientos y herramientas para el Gobierno digital. En el Artículo 3 establece como Finalidad: brindar mayor transparencia y fluidez en la interacción entre los administrados y el sector público, la transferencia de información entre entidades del Estado y entre éstas con la población, de acuerdo al ordenamiento jurídico [...] promover la celeridad de los trámites administrativos.

En el Artículo 12 sobre los Trámites Administrativos señala en su párrafo I que las instituciones públicas deberán priorizar en todos sus trámites el uso de tecnologías de información y comunicación a efecto de digitalizar, automatizar, interoperar y simplificar la tramitación de los asuntos que son de su competencia; a fin de II. [...] facilitar la realización de trámites a la ciudadanía, las entidades públicas, en observancia de su normativa específica, deberán intercambiar entre ellas datos e información mediante interoperabilidad [...], bajo las disposiciones que emane el Ente Rector de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación; en el párrafo IV señala que: Las entidades públicas no podrán exigir al administrado como requisito ningún documento que hubiera sido emitido por la misma entidad, o cuya información esté disponible mediante servicios de interoperabilidad de otra entidad.

En el Artículo 14, establece las pautas para el Archivo Digital, señala que: I. Todo documento firmado digitalmente será plenamente válido en toda actuación administrativa, sea de ejecución o de control gubernamental o ante la vía judicial, conforme a lo establecido en el Artículo 78 de la Ley N. 164, de 8 de agosto de 2011. También, en su párrafo II dice que los documentos

firmados digitalmente deberán ser recepcionados y procesados obligatoriamente por todas las entidades del sector público y privado que presten servicios públicos delegados por el Estado. Parágrafo III. La AGETIC, mediante Resolución Administrativa, definirá y actualizará los parámetros técnicos, estándares y formatos para la gestión documental digital. IV. Las entidades públicas y privadas que presten servicios públicos delegados por el Estado, mediante resolución expresa de la máxima autoridad, aprobarán un reglamento de gestión documental digital.

3.4. Marco legal sobre seguros

3.4.1. Ley N. 1883 de Seguros de Bolivia

La Ley de Seguros de Bolivia fue promulgada el 25 de junio de 1998, según el Artículo 4 su objeto es: Regular la actividad aseguradora, reaseguradora, de intermediarios, auxiliares y entidades de prepago para que cuenten con la suficiente credibilidad, solvencia y transparencia garantizando un mercado competitivo. Asimismo, determina los derechos y deberes de las entidades aseguradoras y establece los principios de equidad y seguridad jurídica para la protección a los asegurados, tomadores y beneficiarios del seguro.

El ámbito de aplicación de la Ley de Seguros según el Artículo 1 comprende las actividades de asumir riesgos de terceros y conceder coberturas, la contratación de seguros en general, el prepago de servicios de índole similar al seguro, así como los servicios de intermediación y auxiliares de dichas actividades, por sociedades anónimas expresamente constituidas y autorizadas a tales efectos, por la Superintendencia de Pensiones, Valores y Seguros.

Los seguros en su forma pura son un bien social que por su naturaleza es un bien intangible que implica el pago de un dinero por adelantado, a cambio de la entrega de un posible beneficio imposible de conocer en el futuro, por lo cual la buena fe y la confianza es un elemento crítico a la hora de contratar un seguro (Bellido, 2017, p. 17). La legislación según los Artículos 6 y 37

permite clasificar los seguros de acuerdo a la naturaleza de sus riesgos, según las siguientes modalidades de seguros:

- Seguros generales
- Seguros de personas
- Seguros de fianzas
- Seguros previsionales
- Seguros obligatorios

El mercado de seguros está conformado por los siguientes actores (Anexo 3):

- Ente Regulador, APS Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros.
- Entidades aseguradoras.
- Tomador / Asegurado / Beneficiario.
- Reaseguradoras.
- Intermediarios: Corredor de Seguros, Corredor de Reaseguros, Agente de Seguros.
- Auxiliares de Seguros: Ajustadores y liquidadores de siniestros, Inspectores de averías, Investigadores de siniestros.
- Otros actores: Actuarios matemáticos, Calificadoras de riesgo, empresas de auditoría, Peritos valuadores de inmuebles.

En el Artículo 19 se señalan como intermediadores de seguros a los: agentes de seguros, corredores de seguros y corredores de reaseguros. Los requisitos para su constitución y funcionamiento se describen en el Artículo 21, el capital mínimo en el Artículo 29. De las obligaciones de los corredores de seguros establecidas en el Artículo 23 podemos mencionar algunas: a) informar a la entidad aseguradora acerca de las condiciones en que se encuentra el riesgo [...] b) informar sobre la idoneidad de las persona naturales o jurídicas que contraten por

su intermedio [...] c) ilustrar al asegurado o tomador del seguro de manera detallada y precisa sobre las cláusulas del contrato de seguro [...] d) asesorar al asegurado durante la vigencia del contrato de seguro acerca de sus derechos y obligaciones, en particular en materia de siniestros y pago de primas.

3.4.2. Decreto Ley N. 14379 Código de Comercio

El Código de Comercio fue promulgado mediante Decreto Ley N. 14379 de fecha 25 de febrero de 1977, en los Artículos 979 al 1188 se encuentran lineamientos generales para la aplicación de los seguros en Bolivia, siendo estos: identificación del riesgo que se requiere cubrir con un seguro, la póliza (contrato de seguro) su contenido y conformidad, la prima (el monto a pagar por un seguro), el siniestro (acontecimiento del riesgo cubierto) su atención hasta la indemnización y tipos de seguros.

De manera específica en el Capítulo III se describe la actividad de los Corredores de seguro, definiéndolos en el Artículo 96 como “la persona natural o jurídica establecida por cuenta propia que media entre la oferta y la demanda [...] para la concreción directa del contrato por los interesados, sin tener relación de dependencia o de representación con las partes” (Decreto Ley 14379 Código de Comercio, 1977, p. 71).

3.4.3. Ley N. 737

Respecto a la producción de documentos electrónicos en el ámbito de seguros tenemos la Ley N. 737 que fue promulgada el 21 de septiembre de 2015, mediante esta norma, se da plena validez jurídica a la emisión de documentos electrónicos con firma digital, en el primer párrafo de sus Disposiciones finales, señala textualmente:

“Los Seguros Generales y los Seguros de Personas, podrán ser contratados o comercializados a distancia a través de medios electrónicos, utilizando documentos y firmas digitales, los cuales, para que tengan validez jurídica y

probatoria, y produzcan todos los efectos previstos por el ordenamiento jurídico, deberán cumplir los requisitos establecidos en la Ley N. 164 de 8 de agosto de 2011, Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación” (Ley N. 737, 2015, p. 2).

CAPÍTULO IV. REFERENTES METODOLÓGICOS

En este capítulo abordaremos la metodología, métodos y técnicas utilizadas para la reconstrucción y redacción de una experiencia laboral, por ello el enfoque metodológico de este documento es cualitativo, puesto que se pretende comprender y describir un hecho real que parte desde la experiencia laboral como Archivista en una empresa corredora de seguros.

4.1. Metodología

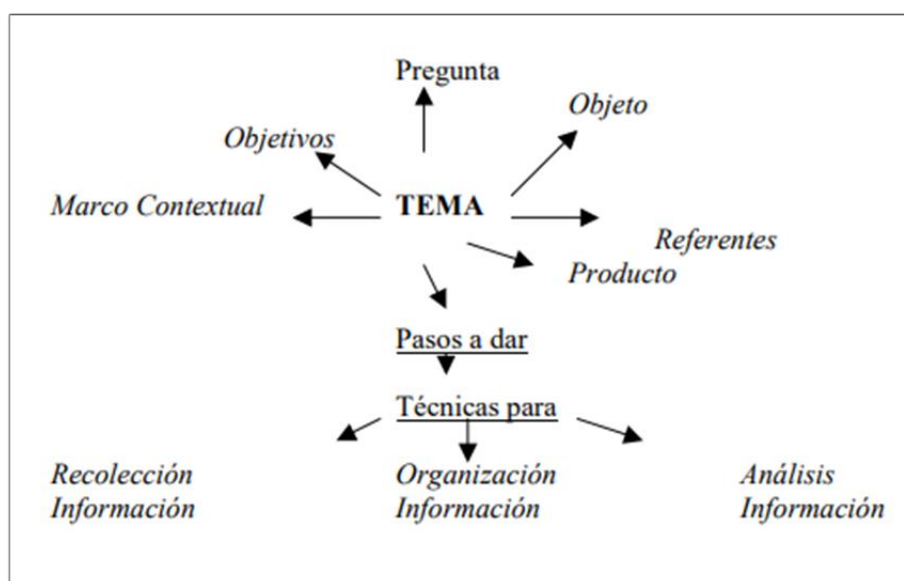
La metodología aplicada para elaborar este documento se basa en la sistematización de la experiencia laboral, entendida esta como “un esfuerzo consciente de capturar los significados de la acción y sus efectos, como lecturas organizadas de las experiencias, como teorización y cuestionamiento contextualizado de la praxis social, para poder comunicar el conocimiento producido” (Ghiso como se cito en Carvajal Burbano, 2018, p. 18) esta metodología funciona como un circuito del cual se obtiene conocimiento que puede orientar nuevas experiencias dentro de la práctica archivística.

En su libro *La Sistematizacion de experiencias: práctica y teoría para otros mundos*, Oscar Jara H. nos señala los beneficios de los procesos de sistematización:

- a. Para comprender más profundamente nuestras experiencias y así poder mejorarlas.
- b. Para intercambiar y compartir nuestros aprendizajes con otras experiencias similares.
- c. Para contribuir a la reflexión teórica con conocimientos surgidos directamente de las experiencias.
- d. Para retroalimentar orientaciones y directrices de proyectos o instituciones grandes a partir de los aprendizajes concretos que vienen de las viveras experiencias particulares.
- e. Para fortalecer la identidad de una institución u organización. (Jara, 2018, p. 86-87)

En su artículo sobre sistematización de experiencias, Ruiz (2001) nos propone un esquema en forma de mapa mental para el diseño del proyecto de la sistematización, una guía metodológica que tiene como pasos la delimitación del objeto a estudiar (experiencia), definido objetivos, conceptualizado el problema mediante preguntas, delimitando el alcance, teorización, reconstrucción de la experiencia mediante la recolección, organización y análisis de información, como se muestra en la siguiente figura:

Figura 7: Diseño del proyecto de sistematización



Fuente: Extraído del libro Sistematización experiencial de convivencia

Este proceso dio la base para hacer la reconstrucción de la experiencia que se presenta en el Capítulo V, complementándose con otros métodos y técnicas que ofrece la teoría de investigación científica que se explicarán a continuación.

4.2. Métodos

4.2.1. Método descriptivo

Teniendo como objetivo de estudio el determinar la relación que existe entre el sistema de gestión documental y el acceso a los expedientes electrónicos para el asesoramiento en seguros,

el tipo de investigación aplicado fue **descriptivo-correlacional**. Aunque básicamente la sistematización de una experiencia tiene como línea la investigación descriptiva.

De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014) “con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Hernández, 2014, p. 92). Así mismo, la investigación tendrá un alcance correlacional porque “su finalidad es conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto específico” (Hernández, 2014, p. 98).

Los pasos que se siguieron para el estudio responden al proceso de investigación cualitativa, inicialmente se formuló la idea de investigación, para el caso la elección de una experiencia laboral; en segunda instancia se identificó la situación problemática que se afrontó con la actividad laboral; como tercer paso se estableció el diseño de investigación a aplicar en la sistematización de la experiencia laboral; como cuarto paso se hizo la recolección de datos a partir de la recopilación de normativa legal que sustentó la actividad laboral y bibliografía referente a la teoría en gestión documental y conceptos relacionados que orientaron teóricamente todo el proceso, este cuerpo documental fue sometido a análisis e interpretación para luego ofrecer los resultados de la intervención laboral en el presente documento.

4.2.2. Método documental

El método documental, “se funda en la percepción e interpretación que hace el investigador de las fuentes llamadas secundarias [...] empieza con el acopio de información mediante la selección, análisis y crítica de textos” (Ramos, 1995, p. 84) las condiciones que debe reunir una fuente de observación documental son: pertinencia, confiabilidad, vigencia e imparcialidad.

Como indica Ramos (1995) la información es pertinente cuando se refiere al tema de investigación por eso es necesario analizar los textos bibliográficos y enfocarse en el problema y objetivos de la investigación. La información es confiable cuando procede de una fuente competente e imparcial: autores, editores, páginas web institucionales. “La información es vigente en cuanto no ha sido superada por otra que la haga obsoleta [...] una fuente de información secundaria es imparcial cuando representa la mayor diversidad de puntos de vista posibles” (Ramos, 1995, p. 85) y los mejores argumentos siempre enfocados en el tema de investigación.

4.3. Técnicas

Las técnicas aplicadas para la recolección de datos fueron las siguientes:

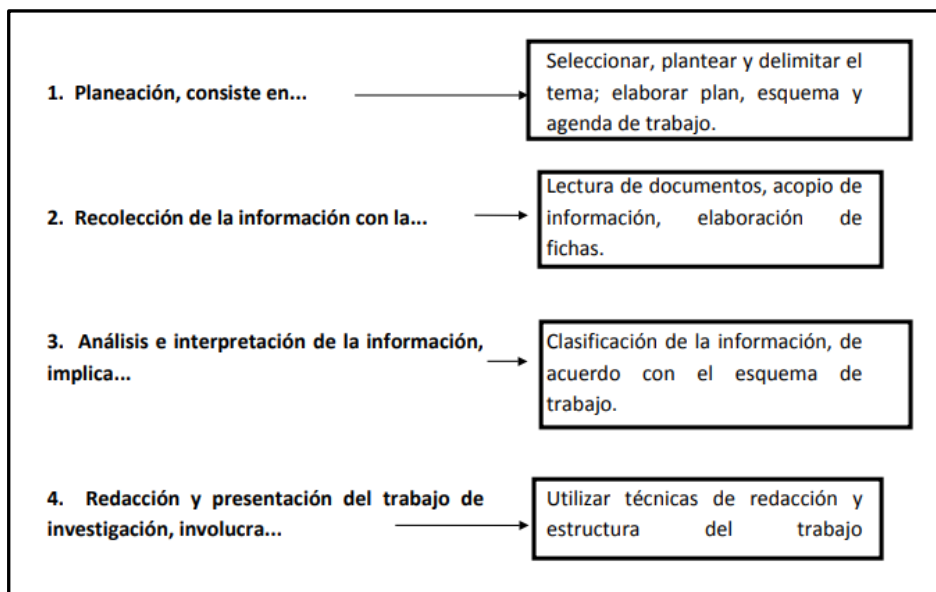
4.3.1. Técnica de observación

Observación directa, “es una técnica que consiste en someter a nuestros sentidos -con ciertos instrumentos escritos- las conductas, situaciones, hechos, realidades, estructuras, sujetos o relaciones a investigar” (Ramos, 1995, p.77) para el caso se observaron las herramientas de gestión documental de la empresa: el Sistema de Trámites (software) y la Hoja de Ruta, los procesos y procedimientos que generan los expedientes y flujos documentales a objeto de obtener datos en el lugar y tiempo que ocurre una situación e incluso se interactuó con los sujetos (ejecutivos de cuentas).

4.3.2. Técnica documental

La técnica de investigación documental “se desarrolla a través de cuatro fases que permiten el desarrollo lógico y ordenado de la actividad de investigación” (Rizo, 2015, p. 23):

Figura 8: Fases y técnicas de la investigación documental



Fuente: Extraído del libro Técnicas de investigación documental

4.3.3. Entrevista

Entrevista, se define “como un intento sistemático de recoger información de otra persona a través de una comunicación interpersonal que se lleva a cabo por medio de una conversación estructurada” (Flaaten citado en Fundacion Ciencias de la Documentación, s.f., p. 11) dirigido a funcionarios del área de correspondencia y funcionarios de diferentes áreas de la empresa corredora de seguros, el objetivo fue obtener datos de forma directa e inmediata sobre las actividades que realizan, las normas que aplican, los asuntos o trámites que atienden, los procedimientos que realizan en el tratamiento de la correspondencia, las herramientas que utilizan para la atención de sus trámites, para el relevamiento de información se emplearon dos tipos de cuestionarios, uno dirigido a los funcionarios del área de correspondencia (tipo A) y otro al personal operativo y administrativo (tipo B), en el Anexo 4 se encuentran ambos instrumentos.

CAPÍTULO V. DESCRIPCIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

5.1. Contexto y Descripción de la Actividad Laboral

5.1.1. Contexto Laboral

La empresa Universal Brokers S.A. desde sus inicios ha priorizado y valorado la gestión de sus documentos, contando con el asesoramiento de una empresa consultora especializada en Gestión Documental y Archivo, dando como resultado la implementación de un sistema de archivo a nivel nacional, estableciendo Archivos de Oficina y Archivo Central, organizado con normas nacionales e internacionales de archivo. A su vez, la empresa consultora desarrolló un Software para la gestión de trámites e implementó la hoja de ruta, ambos instrumentos son utilizados desde la gestión 2009 desarrollando buenas prácticas en el tratamiento de los documentos por parte del personal de la empresa.

Con el crecimiento exponencial del volumen documental (Anexo 5) producto de las actividades de la empresa, además de considerar la experiencia que tiene el personal en buenas prácticas para el tratamiento de los documentos, se optó por el proyecto de desmaterialización de papel en los trámites, iniciando por el proceso de mayor significación para la operativa de la empresa como es el proceso comercial⁷, el objeto principal fue reducir el uso de papel reflejado en fotocopias y potenciar un repositorio institucional con documentos digitalizados, se alcanzó a reducir el uso de copias impresas pero no eliminar del todo los respaldos impresos de los trámites, constituyéndose una hermenéutica de trabajo mixta (papel y digital).

⁷ Entiéndase por proceso comercial a las actividades de asesoramiento que realiza el corredor de seguros o intermediador en la adquisición de un seguro para una persona natural o jurídica (cliente) o durante el tiempo de cobertura de la póliza de seguro.

Al llegar la pandemia y establecerse la cuarentena rígida por emergencia sanitaria, se impulsó el teletrabajo⁸ y el acceso al Sistema de Trámites mediante la conexión a internet; el sistema sostenido ya, hace bastante tiempo con documentos escaneados (formato PDF), adquirió mayor importancia en el contexto que suscitaba la cuarentena rígida decretada por el gobierno nacional, se convirtió en el repositorio institucional (Archivo electrónico de la empresa) y respaldo las actividades de la empresa junto a los otros medios de comunicación que habitualmente emplean los funcionarios para comunicarse con los clientes (correo electrónico, WhatsApp, entre los principales).

5.1.2. Descripción de la Actividad Laboral

La actividad laboral se ha centrado en la Ventanilla Única durante el periodo 2017 al 2021, ha seguido un proceso de tres fases o momentos de intervención, iniciando por el fortalecimiento de esta sección a nivel operativo consolidado al final en un manual de procedimientos; seguido de un segundo momento por la optimización en el uso de la hoja de ruta mediante la aplicación de un reglamento de trámites que contiene los criterios para el uso adecuado de los instrumentos de gestión de trámites (sistema y hoja de ruta) y encarando en un tercer momento el escenario de producción de documentos electrónicos con la elaboración del procedimiento de firma digital. Con estos documentos normativos se da bases para la formación y gestión de expedientes electrónicos.

a. *Primera fase: Ventanilla Única*

En la primera fase, teniendo conocimiento del objetivo de la empresa respecto a fortalecer y consolidar la implementación de la Ventanilla Única, se inició la actividad laboral en la gestión

⁸ El Decreto Supremo N. 4218, del 14 de abril del 2020, norma el teletrabajo en Bolivia, estableciendo las obligaciones del empleador y el “teletrabajador” en cuanto a la dotación de equipos y software para desarrollo de las funciones, el horario laboral, la comunicación formal para seguimiento de tareas y capacitación. Esta nueva modalidad de trabajo se formalizó mediante una adenda al contrato de servicio de los funcionarios.

2017 realizando un diagnóstico, con el propósito de efectuar un análisis del estado de situación e identificación de las prácticas relacionadas al tratamiento de los documentos que ingresan y salen de la empresa corredora de seguros.

Para este análisis situacional se aplicó la siguiente metodología:

- Revisión detallada y exhaustiva de los documentos normativos de la empresa en general y, en particular, del Sistema de Trámites mediante la lectura y análisis de los manuales de uso.
- Entrevistas al personal relacionado con el tratamiento de la correspondencia: secretaria de Gerencia General, encargada de registro de correspondencia, mensajeros aplicando el cuestionario de relevamiento de información tipo “A” (Anexo 4).
- Elaboración de una encuesta al personal de diferentes áreas de la empresa (ejecutivos de cuentas y asistentes) para conocer sobre sus actividades y procedimientos, aplicando el cuestionario de relevamiento de información tipo “B” (Anexo 4).
- Se realizó la revisión de una muestra al azar de expedientes de clientes corporativos e individuales y expedientes de reclamos para conocer su estructura y orden.

Estos primeros pasos son denominados dentro del tratamiento archivístico como Identificación⁹, comprende la identificación del sujeto productor, la identificación del elemento funcional y la identificación de las series documentales y documentos (expedientes de clientes, expedientes de siniestros y otros).

Como producto de este análisis se puede señalar de manera general, en relación al tratamiento de la correspondencia, que la empresa tiene centralizado en un punto el ingreso y salida de documentos, constituido éste por la Secretaria de Gerencia General y su asistente, se aplicó adecuadamente la hoja de ruta para describir los documentos recibidos y encaminar los trámites

⁹ La identificación es una operación archivística, previa a cualquier actuación, su objetivo es alcanzar un conocimiento exhaustivo del sujeto productor, sus funciones y tipos documentales producidos.

al primer destinatario, que es el funcionario responsable de la atención del asunto, se escanean los documentos que ingresan y se vinculan con la hoja de ruta respectiva. Con relación al despacho de correspondencia, solo se hace un conteo de las cartas entregadas y se escanea diariamente, para este caso no se usa la hoja de ruta, el despacho se hace a nivel local, nacional e internacional.

Las conclusiones del diagnóstico referidas a la Ventanilla Única se resumen a continuación con la metodología FODA (fortalezas, oportunidad, debilidades, amenazas):

Fortalezas

- Herramientas de gestión documental implementadas: hoja de ruta y software para gestión de trámites.
- Recepción de documentos con sello electrónico con fecha y hora automáticos.
- Registro diario en el Sistema de Trámites, de todo el volumen de documentos recibidos.
- Descripción exhaustiva de los documentos recibidos.
- Derivación de hojas de ruta al primer destinatario según la atención de asuntos (descentralizado).
- Producción documental automatizada: cartas, comunicaciones internas, informes, circulares.
- Horarios establecidos para el ingreso y despacho de correspondencia.
- Digitalización de documentos, tanto de ingreso como de salida e incluso internos como un servicio adicional.
- Dotación de mobiliario y materiales adecuados para el tratamiento de la correspondencia.
- Equipos: computadoras, fotocopidora, impresora, escáner, teléfonos corporativos, sistema de seguridad mediante cámaras.

Oportunidades

- Interés de la Gerencia General por preservar la documentación institucional, considerándola un recurso importante que respalda las acciones desarrolladas.
- Apertura de la Gerencia General a la innovación de tecnología para el tratamiento de los documentos.
- La empresa corredora de seguros cuenta con un Asesor en Gestión Documental que aplica las normas ISO de calidad (ISO 9000 “filosofía de la mejora continua”) y gestión documental (ISO 15489 norma de buenas prácticas para gestión de documentos).

Debilidades

- Ausencia de manual de procedimientos de Ventanilla Única que describa los procesos de ingreso y salida de documentos de la empresa (correspondencia).
- Las copias de cartas emitidas son archivadas por su tipo documental separadas de su expediente.
- Escasez de personal en relación al volumen de la documentación.
- Tiempo reducido para inducción a personal nuevo sobre todo en oficinas regionales.
- El personal no puede acceder al Sistema de Trámites de forma remota, vía web, está limitado a consultar el seguimiento de los trámites asignados solo en las oficinas de la empresa.

Amenazas

- El Servidor del Sistema de Trámites esta compartido con otras aplicaciones, esta situación genera lentitud en su utilización, generando molestias al personal que utiliza el sistema para generar documentos, para atender trámites, para realizar consultas de documentos de los clientes.

- La banda de servicio de internet se reduce en horas pico de ingreso de documentos 11:00 a 12:00, 16:00 a 17:00, situación que genera demoras al personal de Ventanilla Única en el registro de los documentos recibidos y en consecuencia la entrega de hojas de ruta al personal.

Finalmente se llega a fortalecer la Ventanilla Única normalizando las prácticas de tratamiento documental identificadas en el diagnóstico, redactando y ajustando los procedimientos de ingreso y salida de documentos de la empresa corredora de seguros, inicialmente mediante la elaboración de Guías y posteriormente con la redacción del “Manual de procedimientos de Ventanilla Única” (2020).

Para llevar adelante el fortalecimiento de la Ventanilla Única, fue muy importante la capacitación que se realizó al personal de esta sección, esta actividad fue permanente desarrollando los siguientes temas:

- Identificación de los documentos para proceder con la recepción mediante sello.
- Registro en el Sistema de trámites, identificando los datos principales para descripción: procedencia, remitente/cargo, fecha de documento, referencia normalizada, clasificación por procesos, registro de adjuntos, paginación, selección del primer destinatario.
- Digitalización¹⁰ del documento recibido.
- Subir al sistema el PDF del documento recibido.
- Impresión de hoja de ruta y entrega al primer destinatario.
- Recepción de cartas para despacho con hoja de ruta.
- Programación y distribución en rutas de correspondencia.

¹⁰ Para la digitalización se sigue el proceso: preparación de documentos, escaneo, indización, control de calidad y grabación.

- Control de entrega de correspondencia.
- Digitalización de correspondencia generada.
- Actualización de la hoja de ruta con el PDF de la carta entregada.
- Devolución de correspondencia recibida (sistema y físico).

El trabajo realizado en la oficina regional La Paz de la empresa corredora de seguros sirvió como prototipo para consolidar el funcionamiento normalizado de la Ventanilla Única a nivel nacional en las otras oficinas regionales como son Cochabamba y Santa Cruz, mediante capacitación in situ y asistencia permanente a través de mensajes de correo electrónico, llamadas telefónicas y WhatsApp.

b. Segunda fase: Hoja de Ruta y Sistema de Trámites

Para la segunda fase de la intervención, que vendría a ser las gestiones 2019 y 2020, la situación se presentaba de la siguiente forma:

- Ya existe una práctica activa del uso de la hoja de ruta¹¹.
- Se cuenta con una hoja de ruta externa y una hoja de ruta interna.
- La hoja de ruta externa se genera con los documentos recibidos en Ventanilla Única, en esta prioritariamente se acumula todos los documentos del trámite a lo largo de su flujo, durante su atención los funcionarios van agregando físicamente los documentos que generan según sus procedimientos, finalizando con su archivo. Complementariamente, la Ventanilla Única, va escaneando los documentos que agregan los funcionarios y los carga al Sistema de Trámites en formato PDF en la hoja de ruta que corresponde.

¹¹ El Sistema de Trámites de la empresa tiene un reporte que califica a los usuarios en relación a los trámites que reciben y atienden con Hoja de Ruta, también en el flujo de su proceso misional y procedimientos se encuentra incluido el uso de la Hoja de Ruta, por lo que todo documento circula con este instrumento.

- La hoja de ruta interna se genera con un documento interno que nace en el escritorio del funcionario, puede ir al cliente y pasar por Ventanilla Única o circular a nivel interno por las áreas que intervienen en su atención, en todos los casos termina archivado según el asunto en el expediente que corresponde.
- Los expedientes referidos a la cartera de clientes se encuentran centralizados en el Archivo de Oficina y tienen un tratamiento acorde con normas nacionales e internacionales de archivo.

Con esta evaluación preliminar se puede expresar que existen buenas prácticas de gestión documental en el uso de la Hoja de Ruta. Sin embargo, a pesar de esto, se identifican algunas prácticas que desactualizan la información en el Sistema de Trámites (software) generando silencios en las búsquedas documentales, estas prácticas son:

- Generación de hojas de ruta electrónica para cada documento, en lugar de acumular los mismos en torno al documento que inicia el trámite,
- Derivación de hojas de ruta sin entrega de los documentos impresos,
- Extracción de algunos documentos de las hojas de ruta sin aclaración o justificación en el Sistema de Trámites,
- Entrega de hojas de ruta impresas sin derivación por sistema,
- Registro de proveídos diferentes en la hoja de ruta impresa y en el sistema,
- Existencia de cuentas con gran cantidad de hojas de ruta en el Sistema de Trámites generando cuellos de botella.

Las razones que suscitan estas prácticas son la movilidad de personal por incorporación y rotación, falta de capacitación a personal nuevo, ausencia de una norma que establezca el uso adecuado de las herramientas.

Para mitigar estos riesgos, en este contexto, se elabora el Reglamento para la Gestión de Trámites y se socializa mediante actividades de capacitación y difusión masiva interna de la empresa.

Con la nueva normativa, se busca potenciar el uso de la Hoja de Ruta, como herramienta de gestión documental que va acumulando los documentos de un trámite/asunto a lo largo de su flujo desde su inicio, durante su atención hasta su conclusión y archivo en expediente; a la vez, lo que se haga con el documento impreso se realice en el sistema registrando correctamente los proveídos¹² y cargando en formato digital los documentos (PDF) que se van agregando de forma impresa en el flujo del trámite.

c. Tercera fase: Documentos electrónicos y Firma Digital

En una tercera fase de la actividad laboral se enfrenta la cuarentena rígida, situación que propicia el teletrabajo normado mediante el Decreto Supremo 4218, todas las instituciones públicas y privadas empiezan a mostrar o adquirir tecnología para dar continuidad a sus operaciones.

En este contexto, la empresa ya cuenta con un Sistema de Trámites robusto que almacena gran parte de sus documentos abarcando un periodo de doce años de almacenamiento, de los cuales, en los últimos cuatro años se ha logrado ingresar al sistema el total de documentos que recibe y envía la empresa, tanto que se ha convertido en un repositorio institucional, que coadyuva a las funciones del personal brindando información a nivel técnico y administrativo mediante los documentos digitalizados que almacena.

¹² El campo PROVEÍDO, es el espacio en la Hoja de Ruta y en el Sistema, en este campo se puede indicar de manera breve la acción a realizarse o realizada en la atención del trámite. Su uso agiliza el flujo de atención de trámites, dejando la explicación de acciones más extensas o descriptivas para las comunicaciones internas e informes.

La Ventanilla Única enfrenta una nueva realidad, eventualmente deja de ser el punto de ingreso y salida de documentos a la empresa debido a que los correos electrónicos del personal adquieren estas dos características al relacionarse directamente con los clientes, proveedores y reguladores/fiscalizadores, sin embargo, por el valor que tiene el Sistema de Trámites y sus beneficios, se establece que todo el personal que reciba documentos vía correo electrónico remita los mismos al personal de Ventanilla Única para su ingreso en el sistema mediante el registro y generación de hoja de ruta, de igual manera se alimenta cada trámite con los correos que respaldan la atención y asesoramiento a los clientes.

Para validar los documentos que se generan, se realizó la adquisición de certificados digitales del proveedor autorizado por el gobierno, a fin de acreditar al personal con una firma digital. En esta realidad se vio preciso ajustar los procedimientos, flujos documentales y normar a nivel interno la firma digital, abriendo una nueva etapa hacia la gestión y conservación de documentos electrónicos, garantizando que los documentos que se reciben y emiten por medios electrónicos sean auténticos e íntegros.

5.2. Determinación y Análisis del problema

5.2.1. Antecedentes del problema

Universal Brokers S.A. realiza un asesoramiento continuo a sus clientes, para ello utiliza diferentes medios: de forma presencial mediante entrevistas y visitas, vía correo electrónico, WhatsApp, Telegram, videoconferencia, Call center. Esta operativa diaria exige la consulta de los expedientes de los clientes, no solo en la etapa de contratación o adquisición de una póliza de seguro, sino, durante el período de cobertura de la misma, tiempo en el que suelen ocurrir incidentes, denominados siniestros que deben ser atendidos y cubiertos por el seguro, así como el cobro de una prima por cada póliza, de acuerdo a un plan de pagos.

A la vez, a nivel administrativo, también se requiere consultar los expedientes que conforman la cartera de clientes para afrontar auditorías a nivel interno y externo, así como consultas regulares efectuadas por los entes reguladores y fiscalizadores del área en el que se circunscribe la empresa, respecto a la gestión de los seguros y la atención a los clientes, siendo estas a nivel externo la APS - Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros, la UIF - Unidad de Investigaciones Financieras, la ASFI - Autoridad del Sistema Financiero, a nivel interno, el área de Control y Riesgos.

5.2.2. Identificación del problema

Por lo mencionado la empresa requiere almacenar, describir, conservar y facilitar el acceso a los expedientes de su cartera de clientes, personas naturales y/o jurídicas, documentos vitales para la atención oportuna y la toma de decisiones en el asesoramiento que brinda en materia de seguros a sus clientes, así también, responder sobre su accionar como corredor de seguros ante sus fiscalizadores y reguladores.

La información desactualizada en el Sistema de Trámites al momento de la búsqueda y acceso a la información es consecuencia de malas prácticas por la carencia de procedimientos y normativa para la gestión documental.

5.3. Propuesta de solución

5.3.1. Desarrollo de aportes

El aporte profesional como Archivista realizado durante la actividad laboral se refleja tanto en los documentos normativos elaborados para el área de Gestión Documental, como en la capacitación al personal interno del área para el desarrollo de las actividades de la Ventanilla Única, la capacitación al personal de la empresa en el uso de las herramientas de gestión de

trámites: Hoja de Ruta y Sistema de Trámites, también en el registro de documentos en el Sistema de Trámites, que se ha convertido en el repositorio institucional.

Los documentos normativos “armonizan el desarrollo y el cumplimiento operativo de los procedimientos de uso y archivo de los documentos en toda la organización” (Cruz Mundet, 2006, p. 280) son instrumentos útiles que orientan e informan para el desarrollo de las funciones administrativas y operativas.

La elaboración de los documentos normativos para la Ventanilla Única y el manejo de la Hoja de Ruta con enfoque de expediente, siguió un proceso de recopilación de datos en torno a los procesos y procedimientos que se iba a describir y normar, esquematización del documento, revisión por parte de la Administración y finalmente aprobación por la máxima autoridad de la empresa, luego la difusión pública mediante la intranet.

Los documentos normativos elaborados para el área de Gestión Documental, específicamente para la sección de Ventanilla Única son: a) el Manual de procedimientos de Ventanilla Única, b) el Reglamento para la gestión de trámites, c) el Procedimiento para la firma digital, estos documentos se constituyen en el aporte realizado a la empresa durante el desarrollo de la actividad laboral.

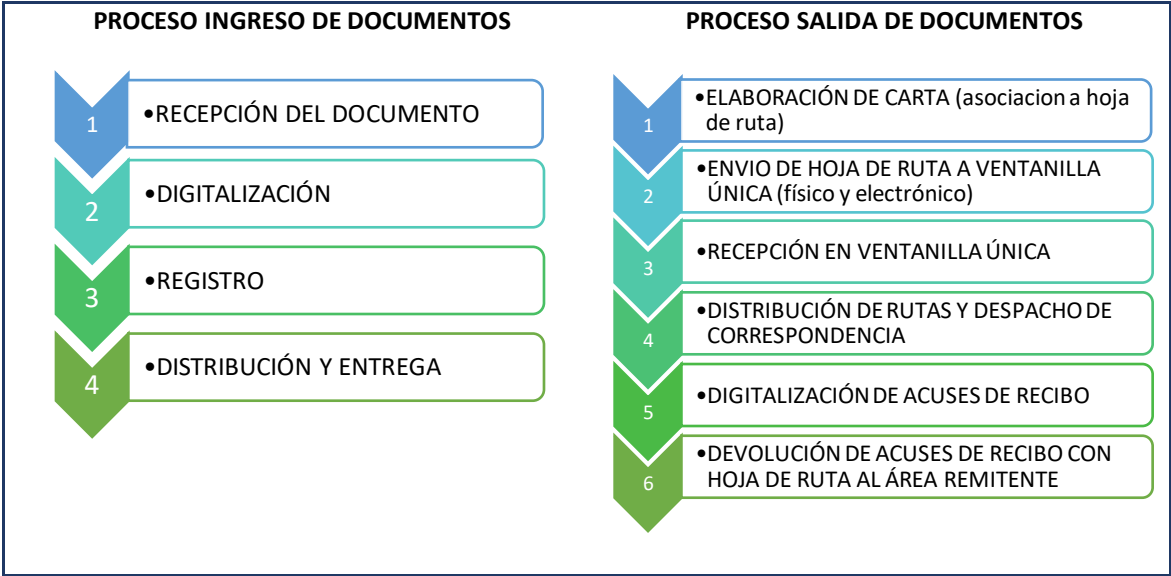
a. Manual de procedimientos de Ventanilla Única

Manual de procedimientos “es el documento que contiene la descripción de las actividades que deben llevarse a cabo en la realización de las tareas en una unidad administrativa” (Poder Judicial, 2007, p. 13).

El *Manual de procedimientos de Ventanilla Única*, elaborado en la actividad laboral como Archivista, fue aprobado por las autoridades de la empresa corredora de seguros (Anexo 6) contiene el objetivo y características de la Ventanilla Única, la descripción de sus procesos de

ingreso de documentos, salida de documentos y servicio de digitalización. Para estos procesos, establece las tareas de recepción, registro y distribución de la correspondencia tanto recibida como enviada, como se ilustra en la siguiente figura:

Figura 9: Procesos de Ventanilla Única



Fuente: Elaboración propia

Se destaca la normalización en el registro de documentos recibidos (ingreso) estableciendo criterios a partir la terminología en seguros, el registro incluye una clasificación por tipo documental (póliza, anexos y certificados, siniestros, administración) y series documentales basadas en los procesos de la empresa, siendo estos: comercial, atención al cliente, producción, cobranzas, administración.

A continuación, se presentan los criterios de descripción de documentos recibidos para registro en la Hoja de Ruta en el Sistema de Trámites:

Cuadro 1: Criterios de registro de documentos

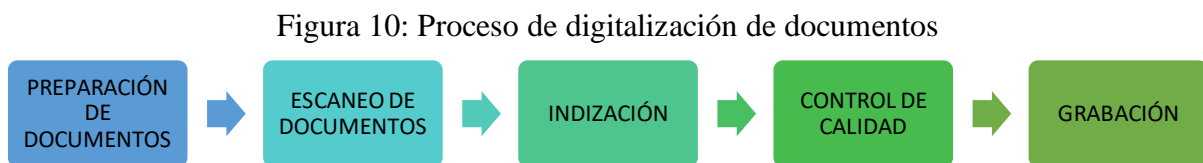
CAMPO	CRITERIO DE REGISTRO
TRÁMITE	Código alfanumérico asignado automáticamente por el Sistema de Trámites, denominado también número de Hoja de Ruta.
PROCEDENCIA	Nombre de la institución remitente (Compañía de seguros, regulador, Proveedor, Cliente, etc.).
REMITENTE	Nombre completo de la persona remitente. Se registra APELLIDOS, NOMBRES y CARGO.
NÚMERO DE CITE	Código de control de producción asignado al documento por el remitente.
TIPO DE DOCUMENTO	Póliza, Anexos, Certificados, Facturas, Siniestros, Documentos legales del cliente, Administración.
FECHA DE DOCUMENTO	Fecha de elaboración que consigna el documento.
NRO. FOLIOS	Cantidad de páginas que contiene el documento.
REFERENCIA	Enunciado breve que sintetiza el contenido del documento. Normalizado: CLIENTE – PÓLIZA – ASUNTO O TIPO DOCUMENTAL PERSONA NATURAL: Registrar APELLIDO/S Y NOMBRE/S PERSONA JURÍDICA: Registrar el nombre completo de la empresa incluyendo razón social, adicionalmente se puede registrar la sigla. PÓLIZA: Registrar el RIESGO o RAMO de la póliza y el NÚMERO ASUNTO/TIPO DOCUMENTAL: Registrar el asunto descrito en el documento o detallar el tipo documental, ejemplos: Anexo N°, Certificado N°, etc. (datos aparecen en los mismos documentos)
CLASIFICACIÓN	Procesos misionales y administrativos conforme al Cuadro de Clasificación Documental Funcional: Comercial, Atención al cliente, Producción, Cobranzas, Administración.
ADJUNTOS	Se registra la cantidad y tipo de documentos o formatos que vienen adjuntos al documento (CD, folletos, llaves, flash, etc.).
PRIMER DESTINATARIO	Nombre completo del funcionario que atiende el trámite de acuerdo a su función y competencia.
CONTROL DE ACCESO	Criterios de acceso para visualización del trámite.
CONTROL DE REGISTRO	Fecha y hora de registro consignado automáticamente por el Sistema de Trámites.
RESPONSABLE DE REGISTRO	Nombre completo y cargo del Gestor Documental (funcionario) de Ventanilla Única, usuario del Sistema que realiza el registro.

Fuente: Elaboración propia a partir de la experiencia laboral

También para la distribución de la correspondencia recibida se establecen los primeros destinatarios de acuerdo a los asuntos que atienden según sus procedimientos, así se agiliza la atención de todos los casos, el control de calidad por parte de las autoridades se ejecuta al momento de la firma de los documentos (cartas).

En la descripción de las tareas del proceso de salida de documentos (conocidos como envío o despacho de correspondencia) se establece la devolución de constancias de entrega (cartas recibidas) utilizando la hoja de ruta, devolviendo a los remitentes para que concluyan el trámite archivando en el expediente que corresponda tanto en sistema como en físico.

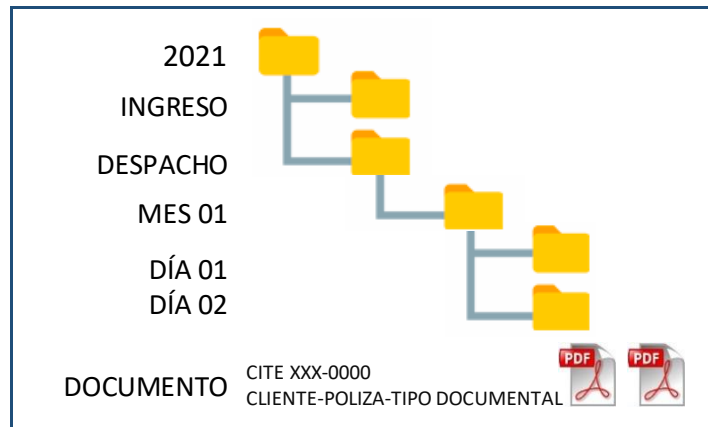
En el servicio de digitalización se establecen las actividades de preparación de documentos, escaneo de documentos, indización, control de calidad y grabación:



Fuente: Elaboración propia

La preparación de documentos consiste en retirar las grapas, clip, anillados, notas, señalizadores y otros, separar y alinear las hojas para que pasen por el escáner, digitalizar en formato PDF a 300 DPI de resolución, para el renombrado de los PDF se aplica el criterio de identificar al documento digital prioritariamente con el código o número de tipo documental, en caso de documentos técnicos de seguros se agrega el apellido del cliente a quien se refiere el contenido del documento, a las imágenes capturadas se realiza un control de calidad con ayuda de un editor de imágenes, finalmente se graba en un directorio de carpetas por: proceso (ingreso o despacho)-gestión-mes-día-documento.

Figura 11: Proceso de digitalización: grabación de documentos



Fuente: Manual de procedimientos de Ventanilla Única

Operativamente, el servicio de digitalización para la empresa se asigna al Asistente de Gestión Documental.

Mediante el *Manual de Procedimientos de Ventanilla Única* se ha normalizado el funcionamiento de esta área en la empresa corredora de seguros, no solo en la oficina central en la ciudad de La Paz sino también en sus oficinas regionales, operando a nivel nacional con los mismos criterios, demostrando eficiencia y eficacia en el tratamiento de la correspondencia por parte del personal en relación al volumen documental que constantemente va en aumento.

b. Reglamento para la gestión de trámites

“Reglamento es un instrumento que establece aspectos técnicos y operativos sobre actividades específicas” (Ministerio de Culturas, 2020, p. 12)

El documento tiene por objeto normar la gestión de trámites de la empresa, “estableciendo directrices para el registro de los trámites desde su iniciación, durante su atención hasta su conclusión y archivo, apoyando el control administrativo [...] optimizando la formación de expedientes mediante el uso de la hoja de ruta y el sistema de trámites” (Universal Brokers S.A.,

2021, p. 5) este documento normativo también fue elaborado como producto de la actividad laboral como Archivista y fue aprobado por las autoridades de la empresa.

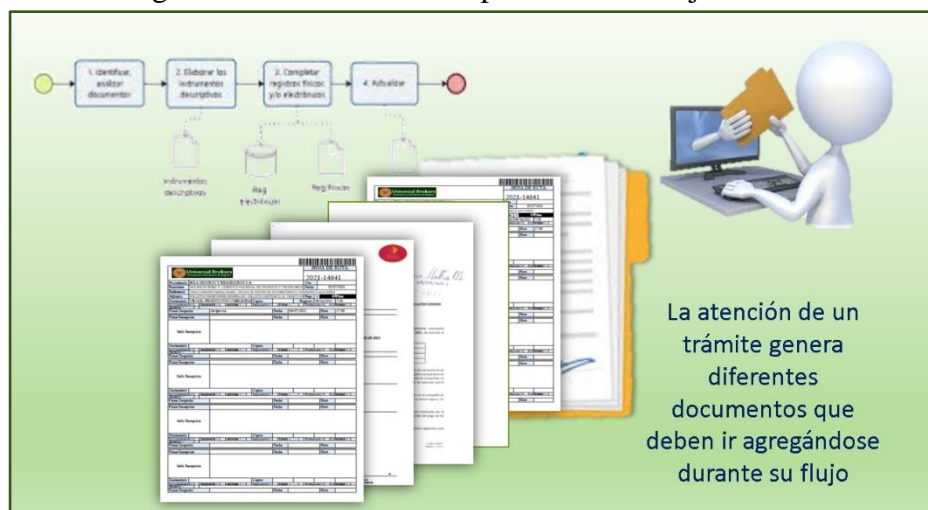
Está estructurado en tres capítulos titulados: Disposiciones generales, Gestión de trámites, Sistema de trámites (Software) como se puede apreciar en el Anexo 7.

En el primer capítulo denominado Disposiciones generales, tenemos artículos concernientes al Objeto, Términos aplicables, Alcance y Responsabilidad para la aplicación y cumplimiento de las disposiciones establecidas.

El segundo capítulo, contiene artículos referidos a la gestión de trámites, esta es la sección más operativa estableciendo apartados sobre: Registro de trámites, Código del trámite, Producción de documentos, establecimiento de Puntos de Ingreso/Salida de documentos de la empresa, la generación de la Hoja de Ruta, su derivación, recepción, agregación de documentos (para garantizar que la hoja de ruta acumule los documentos que se generan en el flujo de un trámite), despacho, archivo, conservación preventiva y digitalización.

En la siguiente figura observamos gráficamente la formación del expediente a través del uso de la Hoja de Ruta, ésta favorece la formación sistemática (paso a paso) del expediente mediante la agregación física de los documentos que se producen en el flujo de cada trámite y su vinculación por el Sistema. Los trámites concluidos van almacenándose en el expediente físico y electrónico.

Figura 12: Formación de expediente con Hoja de Ruta



Fuente: Elaboración propia a partir de la experiencia laboral

En el tercer capítulo, se establecen artículos relacionados con el Sistema de Trámites y la administración de cuentas de usuario, de los que podemos destacar es la coordinación con el área de Recursos Humanos para que se incluya en el formulario de descargos para la desvinculación o movilidad de personal, el control de la gestión individual de la cuenta de usuario de cada funcionario en el Sistema de Trámites. Asimismo, se interactúa con el área de Sistemas para la creación, habilitación y baja de cuentas de usuario en el Sistema para los funcionarios de la empresa corredora de seguros.

Con la aplicación de este reglamento se optimiza el uso de las herramientas de gestión documental: Hoja de Ruta y Sistema de Trámites, propiciando la formación de expedientes electrónicos en el sistema, apoyando el control administrativo de la atención de los trámites que se refleja en los flujos de seguimiento de cada hoja de ruta, estas prácticas se realizan en un espíritu colaborativo, cada funcionario va registrando sus actuaciones y documentando el trámite en el momento que le asignan una hoja de ruta.

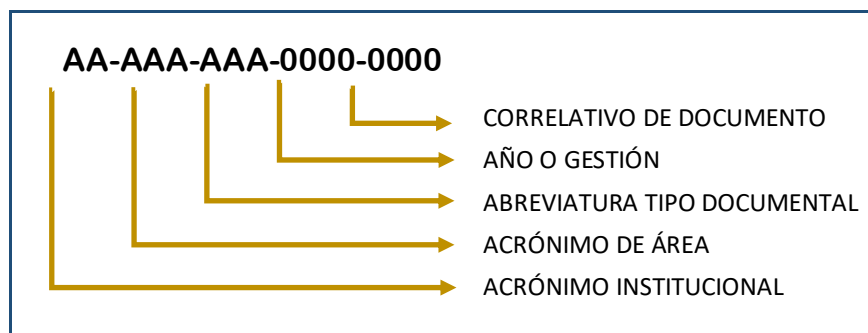
c. Procedimiento de firma digital

Se entiende por procedimiento a “una sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí que constituyen una unidad de funciones en la realización de una actividad o tarea específica dentro de un ámbito predeterminado de aplicación” (Poder Judicial, 2007, p. 13).

El *Procedimiento de firma digital* (Anexo 8) fue elaborado dentro de la actividad laboral como Archivista del área de Gestión Documental en coordinación con las áreas de Sistemas y Control de Riesgos, con el objeto de normar el uso de la firma digital de los documentos oficiales que emite la empresa corredora de seguros, cada profesional que intervino en la redacción del procedimiento aportó con aspectos técnicos propios de sus funciones.

Por la parte archivística se enfocó en la producción de documentos, puntualizando la suscripción de comunicaciones externas y su asociación a la Hoja de Ruta para su incorporación al Sistema de Trámites, es pertinente aclarar que los documentos de comunicación que la empresa produce son cartas, notas internas e informes, cada uno de estos documentos tiene su propio formato y son creados en el Sistema de Trámites, llevan un código correlativo por área y tipo documental que inicia cada gestión, denominado también “Cite”, a continuación se grafica la generación de éste código.

Figura 13: Producción documental: código de documento

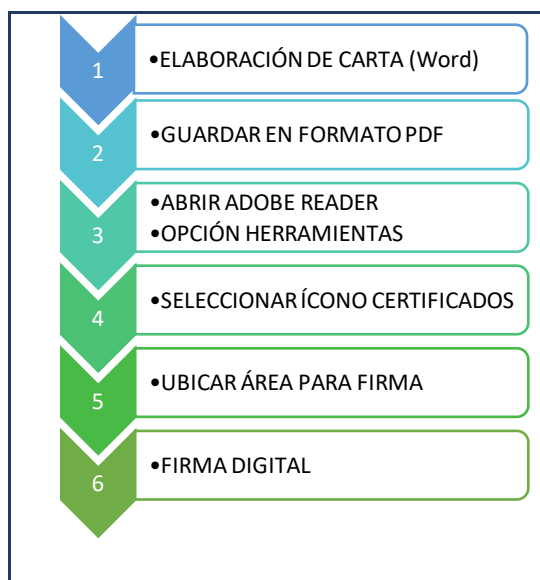


Fuente: Sistema de Trámites

Adicionalmente, en el *Procedimiento*, están considerados otros documentos como las Actas, formularios, órdenes de compra, kardex, certificados y manuales.

En el *Procedimiento de firma digital* se especificaron por áreas los tipos documentales permitidos para la suscripción por este medio. Asimismo, en el documento se explica los pasos técnicos a efectuar para firmar un documento como se ve en la Figura 14, la nominación del documento con su número o código que lo hace único (cite), finalmente se detalla el flujo de las comunicaciones externas (cartas emitidas) para incorporar el documento electrónico firmado al Sistema de Trámites, donde se almacenará y conservará como parte de algún expediente.

Figura 14: Pasos para la firma digital de un documento



Fuente: Elaboración propia

Para la firma digital de los documentos, cada funcionario está acreditado con un “certificado digital” proporcionado por una entidad certificadora, aprobada por el Estado Plurinacional de Bolivia. La entidad certificadora, provee del instalador de la firma digital y una herramienta para verificar si un documento está firmado o no con certificado digital.

5.4. Resultados de intervención

Como resultados de la intervención laboral podemos señalar que la empresa corredora de seguros cuenta con una sección de Ventanilla Única sólida, que ha respondido oportunamente a diferentes situaciones como ser la movilidad de personal, el crecimiento documental, el teletrabajo durante la cuarentena rígida.

La Ventanilla Única, trabaja con normativa interna de fácil comprensión y aplicación, misma que se encuentra solventada en la normativa nacional que a pesar de tener disposiciones exclusivas para el aparato estatal puede aplicarse en el sector privado.

Complementariamente, también se ha constituido una sección para digitalización continua de documentos que responde oportunamente a los requerimientos del personal, el servicio de digitalización es fundamental para incorporar los documentos impresos en el Sistema de Trámites mediante el proceso de escaneo.

Asimismo, mediante la normativa elaborada: a) el Manual de procedimientos de Ventanilla Única, b) el Reglamento para la gestión de trámites, c) el Procedimiento para la firma digital, se ha potencializado el uso del software aplicado para la gestión documental, siendo la mayor fuente de información y documentación a nivel de la empresa, en los últimos cinco años almacena y conserva 82.698 documentos recibidos y 62.336 producidos (Anexo 5), cubriendo en gran parte las necesidades de información y acceso a los documentos de los ejecutivos de cuentas que atienden a los clientes y del personal en general, todos pueden desarrollar su trabajo realizando consultas en el Sistema de Trámites, incluso en línea mediante conexión VPN¹³,

¹³ VPN son las siglas de Virtual Private Network, o red privada virtual, permite crear una conexión segura y cifrada hacia otra red a través de Internet. Las VPNs ocultan las direcciones IP para que la actividad online no se pueda rastrear. Para utilizar esta opción, se instaló el programa VPN adquirido por la empresa, concluida la instalación se dispone de un ícono mediante el cual se puede conectar vía remota a la red local de la empresa, la conexión exige identificarse como usuario y registrar dos claves, una clave proporcionada por el área de Sistemas y otra clave numérica generada por un Token asignado a cada funcionario.

reduciendo a escasas situaciones la revisión de documentos impresos del Archivo de Oficina, como por ejemplo: consulta y préstamo de documentos para auditorías (internas y externas) y control de riesgos.

Las herramientas de gestión de trámites que posee la empresa (hoja de ruta y software) coadyuvan a normalizar los procedimientos de atención de asuntos, que se refleja en el flujo de las hojas de ruta. En suma, la empresa ya tiene normalizado el contenido de los documentos que produce o emite, el Sistema de Trámites es flexible y posibilita el registro de documentos, la producción de documentos de comunicación (cartas, comunicaciones internas, informes), la creación de carpetas (expedientes), archivo de trámites y el acceso a todos los documentos.

Existe conciencia en el personal para priorizar el registro de los documentos en el Sistema de Trámites, con la certeza de que podrá ser recuperado en el momento que se requiera, de esta manera optan por cargar en cada hoja de ruta toda la documentación de respaldo de atención de un trámite, utilizando el formato PDF incluso de correos electrónicos que son evidencias de la atención a los clientes, asesorándolos en materia de seguros.

La aplicación de criterios normalizados para la descripción de documentos recibidos en el Sistema de Trámites en especial el campo “Referencia”, facilita la búsqueda de documentos en el sistema, además todos los campos descritos están habilitados en el buscador para realizar combinaciones y recuperar la información de los trámites, en la búsqueda se puede acceder al flujo de cada trámite y visualizar las acciones que han realizado y los documentos que se han ido generando y cargando en formato PDF, también muestra si aún están vigentes o finalizados y su lugar de archivo y expediente.

La Hoja de Ruta impresa y electrónica se ha convertido en el eje articulador y formador de expedientes mediante la centralización y acumulación de documentos a lo largo de su flujo.

Las buenas prácticas adquiridas por el personal de la empresa en el uso de sus documentos a través del Sistema de Trámites (software) y Hoja de Ruta, le dotan de posibilidades para operar solo con documentos y registros electrónicos, pudiendo optar por lo denominado como desmaterialización de papel por lo menos en algunos procesos de la empresa corredora de seguros.

Con el procedimiento para la firma digital se concreta la generación de documentos electrónicos con plena validez jurídica y probatoria abalados por la Ley N. 737, específica para el sector de seguros. Estos documentos están almacenados en el Sistema de Trámites que viene a convertirse en el Archivo Electrónico de la empresa corredora de seguros, un repositorio institucional con documentos electrónicos.

6. CONCLUSIONES

Al concluir con el informe laboral se puede señalar que toda empresa/entidad pública y privada desarrolla sus actividades sobre bases importantes y relevantes. Siendo una de ellas la información reflejada en los documentos, por eso es necesario que se cuenten con procedimientos específicos para el tratamiento documental, favoreciendo el desarrollo organizacional de la empresa/entidad.

En respuesta a la pregunta ¿Cuál es la relación entre el sistema de gestión documental y el acceso a los expedientes electrónicos para el asesoramiento en seguros de los Ejecutivos de Cuentas de Universal Brokers S.A.?, se puede afirmar que el sistema de gestión documental propuesto para la empresa corredora de seguros, mediante sus instrumentos: Hoja de Ruta y Sistema de Trámites (software) garantizan el acceso a los documentos impresos y electrónicos que conforman los expedientes de su cartera de clientes para cubrir cualquier requerimiento de información e incluso la toma de decisiones, también hace transparente los actos administrativos desarrollados en su labor como asesor en seguros.

El Sistema de Trámites almacena y conserva una base de datos con documentos recibidos descritos y documentos producidos, se ha convertido en el Archivo Electrónico de la empresa corredora de seguros, un repositorio de documentos electrónicos (impresos digitalizados y documentos electrónicos) que presta servicios documentales como: almacenamiento, búsquedas y consultas, custodia y conservación de documentos.

Los documentos recibidos contienen en sus flujos documentos de respaldo de los trámites. El Sistema de trámites facilita el acceso en su totalidad a los documentos tanto recibidos como producidos en el cual los criterios de descripción aplicados para ingresar datos al sistema posibilitan que el personal, especialmente los Ejecutivos de Cuentas, puedan consultar

documentos digitalizados de sus clientes para realizar el asesoramiento en materia de seguros como lo estipulan sus funciones.

En el desarrollo de la memoria descrita se pudo determinar la relación entre el sistema de gestión documental y el acceso a los expedientes electrónicos para el asesoramiento en seguros de los Ejecutivos de Cuentas de Universal Brokers S.A.

Así mismo, se sistematiza los fundamentos teóricos que sustentan el sistema de gestión documental y los expedientes electrónicos en la práctica laboral.

Se logró reconocer las etapas desarrolladas y el estado actual del sistema de gestión documental y el acceso a los expedientes electrónicos para el asesoramiento en seguros de los ejecutivos de cuentas de la empresa.

Y se han descrito las acciones que integra el sistema de gestión documental y los expedientes electrónicos en el proceso comercial de seguros de Universal Brokers S.A.

Por lo señalado el presente aporte ayuda al control del uso descontrolado de copias en papel y el uso adecuado de las herramientas tecnológicas ofrece una solución viable en la actualidad incluso frente al teletrabajo en situaciones de Pandemias como se dio el caso.

También el uso de Reglamentos y Manuales fortalecen el desarrollo de una buena gestión documental en base a la experiencia aplicada, por lo que es importante el aval de las autoridades ejecutivas para su aprobación y aplicación responsable.

7. BIBLIOGRAFÍA

- Aguilera Murguía, R., & Nacif Mina, J. (2007). *Los archivos públicos: su organización y conservación*. México DF: Porrúa.
- Aguilera Murguía, R., & Nacif Mina, J. (2008). *La organización de los expedientes públicos*. México DF, México: Porrúa.
- Archivo General de la Nación. (1996). *Hacia un diccionario de terminología archivística*. Colombia: Ministerio de Educación y Cultura.
- Archivo Nacional de Costa Rica. (2020). *Glosario único de términos, definiciones, conceptos y abreviaturas de las Normas Técnicas Nacionales*. Departamento Servicios Archivísticos Externos.
- Bellido Chávez, N. D. (2017). *El seguro sus bases técnicas y jurídicas: enfoque al mercado boliviano*. La Paz: Seguros Bolivia.
- Carvajal Burbano, A. (2018). *Teoría y práctica de la sistematización de experiencias*. Cali: Programa Editorial Universidad del Valle. Obtenido de <https://books.google.es/books?id=Vpz9DwAAQBAJ&lpg=PA13&ots=WWk7mFxidd&dq=metodologia%20de%20sistematizacion&lr&hl=es&pg=PA16#v=onepage&q=metodologia%20de%20sistematizacion&f=false>
- Casas de Barragán, A., Cook, M., Millar, L., & Roper, M. (2003). *Gestión de documentos del sector público desde una perspectiva archivística*. Montevideo: Universidad de la República.
- Consejo Internacional de Archivos. (2006). *Documentos electrónicos: manual para archiveros*. Secretaría General Técnica.

Consejo Internacional de Archivos. (2000). *ISAD (G) Norma internacional general de descripción archivística*. Madrid: Subdirección de los archivos estatales.

Constitución Política del Estado. (7 de febrero de 2009). Gaceta Oficial de Bolivia. La Paz, Bolivia.

Cruz Mundet, J. R. (2003). *Gestión de los documentos electrónicos como función archivística*. Madrid: Universidad Carlos II de Madrid.

Cruz Mundet, J. R. (2006). *La gestión de documentos en las organizaciones*. Madrid: Pirámide.

Cuba Quisbert, S. (2011). *Manual de gestión documental y administración de archivos I*. La Paz: Cuba Ediciones.

Decreto Ley 14379 Código de Comercio. (25 de febrero de 1977). Gaceta Oficial de Bolivia. La Paz, Bolivia.

Decreto Supremo 1793. (13 de noviembre de 2013). Gaceta Oficial de Bolivia. La Paz, Bolivia.

Decreto Supremo 23934 Reglamento común de procedimientos administrativos y de comunicación de los ministerios – RCP. (23 de diciembre de 1994). Gaceta Oficial de Bolivia. La Paz, Bolivia.

Decreto Supremo 3525. (4 de abril de 2018). Gaceta Oficial de Bolivia. La Paz, Bolivia.

Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (DTIC). (2016). *Guía de aplicación de la Norma Técnica de Interoperabilidad de Expediente Electrónico* (2. Edición ed.). España: Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.

Esteban Navarro, M. Á. (Diciembre de 2001). Los archivos de documentos electrónicos. *El profesional de la información*, 10(12). Obtenido de <https://xdoc.mx/documents/los-archivos-de-documentos-electronicos-6090c92664c5b>

- Esteban Navarro, M. Á. (2006). La gestión de documentos en las organizaciones y la norma ISO 15489. En J. Tramullas, *Tendencias en documentación digital*. Asturias: Trea S.L.
- Fundacion Ciencias de la Documentación. (s.f.). Sistema de gestión documental informatizado (SGDI). Obtenido de www.documentalistas.com
- Giménez Chornet, V. (2009). Los metadatos en la recuperación de documentos digitales. Bogotá: Universidad La Salle.
- InterPares México. (2012). *Glosario InterPares de preservación digital en español: informática*. México D.F.
- ISO. (2001). *ISO 15489-1 Información y documentación: gestión de documentos*. Ginebra.
- Jara Holliday, O. (2018). *La sistematización de experiencias: práctica y teoría para otros mundos posibles*. Bogotá: CINDE.
- Ley 1080 Ciudadanía Digital. (11 de julio de 2018). Gaceta Oficial de Bolivia. La Paz, Bolivia.
- Ley 164. Ley general de telecomunicaciones, tecnologías de información y comunicación. (8 de agosto de 2011). Gaceta Oficial de Bolivia. La Paz, Bolivia.
- Ley 2341 de procedimiento administrativo. (23 de abril de 2002). Gaceta Oficial de Bolivia. Gaceta Oficial. La Paz, Bolivia.
- Ley de Seguros 1883. (25 de junio de 1998). Gaceta Oficial de Bolivia. La Paz, Bolivia.
- Ley N. 737. (21 de septiembre de 2015). Gaceta Oficial de Bolivia. La Paz, Bolivia.
- Ministerio de Culturas. (2020). *Manual para elaboración de documentos normativos*. Ministerio de Culturas.
- Poder Judicial. (2007). *Manual de políticas, normas y procedimientos para el personal administrativo*. República Dominicana: División de Reclutamiento y Selección de Personal.

- Rizo Maradiaga, J. (2015). *Técnicas de investigación documental*. Mangua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.
- Sánchez, A. E. (mayo-agosto de 2014). La gestión de documentos como estrategia de innovación empresarial. *Eml@ce: revista venezolana de información, tecnología y conocimiento*, 11(2), 25-50.
- Serra Serra, J. (2008). *Los documentos electrónicos: qué son y cómo se tratan*. Trea S.L.
- Universal Brokers S.A. (s.f.). <https://www.unibrosa.com.bo/>. Obtenido de <https://www.unibrosa.com.bo/>
- Universal Brokers S.A. (28 de septiembre de 2020). *Manual de procedimientos de Ventanilla Única*. La Paz, Bolivia.
- Universal Brokers S.A. (1 de marzo de 2021). *Reglamento para la gestión de trámites*. La Paz.
- Voutssas M., J., & Barnard A., A. (2014). *Glosario de preservación archivística digital versión 4.0*. México D.F.: UNAM, Instituto de Investigaciones .
- Zapata, C. A. (2009). La gestión de documentos electrónicos en el modelo estándar de control interno y la norma de calidad NCT-GP1000. *Seminario internacional archivos y documentos electrónicos*. Bogotá..

8. ANEXOS

ANEXO 1

Ranking
03.09.21 09:46:59 AM 2021

Ranking
03.09.21 09:46:59 AM 2021

EVALUACIÓN

Ranking de Corredoras de Seguros

Un broker de seguros también conocido como corredor de seguros, profesional que desempeña un papel de intermediario entre el cliente y la aseguradora. Estos brokers ofrecen soluciones en pólizas de seguros con la finalidad de lograr la venta y suscripción del cliente a los servicios de seguros que ofrece la compañía por la que es contratado. Aunque cumple una función comercial y sus ingresos derivan de



RANKING BROKERS CORREDORES DE SEGUROS 2021

Pos. Año 2021	Brokers Corredores de Seguros	Intermediación Previsiones 2020 Bs.	Ingresos Previsiones a diciembre 2020					
			Subros. 2020 Bs.	Primas 2020 Bs.	Previsiones 2020 Bs.	Ingresos 2020 Bs.	Utilidad 2020 Bs.	
1	Sudamericana S.R.L. Corredores y Asesores de Seguros	374.989.966	14.769.635	17.841.028	6.229.897	38.314.888	36.234.984	4.389.978
2	Universal Brokers S.A. Corredores y Consultores de Seguros	322.367.028	3.093.262.076	149.633.914	40.231.369	16.488.549	30.249.751	43.293.769
3	Kieffer & Asociados S.A. Corredores de Seguros	321.039.644	22.294.814	22.870.914	16.884.243	38.114.689	34.274.189	5.614.512
4	Corredores de Seguros S.A.	291.331.988	19.301.489	17.223.163	7.779.036	37.827.961	33.227.969	4.499.832
5	BP Brokers Corredores y Asesores de Seguros S.R.L.	188.947.129	9.808.144	1.287.373	8.632.293	11.947.964	8.745.392	3.212.569
6	Asesores Corredores de Seguros S.R.L.	171.791.034	38.367.837	7.826.368	12.942.329	19.820.759	16.648.529	3.211.949
7	Asesora S.R.L. Corredores de Seguros	163.781.769	7.728.541	8.275.399	3.049.445	7.390.242	6.678.839	7.511.949
8	Matrícula S.R.L. Corredores y Asesores de Seguros y Seguros	159.374.632	5.113.023	1.963.241	3.152.142	7.014.027	4.624.223	2.400.803
9	ACS Brokers Corredores de Seguros S.R.L.	155.299.874	4.818.254	6.099.719	1.195.565	5.644.048	4.847.202	827.846
10	Julius S.R.L. Corredores de Seguros	149.086.023	2.819.823	3.916.714	2.281.497	4.919.770	4.213.629	805.971
11	Correos S.R.L. Corredores y Asesores de Seguros	140.511.683	19.748.223	8.022.798	6.137.942	12.219.269	11.769.949	4.621.919
12	Intermediación Previsiones Brokers S.R.L. Asesores y Corredores de Seguros	135.591.128	2.273.450	643.814	1.972.947	4.349.344	3.968.239	396.925
13	Planeta Seguros Corredores y Asesores de Seguros S.R.L.	130.373.881	3.242.973	1.875.769	1.323.321	3.848.372	3.848.174	5.196
14	Rayal Brokers S.R.L. Corredores de Seguros	126.278.938	1.848.008	764.622	979.273	3.436.989	2.429.214	1.273
15	Palma S.A. Corredores y Asesores de Seguros	117.733.222	2.400.998	1.389.148	1.013.852	3.739.947	3.523.879	12.069
16	Planicos Corredores y Asesores de Seguros S.R.L.	115.027.381	1.649.714	849.137	860.977	3.734.944	3.493.459	241.484
17	Club S.R.L. Corredores y Asesores de Seguros	112.298.082	2.140.138	1.383.222	1.076.794	2.328.387	2.168.821	169.566
18	Colinas S.R.L. Corredores y Asesores de Seguros	10.980.949	1.898.818	778.814	1.121.999	1.897.113	1.782.261	118.851
19	Sitrona Brokers Línea Corredor de Seguros	9.338.981	471.944	283.494	139.710	1.623.973	1.217.269	402.827
20	S.A. Corredores y Asesores de Seguros S.R.L.	9.234.991	2.844.991	1.429.888	914.103	3.793.271	3.768.914	26.359
21	WCA Corredores y Asesores de Seguros S.R.L.	8.144.012	1.774.721	1.333.809	441.914	1.847.949	1.843.279	2.290
22	Intermed Brokers S.R.L. Corredores y Asesores de Seguros	7.917.793	898.820	549.939	347.881	1.368.874	1.316.899	44.974
23	Tuaca Brokers S.R.L.	6.929.921	1.244.829	817.372	427.455	1.197.779	942.387	257.391
24	Navarra y Páez Corredores de Seguros S.R.L.	6.329.284	1.321.036	399.728	929.299	1.175.199	949.992	225.897
25	Corredora de Seguros S & E Línea	1.849.992	407.121	30.928	396.193	332.714	319.299	19.414
26	Compu Seguros S.R.L. Corredores y Asesores de Seguros	814.920	1.292.271	364.849	927.722	811.914	792.231	19.684
27	Delta Brokers Asesores S.A. Corredores de Seguros	380.989	338.819	97.377	291.028	172.081	176.682	6.981

Fuente: Base de datos de la Asociación de Intermediarios y Corredores de Seguros de Uruguay (AICSU)

Ranking
03.09.21 09:46:59 AM 2021

Ranking
03.09.21 09:46:59 AM 2021

una comisión por cada contrato, el broker de seguros puede catalogarse como un asesor.

Los brokers no tienen vínculos con ninguna empresa aseguradora, por lo tanto, pueden realizar gestiones relacionadas a la comercialización de pólizas de seguros para más de una compañía. De esta manera, se obtienen mejores contrataciones para las primas.

Las compañías que contratan un broker de seguros ofrecen un considerable tiempo y dinero, así como la mejora de coberturas y prestación de servicios.

Los corredores de seguros ofrecen asesoramiento personalizado a sus clientes. Previamente se realizará un estudio especializado conforme a las necesidades del usuario y, así podrá brindar las mejores opciones de seguro que se adapte a sus condiciones.

Los Corredores de Seguros son intermediarios que generan un importante valor agregado para el desarrollo del mercado de seguros. Es así que en los últimos años la participación de este sector importante en el mercado ha ido en constante crecimiento hasta alcanzar un 52% de la producción de seguros del Mercado.

Esta versión del Ranking de Corredores de Seguros, presenta las

Cifras de intermediación financiera a diciembre 2020, como el parámetro que define las posiciones de las diferentes instituciones en este estudio; asimismo, difunde su información financiera. **Cabe destacar, que este análisis fue elaborado con datos provenientes de la APS.**

Se ubica en el primer lugar del podio a Sudamericana S.R.L. Corredores y Asesores de Seguros, con 374,6 millones de Bs. en Intermediación Financiera, le sigue en segundo lugar Universal Brokers S.A. Corredores y Consultores de Seguros con 322,3 millones y en tercer lugar se encuentra Kieffer &

Es importante resaltar el nivel de ingresos de la compañía Universal Brokers (38,3 millones de Bs.), seguida por Sudamericana (38,3 millones de Bs.) y Kieffer & Asociados (36,1 millones de Bs.).

En cuanto a la utilidad, destaca Universal Brokers con 43,3 millones de Bs., seguida por Kieffer & Asociados con 25,2 millones de Bs. y Correos ocupa el tercer lugar con 25,4 millones de Bs.

En materia de Utilidad, Universal Brokers ocupa el primer lugar con 43,3 millones de Bs., el segundo lugar es para Consultores de Seguros S.A. con 5,4 millones de Bs. y el tercer lugar corresponde a Sudamericana con 4,38 millones de Bs.

Las compañías que contratan un broker de seguros ofrecen un considerable tiempo y dinero, así como la mejora de coberturas y prestación de servicios.

Los corredores de seguros ofrecen asesoramiento personalizado a sus clientes. Previamente se realizará un estudio especializado conforme a las necesidades del usuario y, así podrá brindar las mejores opciones de seguro que se adapte a sus condiciones.

Los Corredores de Seguros son intermediarios que generan un importante valor agregado para el desarrollo del mercado de seguros. Es así que en los últimos años la participación de este sector importante en el mercado ha ido en constante crecimiento hasta alcanzar un 52% de la producción de seguros del Mercado.

Esta versión del Ranking de Corredores de Seguros, presenta las

Todo la industria aseguradora se está enfrentando a un panorama cambiante, gracias a las nuevas prácticas empresariales y a la recesión mundial que ha sido ocasionado por el Covid-19. Sin embargo, según un análisis de GlobalData, el canal de corredores depende particularmente de la reunión con los clientes y, generalmente, no tiene la experiencia ni la infraestructura existente en los canales digitales para compensar esa dependencia.

No obstante, estas últimas presiones han sido claves para que las compañías de seguros se conviertan en un negocio que se está transformando de forma rápida, con mucha incorporación de tecnología. Antes de la llegada de la pandemia al país, el sector de corredores de seguros ya era necesario implementar la digitalización dentro de toda la actividad aseguradora. Actualmente, con la persistente presencia del coronavirus en el mundo, es una necesidad básica e imperiosa que generará el desarrollo del sector, agilizará los procesos y permitirá el acceso a nuevos sectores de clientes o nichos de mercados.

A pesar de que ya se han dado los primeros pasos, todavía falta un largo camino por recorrer.

En un futuro, más cercano que lejano, las compañías de seguros, junto a los corredores, ofrecerán un nuevo concepto de negocios en el mercado asegurador; de manera flexible, innovadora, tecnológica y con especial foco en la atención de clientes. En estas tendencias están presentes múltiples tecnologías, como es el caso de la nube. Esta brinda a las empresas la posibilidad de innovar con agilidad, escalar rápidamente y con inversiones menores a las que eran necesarias anteriormente.

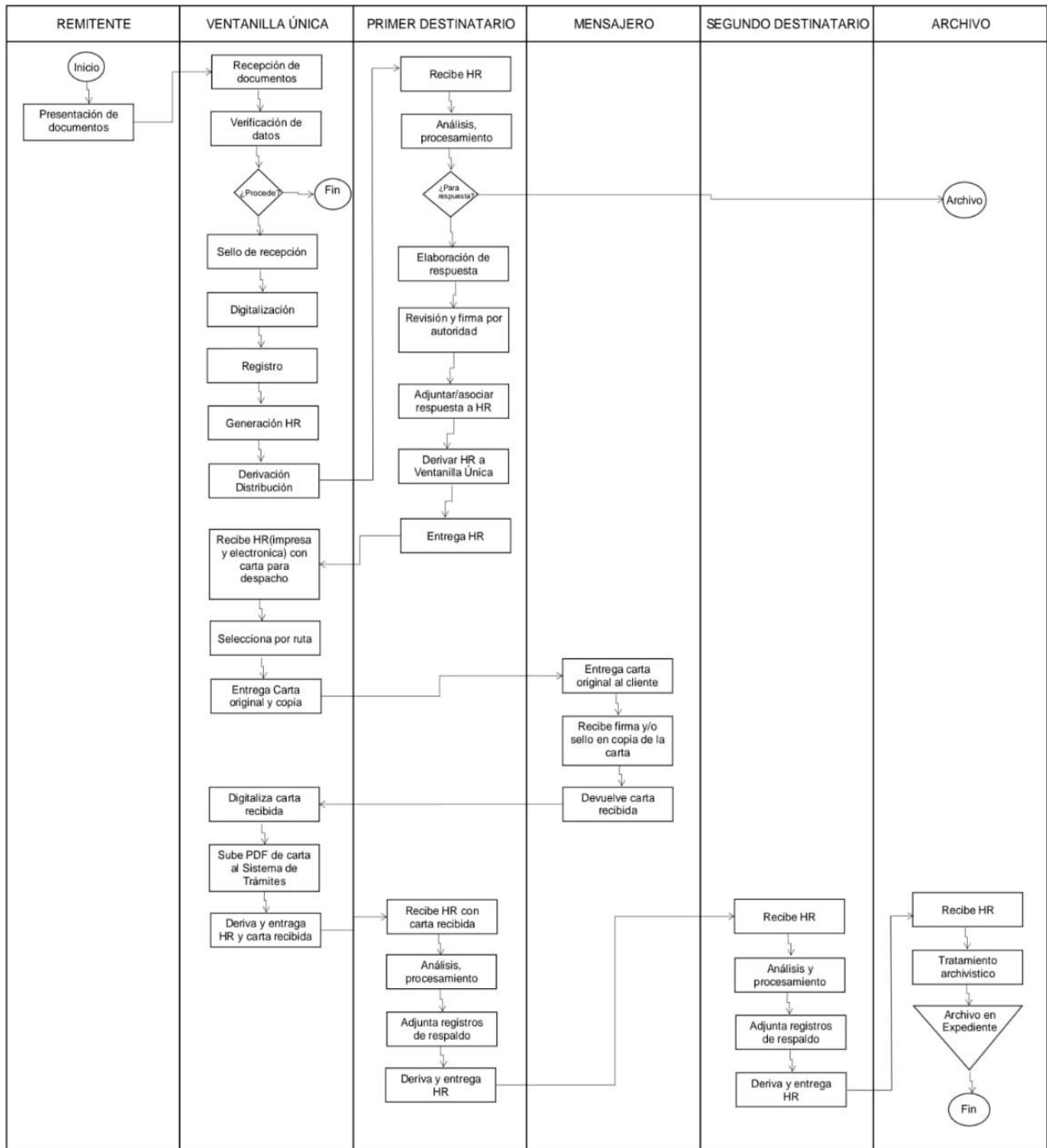
En relación a la privacidad de los datos, permite acceder a importantes medidas de seguridad. Sin duda, la transformación digital impacta cada vez más en sectores que son muy diversos, uno de ellos es el asegurador, que fue uno de los que más transformaciones ha sufrido y que más cambios ha tenido que hacer en sus productos y servicios para satisfacer a sus clientes durante esta época crítica. La imaginación, la tecnología y la predisposición a romper paradigmas ya establecidos en el negocio tradicional del seguro están jugando un rol determinante a la hora de actuar nuevamente el sector. Frente a esta nueva movilidad de vida que se cambiará en el corto plazo.

cifras de intermediación financiera a diciembre 2020, como el parámetro que define las posiciones de las diferentes instituciones en este estudio; asimismo, difunde su información financiera. Cabe destacar, que este análisis fue elaborado con datos provenientes de la APS.

Se ubica en el primer lugar del podio a Sudamericana S.R.L. Corredores y Asesores de Seguros, con 374,6 millones de Bs. en Intermediación Financiera, le sigue en segundo lugar Universal Brokers S.A. Corredores y Consultores de Seguros con 322,3 millones y en tercer lugar se encuentra Kieffer &

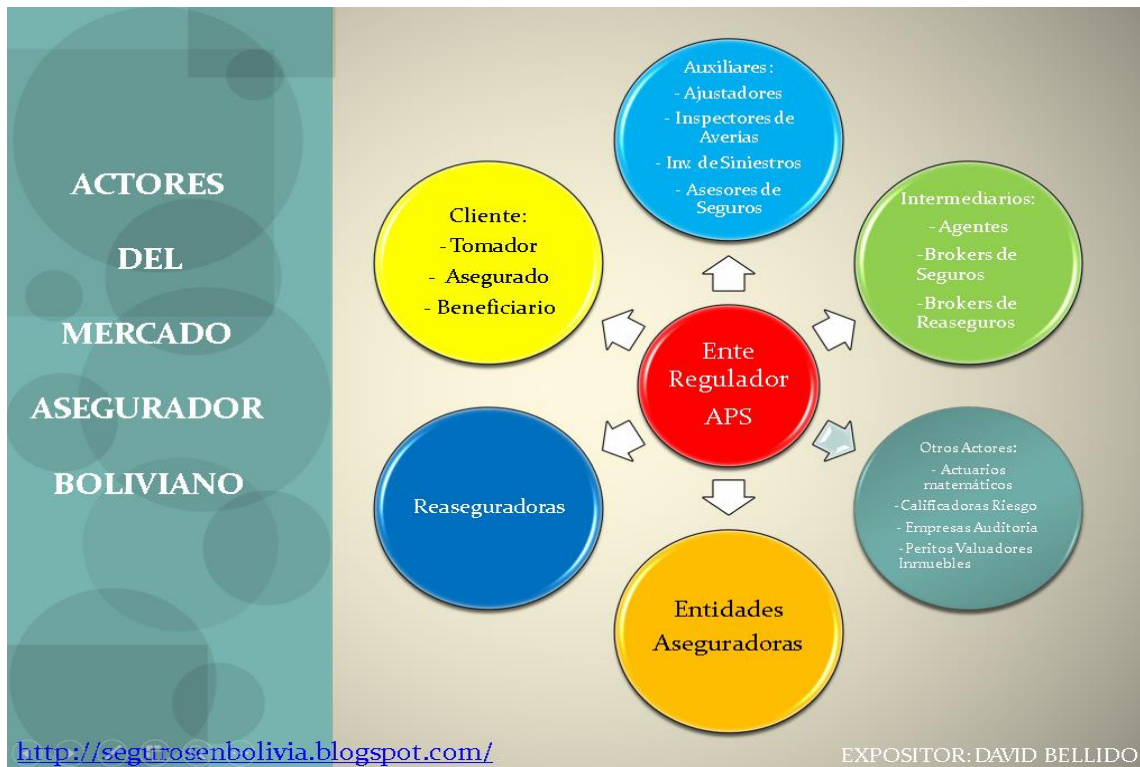
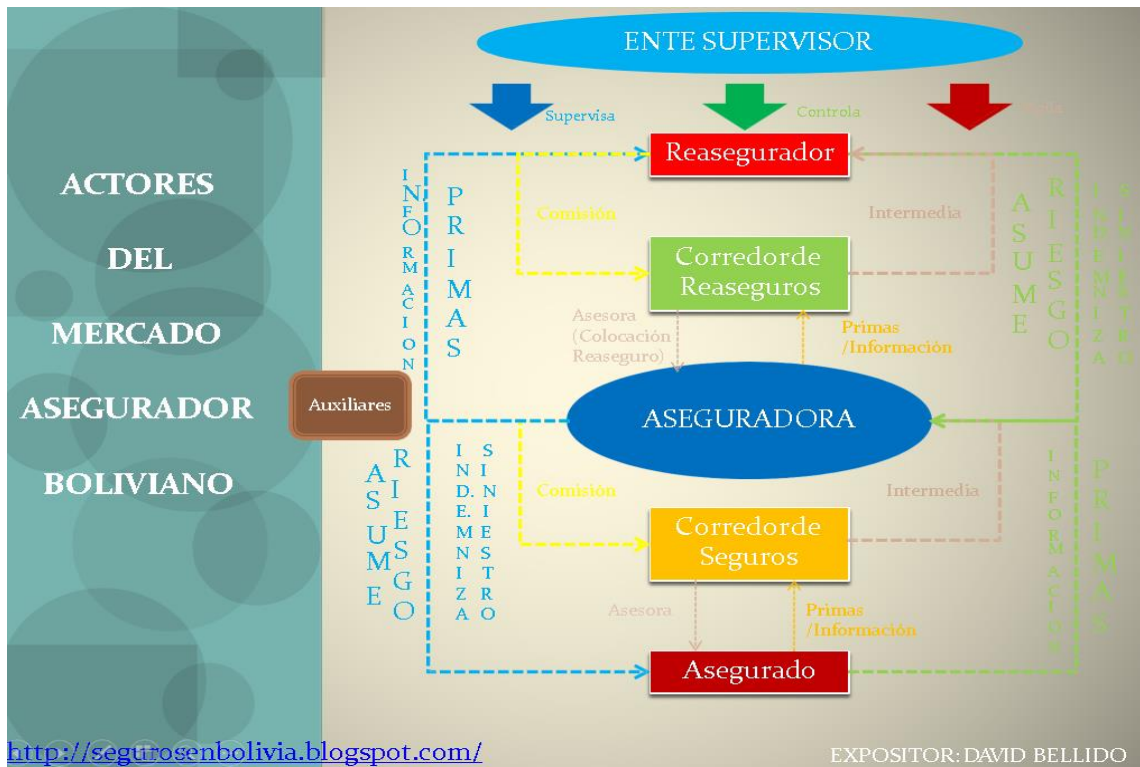
Fuente: Extraído de <https://nuevaeconomia.com.bo/sitioweb/pdfs/2021/EDICION1206.pdf>

ANEXO 2: FLUJO GENÉRICO DE TRÁMITES



Fuente: Elaboración propia en el marco de la actividad laboral

ANEXO 3: ACTORES DEL MERCADO DE SEGUROS



Fuente: <http://segurosenbolivia.com/educacion/presentaciones-de-seguros/>

ANEXO 4: CUESTIONARIOS

RELEVAMIENTO DE INFORMACIÓN "A" (personal de correspondencia)

1. DATOS DEL FUNCIONARIO

Nombre del área administrativa:

Nombre del cargo:

Nombre de la persona:

2. IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS

2.1. ¿Cuáles son sus actividades?

2.2. ¿Con qué documentos normativos aplica para realizar sus actividades?

2.3. ¿Con cuántos equipos cuenta para realizar sus actividades?

2.4. ¿Cuáles son los horarios de recepción de correspondencia?

2.5. ¿Cómo realiza la recepción de documentos?

2.6. ¿Qué tipo de documentos recibe?

2.7. ¿Cuántos sellos utiliza para recepción de documentos?

2.8. ¿Cómo registra los documentos?

2.9. ¿Qué herramienta utiliza para el registro de los documentos?

2.10. ¿Qué criterios aplica para la derivación de asuntos? (primer destinatario)

2.11. ¿Cómo entrega la correspondencia recibida a los funcionarios?

2.12. ¿Cómo realiza el despacho de documentos?

2.13. ¿Cuáles son los horarios para el despacho de correspondencia?

2.14. ¿Qué vías de despacho utilizan?

2.15. ¿Cómo devuelven los acuses de recibo a los funcionarios?

2.16. ¿Archiva algún documento?

2.17. ¿Existen plazos para la entrega de documentos ya sea recibidos o despachados?

2.18. ¿Cómo realiza la digitalización de documentos?

Fecha: / / 2017

1/1

**RELEVAMIENTO DE INFORMACIÓN “B”
(funcionarios)**

1. DATOS DEL FUNCIONARIO

Nombre del área administrativa:

Nombre del cargo:

Nombre de la persona:

2. IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS, TRÁMITES O ASUNTOS Y DOCUMENTOS

2.1 ¿Qué competencias tiene? (Describir)

.....

.....

.....

2.2 ¿Qué asuntos/trámites atiende?

.....

.....

.....

2.3 ¿Qué normas o regulaciones aplica en la atención de sus asuntos/trámites?

.....

.....

.....

2.4 Puede describir los pasos que realiza de forma secuencial en la atención de los asuntos mencionados

a. Asunto:

QUIÉN	QUÉ	CÓMO	CUÁNDO	DOCUMENTOS	VERSIÓN	FORMATO	REQUISITOS
					Original Copia Fotocopia	Físico Electrónico Digital	

2.5 ¿Cuántos asuntos/trámites recibe por día?

HOJA DE RUTA	EXTERNO	INTERNO
CON		
SIN		

2.6 Describa los asuntos/trámites que atiende sin Hoja de Ruta

ASUNTO/TRÁMITE	VÍA DE SOLICITUD

2.7 Describa el procedimiento de recepción y derivación que ejecuta y el tipo de instrumentos de registro que aplica. (Solicitar copias de formatos)

ACCIÓN	ELECTRÓNICO	MANUAL
RECEPCIÓN		
DERIVACIÓN / DESPACHO		

2.8 ¿Qué sistemas informáticos emplea en su trabajo?

NOMBRE DEL SISTEMA (Sigla y desglosado)	OBJETO / FUNCION	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN (si lo conoce)

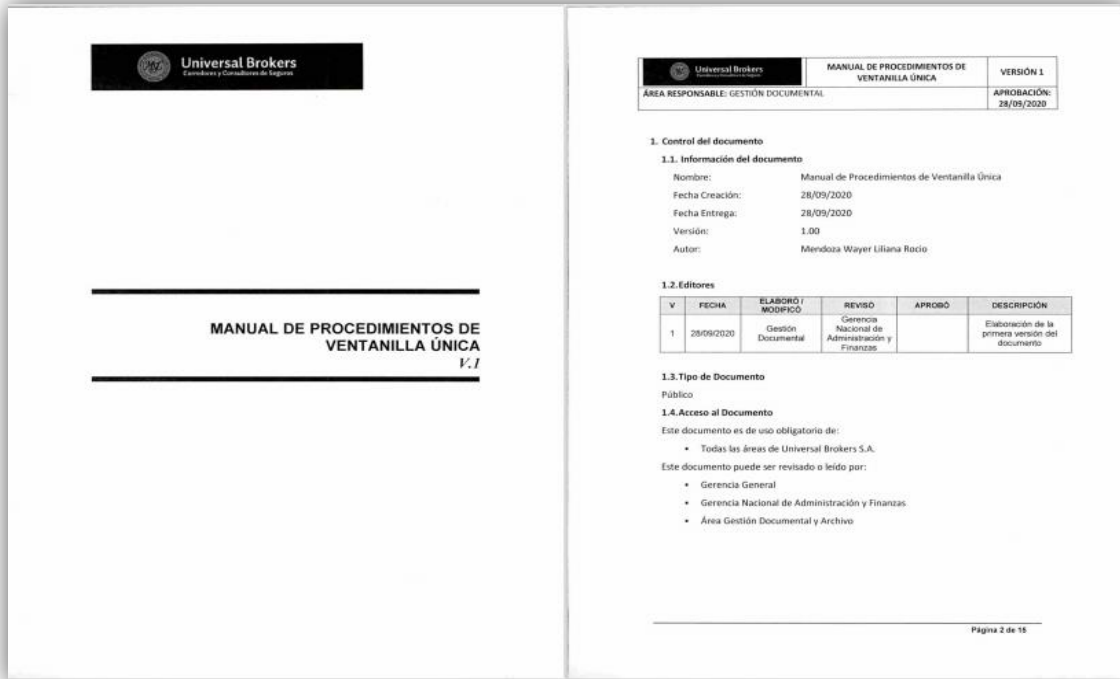
Fecha: / / 2017

ANEXO 5: PRODUCCIÓN DOCUMENTAL


GESTIÓN	MES	HOJAS DE RUTA			
		EXTERNAS	PÁGINAS	INTERNAS	PÁGINAS
2017	12	16.828	257.543	14.937	25.084
2018	12	17.005	269.619	15.679	25.984
2019	12	17.624	269.029	18.316	26.575
2020	12	13.333	200.968	6.272	8.868
2021	12	17.908	304.091	7.732	14.951
TOTAL		82.698	1.301.250	62936	101.462

Fuente: Elaboración propia con base en reportes del Sistema de Trámites

ANEXO 6: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE VENTANILLA ÚNICA



ANEXO 7: REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE TRÁMITES



REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE TRÁMITES
V.1

	REGLAMENTO PARA GESTIÓN DE TRÁMITES	VERSIÓN 1
ÁREA RESPONSABLE: GESTIÓN DOCUMENTAL		APROBACIÓN: 30/04/2021

1. Control del documento

1.1. Información del documento

Nombre: Reglamento para la gestión de trámites
 Fecha Creación: 01/03/2021
 Fecha Entrega: 30/04/2021
 Versión: 1.00
 Autor: Mendoza Wayer Lilliana Rocio

1.2. Editores

V	FECHA	ELABORÓ / MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ	DESCRIPCIÓN
1	01/03/2021	Jefe Sistema de Gestión Documental	Gerencia Nacional de Administración y Finanzas	Gerencia General	Elaboración de la primera versión del documento

1.3. Tipo de Documento
Privado

1.4. Acceso al Documento
Este documento es de uso obligatorio de:

- Todas las áreas de Universal Brokers S.A.

Este documento puede ser revisado o leído por:

- Gerencia General
- Gerencia Nacional de Administración y Finanzas
- Gestión Documental y Archivo
- Auditoría Interna

Página 2 de 18

	REGLAMENTO PARA GESTIÓN DE TRÁMITES	VERSIÓN 1
ÁREA RESPONSABLE: GESTIÓN DOCUMENTAL		APROBACIÓN: 30/04/2021

2. Aceptación
Se autoriza el presente documento y se instruye su aplicación.

2.1. Aprobaciones del Área

Nombre/Sello	Nombre/Sello	Nombre/Sello	Nombre/Sello

2.2. Aprobaciones Gerencia General y Gerencia Nal. Administración y Finanzas

Nombre/Sello	Nombre/Sello	Nombre/Sello	Nombre/Sello

Página 3 de 18

	REGLAMENTO PARA GESTIÓN DE TRÁMITES	VERSIÓN 1
ÁREA RESPONSABLE: GESTIÓN DOCUMENTAL		APROBACIÓN: 30/04/2021

3. Contenido

- 1. Control del documento 2
- 1.1. Información del documento 2
- 1.2. Editores 2
- 1.3. Tipo de Documento 2
- 1.4. Acceso al Documento 2
- 2. Aceptación 3
- 2.1. Aprobaciones del Área 3
- 2.2. Aprobaciones Gerencia General y Gerencia Nal. Administración y Finanzas 3
- 3. Contenido 4
- Capítulo 1. Disposiciones Generales 5
- Artículo 1. Objeto 5
- Artículo 2. Términos Aplicables 5
- Artículo 3. Alcance 7
- Artículo 4. Responsabilidad 7
- Capítulo 2. Gestión de Trámites 7
- Artículo 5. Registro de trámites 7
- Artículo 6. Número de trámite 9
- Artículo 7. Producción de documentos 9
- Artículo 8. Punto de ingreso/salida de documentos 10
- Artículo 9. Generación de Hoja de Ruta 11
- Artículo 10. Derivación 12
- Artículo 11. Recepción 13
- Artículo 12. Atención de trámites (asuntos) 14
- Artículo 13. Agregación de documentos 15
- Artículo 14. Despacho 16
- Artículo 15. Archivo 16
- Artículo 16. Conservación 17
- Artículo 17. Digitalización 18
- Capítulo 3. Sistema de Trámites 18
- Artículo 18. Sistema de trámites y cuentas de usuarios 18

Página 4 de 18

ANEXO 8: PROCEDIMIENTO DE FIRMA DIGITAL

	PROCEDIMIENTO DE FIRMA DIGITAL	VERSIÓN 1
ÁREA RESPONSABLE: GESTIÓN DOCUMENTAL		APROBACIÓN: 22/02/2021

1. Control del documento

1.1. Información del documento

Nombre: Procedimiento de Firma Digital
 Fecha Creación: 22/02/2021
 Fecha Entrega: 22/02/2021
 Versión: 1.00
 Autor: Gestión Documental

1.2. Editores

V	FECHA	ELABORO / MODIFICO	REVISÓ	APROBÓ	DESCRIPCIÓN
1	22/02/2021	Gestión Documental	Gerencia Nacional de Administración y Finanzas	Gerencia General	Elaboración de la primera versión del documento

1.3. Tipo de Documento
Público

1.4. Acceso al Documento
Este documento es de uso obligatorio de:

- Todas las áreas de Universal Brokers S.A.

Este documento puede ser revisado o leído por:

- Gerencia General
- Gerencia Nacional de Administración y Finanzas
- Auditoría Interna
- Auditoría Externa

Página 2 de 14

	PROCEDIMIENTO DE FIRMA DIGITAL	VERSIÓN 1
ÁREA RESPONSABLE: GESTIÓN DOCUMENTAL		APROBACIÓN: 22/02/2021

2. Aceptación
Se autoriza el presente documento y se instruye su aplicación.

2.1. Aprobaciones del Área

Fecha: / /	Fecha: / /	Fecha: / /	Fecha: / /
Nombre/Sello:	Nombre/Sello:	Nombre/Sello:	Nombre/Sello:

2.2. Aprobaciones Gerencia General y Gerencia Nal. Administración y Finanzas

Fecha: / /	Fecha: / /	Fecha: / /	Fecha: / /
Nombre/Sello:	Nombre/Sello:	Nombre/Sello:	Nombre/Sello:

Página 3 de 14

	PROCEDIMIENTO DE FIRMA DIGITAL	VERSIÓN 1
ÁREA RESPONSABLE: GESTIÓN DOCUMENTAL		APROBACIÓN: 22/02/2021

3. Contenido

1. Control del documento	2
1.1. Información del documento	2
1.2. Editores	2
1.3. Tipo de Documento	2
1.4. Acceso al Documento	2
2. Aceptación	3
2.1. Aprobaciones del Área	3
2.2. Aprobaciones Gerencia General y Gerencia Nal. Administración y Finanzas	3
3. Contenido	4
4. Introducción	6
5. Objetivo	6
6. Alcance	6
7. Acreditación y control de firma digital	6
8. Medio para firmar digitalmente	6
9. Documentos que pueden ser firmados con firma digital	7
9.1. Comercial	7
9.2. Servicio al Cliente	7
9.3. Banca Seguros	7
9.4. Administración y Recursos Humanos	8
9.5. Contabilidad	8
9.6. Producción y cobranzas	9
9.7. Sistemas	9
9.8. Auditoría	9
9.9. Control y Riesgos	10
10. Suscripción de documentos	10
10.1. Comunicaciones Externas	10

Página 4 de 14

	PROCEDIMIENTO DE FIRMA DIGITAL	VERSIÓN 1
ÁREA RESPONSABLE: GESTIÓN DOCUMENTAL		APROBACIÓN: 22/02/2021

11. Envío de comunicaciones externas mediante Buzón Digital	14
12. Anulación de documentos con firma digital	14
13. Ubicación de los documentos con firma digital	14
14. Como validar firmas digitales	14

Página 5 de 14