

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



MEMORIA LABORAL

**“ADMINISTRACIÓN DEL ARCHIVO DE CRÉDITOS EN LA PRIMERA
ENTIDAD FINANCIERA DE VIVIENDA EN EL DEPARTAMENTO DE LA PAZ
OFICINA CENTRAL: MODELACIÓN DE UN MANUAL DE GESTIÓN Y
MEMORIA LABORAL”**

POSTULANTE: DIEGO RODRIGO CHOQUE ZEGARRA

TUTOR: M. Sc. MIRIAM RIVAS PAREDES

LA PAZ – BOLIVIA

2022

DEDICATORIA

A mi familia.

Rolando y Elena mis adorados padres, por todo su amor, apoyo, dedicación por los valores que me inculcaron.

A mis hijas Briana y Zoe quienes son mi razón de vivir y de lucha.

Esto es por ustedes.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme la vida y fuerzas para vencer las pruebas y obstáculos, permitiéndome concluir mi carrera profesional con éxito.

A mis Hermanos Claudia Viviana y Iver por impulsarme a seguir adelante y no rendirme.

A mi tutora M. Sc. Miriam Rivas Paredes, por su constante orientación y guía en el desarrollo de la memoria laboral.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I..... 1

1. CONSIDERACIONES GENERALES 1

1.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA..... 1

1.2. JUSTIFICACIÓN 1

1.3. OBJETIVOS 2

1.3.1. *Objetivo General*..... 2

1.3.2. *Objetivos Específicos*..... 2

CAPÍTULO II MARCO INSTITUCIONAL 3

2. DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN 3

2.1. ASPECTOS GENERALES DE LA INSTITUCIÓN 3

2.2. VISIÓN..... 4

2.3. MISIÓN 4

2.4. VALORES INSTITUCIONALES 4

2.5. VALORES ORGANIZACIONALES 5

2.6. VALORES DE COMPROMISO CON LA COMUNIDAD Y FUNCIÓN SOCIAL..... 5

CAPÍTULO III..... 7

3. REFERENTES NORMATIVOS Y TEÓRICOS..... 7

3.1. MARCO TEÓRICO 7

3.1.1. *Manual*..... 7

3.1.2. *Gestión Documental*..... 7

3.1.3. *Archivo*..... 8

3.1.3.1. *Dato*..... 8

3.1.3.2. *Información*..... 9

3.1.3.3. *Documento*..... 9

3.1.4. *Tipos de Archivo*..... 10

3.1.4.1. *Archivo de Gestión*..... 10

3.1.4.2. *Archivo Central*..... 10

3.1.4.3. *Archivo Intermedio*..... 11

3.1.4.4. *Archivo Histórico*..... 12

3.1.5	<i>Archivística</i>	12
3.1.5.1.	Funciones de la Archivística.....	13
3.1.5.2.	Organización del Fondo Documental.	14
a)	Clasificar	14
b)	Ordenar	14
c)	Numeración y signatura.	15
3.1.5.3.	Descripción documental (Inventario, e indización).	15
3.1.5.3.1.	Principal norma internacional de Descripción	16
3.1.6.	<i>Teoría del Valor Documental</i>	18
3.1.6.1.	Valores Primarios.....	18
a)	Valor administrativo	19
b)	Valor fiscal.....	19
c)	Valor contable.....	19
d)	Valor legal.....	20
3.1.6.2.	Valores Secundarios.....	20
a)	Valor informativo.....	20
b)	Valor Histórico.....	21
3.1.7.	<i>Ciclo de Vida de los Documentos</i>	21
3.1.7.1.	Activa	21
3.1.7.2.	Inactiva	21
3.1.7.3.	Permanente	21
3.1.8.	<i>Principios Archivísticos</i>	23
3.1.8.1.	Principio de procedencia	23
3.1.8.2.	Principio de respeto al orden original	24
3.1.8.3.	Principio de respeto a la estructura interna de los fondos.	24
3.2.	MARCO LEGAL.....	25
3.2.1.	<i>Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia</i>	25
3.2.2.	<i>Código Penal Bolivia</i>	27
3.2.3.	<i>Ley de Administración y Control Gubernamentales 1178 (SAFCO)</i>	27
3.2.4.	<i>Ley de Lucha Contra la Corrupción, Enriquecimiento Ilícito e Investigación de Fortunas “Marcelo Quiroga Santa Cruz” Ley 004</i>	28

3.2.5. <i>Preservación de las Documentaciones Públicas Decreto Supremo N°22145</i>	28
3.2.6. <i>Recopilación de Normas para Servicios Financieros Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (A.S.F.I.)</i>	29
CAPÍTULO IV	35
4. METODOLOGÍA	35
4.1. MÉTODO.....	35
4.2. TÉCNICAS	35
CAPÍTULO V. DESCRIPCIÓN DEL DESEMPEÑO ACADÉMICO LABORAL	36
5. CONTEXTO Y DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD LABORAL	36
5.1. CONTEXTO LABORAL	36
5.2. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD LABORAL.....	36
5.2.1. <i>Funciones Principales del Archivo de Créditos</i>	36
5.3. DETERMINACIÓN Y ANÁLISIS DEL PROBLEMA	39
5.3.1. <i>Antecedentes del problema</i>	39
5.3.2. <i>Identificación de problema</i>	39
5.4. PROPUESTA DE SOLUCIÓN.....	40
5.4.1. <i>Desarrollo de los aportes</i>	40
5.4.1.1. Cuadro de Clasificación	40
5.5. MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL	42
5.5.1. <i>Introducción</i>	42
5.5.2. <i>Objetivos</i>	43
5.5.3. <i>Marco Legal</i>	44
5.5.4. <i>Alcance</i>	48
5.5.5. <i>Bases Teóricas</i>	49
5.5.5.1. Documentos Administrativos y Expedientes	49
5.5.5.1.1. Documentos administrativos	49
5.5.5.1.2. Expedientes administrativos.....	49
5.5.5.2. Valores del documento	49
5.5.5.3. Ciclo de la Documentación.....	50
5.5.5.4. Funciones del Archivo	52
a) Clasificación.....	52

b) Ordenación.....	53
c) Consulta y préstamo.....	54
5.6. RESULTADO DE INTERVENCIÓN	55
CONCLUSIONES.....	57
BIBLIOGRAFIA.....	58

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1	Norma Internacional General de Descripción Archivística (ISAD-G)	16-18
Tabla N° 2	Síntesis Conceptual VALOR (Prescripción en años)	22
Tabla N° 3	Ciclo vital de los documentos y fases de archivo	23
Tabla N° 4	Cuadro de Clasificación	40
Tabla N° 5	Clasificación de la organización y fondo documental	41

RESUMEN

La presente memoria laboral comienza con los aspectos generales donde se plantea el problema, donde se observa las carencias que tiene el archivo, luego se formula los objetivos esto viendo las necesidades que tiene el archivo de crédito de la Primera E.F.V. y la justificación. Seguidamente se enfoca en el desarrollo del marco institucional, posteriormente el marco teórico que fundamenta la elaboración de la presente memoria donde se observa varios puntos conceptuales dentro de lo que es administración de un archivo, en el cual ahondaremos en la gestión documental del Archivo de Créditos La Primera E.F.V. Se desarrolla los conceptos de la documentación y las complejidades en el manejo del conocimiento archivístico de un archivo de gestión; en cuanto a la identificación, clasificación y ordenamiento del fondo documental durante las gestiones 2016 al 2021. Por otro lado, se revisa un marco legal que nos sustente el proceso de gestión documental, para normalizar y así tener el mejor manejo de la documentación ya que la institución es privada y esta se rige según la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero A.S.F.I.

También la modelación de un manual de Gestión Documental donde establece y proporciona directrices para el mejor desarrollo de las tareas a realizarse en el archivo y así trabajar bajo un mismo lineamiento, por tanto esto apoyara a las diferentes actividades que realizan de manera cotidiana en el archivo y permitirá que se haga un seguimiento secuencial de las tareas.

Palabra clave. Gestión documental, proceso archivístico, archivo de gestión.

DESCRIPTORES

<Documento> <Gestión documental> <Identificación> <Clasificación> <Ordenamiento>

ABSTRACT

This working memory begins with the general aspects where the problem arises, where the shortcomings of the file are observed, then the objectives are formulated, seeing the needs of the credit file of the First E.F.V. and justification. Next, it focuses on the development of the institutional framework, later the theoretical framework that supports the elaboration of this report where several conceptual points are observed within what is administration of an archive, in which we will delve into the documentary management of the Archive of Credits The First E.F.V. The concepts of documentation and the complexities in managing the archival knowledge of a management file are developed; in terms of the identification, classification and ordering of the documentary collection during the 2016 to 2021 efforts. On the other hand, a legal framework is reviewed that supports the document management process, to normalize and thus have the best management of the documentation since the institution is private and it is governed by the Supervision Authority of the Financial System A.S.F.I.

Also the modeling of a Documentary Management manual where it establishes and provides guidelines for the best development of the tasks to be carried out in the archive and thus work under the same guideline, therefore this will support the different activities that are carried out on a daily basis in the archive and will allow tasks to be tracked sequentially.

KEYWORDS

<Document> <Document management> <Identification> <Classification> <Ordering>

INTRODUCCIÓN

La presente memoria laboral se desarrolla en el Archivo de Créditos de La Primera E.F.V. (Entidad Financiera de Vivienda), en principio resguarda toda documentación de la unidad de Créditos, donde radica la riqueza documental de valor contable y administrativo, por tal motivo, la importancia del resguardo y accesibilidad para los usuarios tanto interno como externos.

El capítulo primero está compuesto por la formulación del problema, justificación y objetivos.

El capítulo segundo se enfoca en el desarrollo del marco institucional visión, misión valores institucionales, organizacionales y compromiso con la comunidad.

El capítulo tercero compuesto con el marco teórico en el cual se fundamenta para el desarrollo de la presente memoria y el marco normativo legal que sustenta el proceso de gestión documental, esto para normalizar y así tener el mejor manejo de la documentación como la institución es privada además financiera esta se rige según la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero A.S.F.I. principalmente.

El capítulo cuarto compuesto por la metodología, métodos y técnicas que se empleó para la presente memoria.

Por último, el capítulo quinto que se enfoca en la descripción laboral, antecedentes e identificación del problema y la propuesta de solución la importancia del resguardo adecuado de los documentos en el archivo de gestión, ya que son los centros encargados de administrar y conservar la documentación que se encuentra en la entidad y su uso en las diferentes tramitaciones. Así mismo, la organización de la documentación producida y recibida por la entidad apoya al buen manejo y fácil acceso de la información. Así mismo, conservar la memoria

institucional es vital. Por ello, se realizó un modelo de manual de gestión documental donde establece y proporciona directrices para el mejor desarrollo de las tareas a realizarse en el archivo y así trabajar bajo un mismo lineamiento, el cual, apoyara a las diferentes actividades que realizan de manera cotidiana en el archivo y permitirá que se haga un seguimiento secuencial.

CAPÍTULO I

1. Consideraciones generales

1.1. Formulación del Problema

Habiendo observado que al ejercer nuestra profesión como archivistas se ve necesidades latentes en el manejo de la documentación en el archivo de gestión, lo cual afecta en el desenvolvimiento de las actividades.

Por lo cual, en el Archivo de Créditos de La Primera E.F.V. (Entidad Financiera de Vivienda), se evidencia la necesidad de un manual de gestión documental y administración, para mejorar el desempeño laboral.

Se plantea la siguiente pregunta:

¿Cuál es el aporte académico laboral en la implementación del manual de gestión de documental en la administración del archivo de Créditos de La Primera E.F.V. (Entidad Financiera de Vivienda) para organizar los documentos de las gestiones de 2016 al 2021?

1.2. Justificación

La gestión documental es una actividad importante para el archivo, por ello, la aplicación del manual de gestión documental coadyuvará al fácil acceso a la información en el archivo de créditos de La Primera E.F.V. Entidad Financiera de Vivienda.

Así mismo, la aplicación de conocimientos teóricos y prácticos sobre la administración y gestión documental, el cual, optimiza las actividades administrativas, en cuanto al manejo correcto de los documentos y esto beneficia en el desarrollo del archivo.

Conservar la memoria institucional es vital, por ello la gestión documental y administración es fundamental para el buen manejo de la información y así garantizar el acceso de la información de forma eficiente.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

- Elaborar un modelo de Manual de Gestión Documental para consolidar directrices y lineamientos en el Archivo de Créditos de La Primera E.F.V. (Entidad Financiera de Vivienda) Oficina Nacional, Departamento de La Paz.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Describir la situación actual del archivo de créditos de la Primera E.F.V. (Entidad Financiera de Vivienda) en el ámbito de la administración y organización del archivo.
- Presentar un cuadro de clasificación que permita identificar claramente las series documentales del área de Créditos de acuerdo a la estructura orgánica de la institución.

CAPÍTULO II MARCO INSTITUCIONAL

2. DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN

2.1. Aspectos Generales de la Institución

LA PRIMERA E.F.V. fue fundada como Asociación Mutual de Ahorro y Préstamo para la Vivienda La Primera en el año 1964 con el propósito de apoyar, mediante créditos de vivienda, a las familias bolivianas que anhelaban tener su casa propia. (La Primera, 2022)

En 2015, mediante Ley N° 393 de Servicios Financieros, Mutual La Primera se transformó en LA PRIMERA E.F.V., ENTIDAD FINANCIERA DE VIVIENDA, manteniendo los principios y valores que la han caracterizado por más de 50 años. (La Primera, 2022)

LA PRIMERA E.F.V. se ha consolidado como la Entidad Financiera de Vivienda más importante, sólida, segura y solvente del Sistema Financiero Nacional, donde la responsabilidad, honestidad, transparencia, excelencia en el servicio y espíritu de superación constante son sus principios fundamentales. (La Primera, 2022)

LA PRIMERA E.F.V. trabajó, trabaja y trabajará por mejorar las condiciones de vida de la población boliviana, cumpliendo su principal objetivo que es: “Apoyar el sueño de tener una casa propia, brindando una variedad de créditos para la prosperidad y cuidando los ahorros de forma garantizada de cada boliviano y boliviana que depositan su confianza en esta entidad financiera”. (La Primera, 2022)

2.2. Visión

Ser una entidad eficiente y sostenible manteniendo su liderazgo y competitividad, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de la población boliviana, principalmente a través del financiamiento de créditos de vivienda.

Concepto de la visión

La visión pretende exponer el compromiso de la Entidad para una adecuada administración que permita su sostenibilidad en el tiempo, manteniendo el liderazgo en el sector de la vivienda, debiendo mantener la competitividad dentro del mercado. (La Primera, 2022)

2.3. Misión

Responder a la confianza de la colectividad incentivando al ahorro familiar, destinado a la vivienda, generando valor agregado para los clientes y usuarios a través de servicios financieros de excelencia.

Concepto de la misión

Otorgar a sus clientes, usuarios y comunidad en general, servicios financieros diferenciados, mediante un trato personalizado que le permita alcanzar las expectativas esperadas. (La Primera, 2022)

2.4. Valores institucionales

Los valores institucionales, expresan el enfoque y la filosofía de la Entidad, con relación al entorno, los recursos humanos, así como la función social y económica que desarrolla.

Los valores de la Entidad se agrupan en; organizacionales y de compromiso con la sociedad. (La Primera, 2022)

2.5. Valores organizacionales

EFICIENCIA: Otorgar a los consumidores financieros una experiencia de atención con mayor beneficio y prontitud.

TRANSPARENCIA: Exponer y contar con la información necesaria e íntegra para la toma de decisiones de los consumidores socios y clientes.

INTEGRIDAD: Hacer lo correcto, adecuando todas nuestras actuaciones de acuerdo a valores y principios éticos.

RESPONSABILIDAD: Actuación de los funcionarios, para actuar en estricta observancia de los deberes y obligaciones para el cumplimiento de la misión, visión y objetivos institucionales. (La Primera, 2022)

2.6. Valores de compromiso con la comunidad y función social

EQUIDAD: Otorgar servicios financieros sin diferencias ni discriminaciones a todos los consumidores financieros, logrando el acceso universal a los servicios financieros.

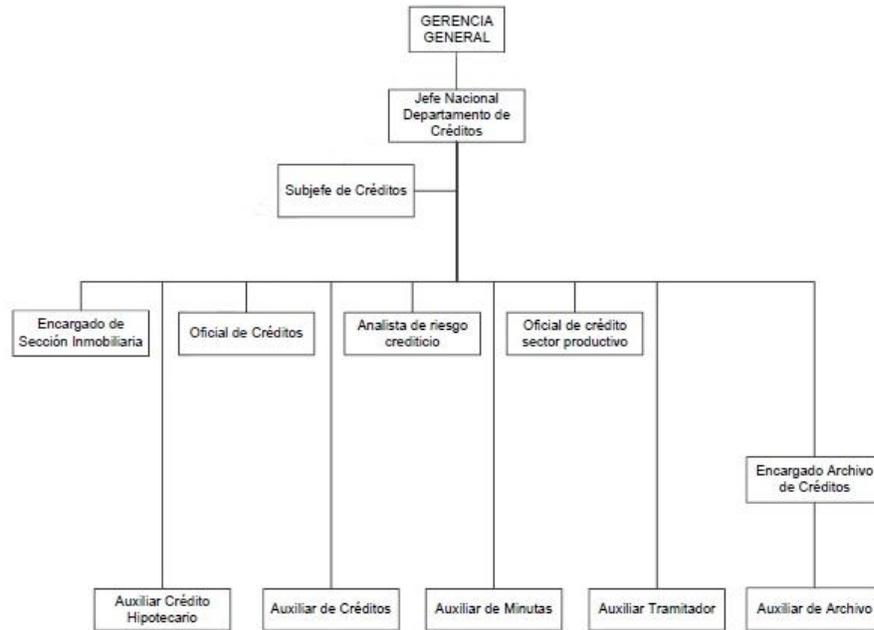
RESPECTO: Comportamiento, basado en el reconocimiento de derechos de los demás.

COMPROMISO: Con la sociedad, con el medio ambiente y con los consumidores financieros.

SOLIDARIDAD: Compromiso con la sociedad y conforme a su responsabilidad social.

HONESTIDAD: Adecuada conducta, honrada y conforme a la verdad que se expresa en el correcto proceder de funcionarios y directivos en el desempeño de sus labores. (La Primera, 2022)

Organigrama



De acuerdo al organigrama el archivo de créditos depende de la jefatura Nacional Departamento de Créditos, en el cual trabajan 3 persona, Profesionales del área de Archivo, hay un Encargado de Archivo y 2 Auxiliares de Archivo.

El archivo de créditos de la Primera E.F.V. (Entidad Financiera de Vivienda) se encuentra en el departamento de La Paz Ubicada en la Av. Mariscal Santa Cruz N° 1364. Piso 2.



CAPÍTULO III

3. REFERENTES NORMATIVOS Y TEÓRICOS

3.1. Marco Teórico

En este punto se observará las bases teóricas que sustenta la presenta memoria laboral.

3.1.1. Manual

“Libro que contiene abreviadas las nociones principales de una arte o ciencia. (...) Conjunto de pasos y operaciones, automáticos o manuales, necesarios para instruirlos al usuario en determinado proceso de uso de una aplicación, programas y metodología.” (Valle, 2011, p. 177)

Se denomina manual a toda guía de instrucciones que sirve para el uso de un dispositivo, la corrección de problemas o el establecimiento de procedimientos de trabajo. Los manuales son de enorme relevancia a la hora de transmitir información que sirva a las personas para desenvolverse en una situación determinada. (Recuperado de <https://www.eumed.net/rev/caribe/2016/11/manual.html>).

3.1.2. Gestión Documental

“Conjunto de actividades que permiten coordinar y controlar los aspectos relacionados con la creación, recepción, organización almacenamiento, preservación, acceso y difusión de documentos” (Russo, 2009, p. 10).

“En la gestión documental están integradas todas las funciones archivísticas reconocidas de antiguo no solo las tradicionales de recoger, conservar y servir sino las que afectan al tratamiento documental y todas aquellas nuevas” (Heredía, 2008, p. 48).

Por lo tanto, la gestión documental es el conjunto de procesos que está enfocada en la revisión, almacenamiento y recuperación de documentos.

3.1.3. Archivo

Es el conjunto Orgánico de Documentos, sea cual fuera su fecha, su forma y el soporte material, producidos o recibidos por cualquier persona, física o moral o por cualquier organismo público o privado en el ejercicio de su actividad o sus funciones, conservados por sus creadores o sucesores para sus propias necesidades o transmitidos a instituciones de archivos. (Oporto, 2005, p. 38-39)

“Entendemos bajo el termino de archivo, las secciones de entidades y las instituciones que reúnen, conservan, ordenan, describen, administran y utilizan la archivalía y eventualmente los documentos históricos” (Tanodi, citado por Rufiel, 2017, p. 76).

El Archivo es conjunto de documentos sea cual fuera su forma, soporte o tamaño que pueden ser generadas por personas físicas o jurídicas públicas o privadas en el ejercicio de sus actividades.

3.1.3.1. Dato

“El dato es un hecho simple, un “data- ítem” o elemento de dato, que se encarga de describir sucesos y entidades” (Oporto, 2005, p. 29).

El dato es una información de hechos, elementos que permite estudiarlos y son analizados.

3.1.3.2. *Información*

Es el conocimiento basado en los datos, a los cuales se les ha dado significado, propósito y utilidad. Es un mensaje con contenido determinado emitido por una persona o entidad hacia otra; en ese proceso se transforma en acción y por ello representa un papel primordial en el proceso de la comunicación y posee una evidente función social, pues se torna en el insumo básico de las ciencias de la información y por ende del documento. (Oporto, 2005, p. 29-30)

“Datos procesados en una forma significativa para el receptor, tiene valor real o percibido, convertido en información sirve para la toma de decisiones o el establecimiento de acciones actuales o futuras” (Valle, 2011, p. 156).

Información es, un conjunto de datos procesados que constituyen un mensaje que puede cambiar el estado del conocimiento.

3.1.3.3. *Documento*

“Documento es todo registro de información independiente de su soporte físico. Abarca todo lo que puede transmitir el conocimiento humano” (Oporto, 2005, p.).

Registro de información independiente de su soporte físico. Abarca todo lo que puede transmitir el conocimiento humano. Es el testimonio de la actividad del hombre fijado en un soporte perdurable que contiene información. Es un objeto que conserva la huella de la actividad humana que sirve para dar noticia de un hecho. (Rufiel, 2017, p. 87-88)

Por lo tanto, documento es un testimonio material de cualquier actividad humana realizada en un determinado tiempo o espacio el cual está registrada.

3.1.4. Tipos de Archivo

3.1.4.1. Archivo de Gestión

Los documentos se encuentran en primera edad cuando están tratando de dar respuesta o solución a un asunto planteado. Se encuentran en los archivos corrientes, cerca del funcionario responsable de su tramitación. Es decir, es el archivo que se encuentra en cualquier oficina pública o privada. (Rufeil, 2017, p. 202)

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

Por lo tanto, el archivo de oficina está formado por los documentos producidos por una unidad administrativa durante el desarrollo de actividades y el ejercicio de sus funciones.

3.1.4.2. Archivo Central

Institución archivística o centro de archivo; depósito en una dependencia adecuada, dotado de las condiciones necesarias de espacio, equipo y seguridad donde se traslada la documentación inactiva de la entidad, aunque la práctica nos muestra la existencia de

archivos de contabilidad que funcionan como centrales en nuestro país. (Oporto, 2005, p. 40)

(...) El Archivo Central coordina y controla el funcionamiento de los distintos archivos de gestión en que se conserve la documentación tramitada por las unidades adscritas al mismo. || Dentro del ciclo vital de los documentos, es el que coordina y controla el funcionamiento de los distintos archivos de gestión y reúne los documentos transferidos por los mismos, una vez finalizado su trámite y cuando su consulta no es constante. (Valle, 2011, p. 15)

Por lo tanto, Archivo central, es una unidad administrativa donde se conservan documentos transferidos o trasladados por los distintos archivos de gestión.

3.1.4.3. *Archivo Intermedio*

“Repositorio archivístico, destinado a preservar y accesibilidad para la consulta; evaluar las que tienen valor permanente para su transferencia al archivo histórico, y las que sean superfluas sean desechadas bajo control legal” (Oporto, 2005, p. 41).

Fondo documental constituido por la parte más antigua de un archivo administrativo activo, que luego pasarán a un archivo general llamado histórico y que puede aumentar periódicamente. La utilización de la documentación es eventual, paso intermedio antes de transferirse a un archivo central o histórico. (Valle, 2011, p. 16)

El Archivo Intermedio es donde se han de transferir los documentos de los archivos centrales o de los archivos de gestión y la consulta de los productos es esporádica y en que permanecen hasta su eliminación o transferencia al Archivo Histórico.

3.1.4.4. Archivo Histórico

“Establecimiento donde por ley, debe conservarse la documentación oficial y nacional de valor permanente” (Oporto, 2005, p. 41).

Se considera archivo Histórico cuando el fondo documental evoluciona desde el archivo administrativo y pasa a formar la parte más antigua de un archivo vivo, (...) Es aquel al que se transfiere o ha transferido desde el archivo Intermedio la documentación que deba conservarse permanentemente, por no haber sido objeto de dictamen de eliminación (...). (Valle, 2011, p.16)

Por cual, el archivo histórico es la unidad donde se organiza, describe y conserva la documentación transferida del archivo central y de valor permanente.

3.1.5 Archivística

Se encontró varios conceptos en torno a la archivística, entre esos los siguientes:

Ciencia trata de los archivos. ||disciplina de las ciencias de la información que se ocupa de las técnicas que se han de emplear en el manejo de la documentación, aplicada a los aspectos de organización, administración conservación, funcionamiento y utilización de documentos de los archivos. ||disciplina que estudia los principios teóricos y prácticos del

funcionamiento de los archivos y tratamiento de los fondos. ||Disciplina que trata de los aspectos teóricos y prácticos (tipología, organización, funcionamiento, planificación etc.) de los archivos y el tratamiento archivístico de su fondo documental (Valle, 2012, p. 13).

“Ciencia de los documentos de archivo y de los archivos como custodios de aquellos y como sistemas responsables de su gestión, así como de la metodología aplicada a unos y a otros y cuyo objeto es potenciar el uso y servicio de los documentos y de los archivos” (Heredia, 2011, p. 44).

La Archivística es la ciencia de los archivos, conjunto de técnicas que busca maneras de almacenamiento, conservación y restauración de documentos físicos.

3.1.5.1. Funciones de la Archivística

1. Control de ingreso reunión de documentos.
2. Organización del Fondo Documental:
 - a) Identificación
 - b) Clasificar
 - c) Ordenar
 - d) Numeración y signatura.
3. Descripción documental (Inventario, e indización).
 - 3.1. Aplicación de las normas Internacionales de Descripción Archivística ISAD(G)”
4. Valoración.
5. Conservación.
6. Administración documentos.

7. Servicio y Control de Préstamos de los documentos.
8. Selección, Traslado de la Documentación.
9. Eliminación en los archivos de Oficina.
10. Digitalización de los documentos.
11. El Cuadro de Clasificación” (Cuba, 2011, p. 58)

3.1.5.2. Organización del Fondo Documental.

a) Clasificar

“La Clasificación consiste en agrupar las documentaciones en clases, acción, que se verifica desde la fase misma de la producción documental, que está bajo la responsabilidad de las secretarías y otros gestores de la documentación” (Oporto, 2005, p. 42).

“La clasificación documental se realizará, de acuerdo a las series documentales que se detecten en cada una de las áreas, Secciones, Subsecciones, Series, Sub series del cuadro de clasificación del archivo” (Cuba, 2011, p. 59).

Por lo tanto, la clasificación es el proceso que nos permite agrupar de forma jerárquica los documentos, de acuerdo con los principios de procedencia y orden original.

b) Ordenar

“Es un sistema de organización que identifica cada de las carpetas o expedientes del archivo, agrupados en series de una misma clase, los sistemas más usuales son el alfabético y numérico (Oporto, 2005, p. 42)

“... consiste en establecer secuencias dentro de las categorías y grupos, de acuerdo con las series naturales cronológicas y/o Alfabéticas, dentro de las categorías y grupos definidos en la clasificación” (Valle, 2011, p. 198).

Ordenación es una operación de la archivística que establece secuencias dentro de categorías o grupos.

c) Numeración y signatura.

“La numeración o signatura se hará de manera individual es decir por unidad documental, se colocara de la signatura correspondiente identificando a que unidad pertenece, desde el fondo, sub fondo, sección y sub sección...” (Cuba, 2011, p. 59).

Por lo tanto, la numeración o signatura son códigos formados por números y letras que nos permite ordenar las unidades documentales.

3.1.5.3. Descripción documental (Inventario, e indización).

“La descripción puede realizarse sobre los expedientes, légalos o cualquier unidad de archivo. Los recursos documentales se organizan en los archivos para garantizar su accesibilidad, y por ende, su uso inmediato” (Oporto, 2005, p. 42).

“...destinada a la elaboración de los instrumentos de información para facilitar el conocimiento y consulta de los fondos documentales y colecciones de los archivos” (Valle, 2011, p. 87).

Por lo cual, la descripción documental es un proceso archivístico que nos permite identificar los documentos y se concreta con un registro.

3.1.5.3.1. Principal norma internacional de Descripción

Norma Internacional General de Descripción Archivística ISAD (G): se utiliza para la descripción de documentos y está organizada en 7 áreas y 26 elementos que pueden ser combinadas para constituir la descripción de una entidad.

TABLA N° 1

Norma Internacional General de Descripción Archivística

ÁREA	RECOGE	ELEMENTOS DE DESCRIPCIÓN
		- Código (s) de referencia
		- Título
	Información esencial	- Fechas (s)
1. Área de para identificar la identificación unidad de descripción		- Nivel de descripción
		- Volumen y soporte de la unidad de descripción (cantidad, tamaño o dimensión)
2. Área de contexto	Información acerca del origen y custodia de la unidad de	- Nombres (s) del/de los productores (s)
		- Historia institucional /reseña

	descripción	biográfica
		- Historia archivística
		- Forma de ingreso
3. Área de contenido y estructura	Información sobre el tema principal de los documentos y la organización de la unidad de descripción	- Alcance y contenido - Valoración, selección y eliminación - Nuevos ingresos - Organización
4. Área de condiciones de acceso y uso	Información acerca de la disponibilidad de la unidad de descripción	- Condiciones de acceso - Condiciones de reproducción - Lengua /escritura de los documentos - Características físicas y requisitos técnicos - Instrumentos de descripción
5. Área de los materiales que documentación tengan una relación asociada importante con la unidad de descripción	Información acerca de los materiales que documentación tengan una relación asociada importante con la unidad de descripción	- Existencia y localización de los documentos originales - Existencia y localización de copias - Unidades de descripción relacionadas - Notas de publicaciones

	Información	
	especializada y que no	
6. Área de notas	se pueda acomodar en ninguna de las otras áreas	- Nota
	Información sobre	
7. Área	de cómo, cuándo y por control de la quién se ha preparado la descripción archivística	- Nota del archivero - Regla o normas - Fecha (s) de las descripciones

Fuente.: Cuadro de ISAD (G) Norma internacional general de descripción archivística.

3.1.6. Teoría del Valor Documental

3.1.6.1. Valores Primarios

“Aquel que se va unido a la finalidad inmediata por la cual el documento se ha producido por la institución de carácter fiscal, judicial, jurídico-administrativo,etc.” (Valle, 2011, p. 274).

Conjunto de valores específicos que son de utilidad exclusiva para los productores de la documentación, y por ello son mediatizados en su acceso para el conjunto de la sociedad, por el imperio del corpus jurídico nacional, en base a la calidad de prueba de los asuntos tramitados por las partes interesadas, que se conoce como el interés legítimo de los administrados. (Oporto, 2005, p. 32)

a) Valor administrativo

“Aquel que posee un documento para la administración de origen o aquella que le sucede como testimonio de sus procedimientos y actividades” (Valle, 2011, p. 272).

Este valor está dado por la responsabilidad administrativa de la actuación del funcionario, que se plasma en el documento, y tiene vigencia durante el curso de la duración de un trámite y su conclusión, que determina su conservación en las oficinas de gestión. (Oporto, 2005, p. 32-33)

b) Valor fiscal

“Aquel que tienen los documentos que pueden servir de testimonio el cumplimiento de obligaciones tributarias” (Valle, 2011, p. 273).

c) Valor contable

“Aquel que tiene los documentos que pueden servir de explicación o justificación de operaciones destinadas al control presupuestario” (Valle, 2011, p. 273).

“Son los documentos que contiene información contable y están relacionados con los mecanismos de control presupuestario, y pueden servir de explicación o justificación de operaciones propias del gasto y ejecución presupuestaria” (Oporto, 2005, p. 33).

d) Valor legal

“Aquel que puede tener todos los documentos que sirvan de testimonio ante la ley” (Valle, 2011, p. 273).

“Engloba el universo jurídico, del que derivan derechos y obligaciones legales regulado por el derecho común, y el que refiere por la calidad de prueba ante la ley” (Oporto, 2005, p. 32).

3.1.6.2. Valores Secundarios

“Aquel que obedece a otras motivaciones que no son la propia finalidad de documento, tales como el valor histórico o informativo” (Valle, 2011, p. 274).

“Conjunto de valores específicos informativos e históricos que adquieren los documentos al perder sus valores primarios. Es decir, cuando se establece la pérdida de los valores primarios, desaparece el carácter mediatizados de accesibilidad plena.” (Oporto, 2005, p. 34).

a) Valor informativo

“Aquel que sirve de referencia para la elaboración o reconstrucción de cualquier actividad de la administración y que también puede testimonio de la memoria colectiva” (Valle, 2011, p. 273).

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

b) Valor Histórico

“(…) Aquel que posee el documento como fuente primaria para la historia” (Valle, 2011, p. 273).

3.1.7. Ciclo de Vida de los Documentos

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

3.1.7.1. Activa

“Las que se producen diariamente y se encuentran en uso actual, para el cumplimiento de la funciones y actividades de las entidades” (Oporto, 2005, p. 37).

3.1.7.2. Inactiva

“Las que han ingresado en receso, no siendo ya necesarias para el uso administrativo y son transferidas a los archivos centrales” (Oporto, 2005, p. 37).

3.1.7.3. Permanente

“Las que ya han sido transferidas a los archivos públicos, por haberse reconocido su valor para la investigación científica” (Oporto, 2005, p. 38).

El ciclo vital de los documentos es de acuerdo a las fases de archivo que se expresan en edades, como se observa en la siguiente Cuadro.

En la siguiente tabla se observara el orden en años en el que debe custodiarse la documentación de cuerdo al tipo de archivo que sean, así mismo el valor documental que tiene en cada fase.

Tabla N° 2

Síntesis Conceptual

VALOR (Prescripción en años)				
TIPO DE ARCHIVO	Administrativo	Contable	Legal	Permanente
ARCHIVO DE GESTIÓN	2	5		
ARCHIVO CENTRAL			10	
ARCHIVO INTERMEDIO				35
ARCHIVO HISTÓRICO				00

Fuente: Oporto, Gestión Documental y Organización de Archivos Administrativos, La Paz, p. 41

Tabla N° 3

En la siguiente tabla muestra las fases de los archivos y los ciclo de vida de los documentos en cada una de estas fases.



Fuente: Oporto, Gestión Documental y Organización de Archivos Administrativos, La Paz, p. 38

3.1.8. Principios Archivísticos

Es importante comprender la administración archivística, y el comportamiento de los documentos en un archivo.

3.1.8.1. Principio de procedencia

Señala que los documentos producidos por una misma institución deben ser agrupados como un fondo documental. En otras palabras, consiste en mantener agrupados, sin mezclarlos con otros, los documentos (de cualquier naturaleza) proveniente de una administración, de un establecimiento, de una persona natural o moral determinada. (Oporto, 2005, p. 42)

“Como la conservación de los documentos del fondo documental al que pertenecen. Este principio constituye el fundamental de la función archivística, y su entendimiento y aplicación en el proceso de identificación y denominación de series” (Cuba, 2011, p. 31).

3.1.8.2. Principio de respeto al orden original

“Este principio señala que los documentos de archivo deben mantener el orden impuesto durante su vida activa corriente” (Oporto, 2005, p. 41).

“...como la conservación de los documentos dentro del fondo documental manteniendo la estructura que tuvo durante su servicio activo” (Cuba, 2011, p. 31).

3.1.8.3. Principio de respeto a la estructura interna de los fondos.

“El alcance del principio de procedencia se extiende al interior del organismo productor, señalando que se debe respetar la estructura organizacional del mismo, es decir el respeto a la estructura orgánica de la institución” (Oporto, 2005, p. 41).

3.2. Marco Legal

3.2.1. Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia

Artículo 21

6. A acceder a la información, interpretarla, analizarla y comunicarla libremente, de manera individual o colectiva.

Artículo 24

Toda persona tiene derecho a la petición de manera individual o colectiva, sea oral o escrita, y a la obtención de respuesta formal y pronta. Para el ejercicio de este derecho no se exigirá más requisito que la identificación del peticionario.

Artículo 99

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

Artículo 112

Los delitos cometidos por servidores públicos que atenten contra el patrimonio del Estado y causen grave daño económico, son imprescriptibles y no admiten régimen de inmunidad.

Artículo 213

La Contraloría General del Estado es la institución técnica que ejerce la función de control de la administración de las entidades públicas y de aquellas en las que el Estado tenga participación o interés económico. La Contraloría está facultada para determinar indicios de responsabilidad administrativa, ejecutiva, civil y penal; tiene autonomía funcional, financiera, administrativa y organizativa.

Artículo 232

La Administración Pública se rige por los principios de legitimidad, legalidad, imparcialidad, publicidad, compromiso e interés social, ética, transparencia, igualdad, competencia, eficiencia, calidad, calidez, honestidad, responsabilidad y resultados.

Artículo 233

Son servidoras y servidores públicos las personas que desempeñan funciones públicas. Las servidoras y los servidores públicos forman parte de la carrera administrativa, excepto aquellas personas que desempeñen cargos electivos, las designadas y los designados, y quienes ejerzan funciones de libre nombramiento.

Artículo 237

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

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

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

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

3.2.2. Código Penal Bolivia

Artículo 223°. - (DESTRUCCIÓN O DETERIORO DE BIENES DEL ESTADO Y LA RIQUEZA NACIONAL). El que destruyere, deteriorare, substraigere o exportare un bien perteneciente al dominio público, una fuente de riqueza, monumentos u objetos del patrimonio arqueológico, histórico artístico nacional incurrirá en privación de libertad de uno a seis años.

Artículo 357°. - (DAÑO SIMPLE) El que de cualquier modo deteriorare, destruyere, inutilizare, hiciera desaparecer o dañare cosa ajena, incurrirá en la pena de reclusión de un mes a un año y multa hasta de sesenta días.

Artículo 358°. - (DAÑO CALIFICADO). La sanción será de privación de libertad de uno a seis años: 4. Cuando se realizare mediante incendio, destrucción o deterioro de documentos de valor estimable.

3.2.3. Ley de Administración y Control Gubernamentales 1178 (SAFCO)

Artículo 1°.- La presente ley regula los sistemas de Administración y de Control de los recursos del Estado y su relación con los sistemas nacionales de Planificación e Inversión Pública, con el objeto de:

- a) Programar, organizar, ejecutar y controlar la captación y el uso eficaz y eficiente de los recursos públicos para el cumplimiento y ajuste oportuno de las políticas, los programas, la prestación de servicios y los proyectos del Sector Público;
- b) Disponer de información útil, oportuna y confiable asegurando la razonabilidad de los informes y estados financieros;
- c) Lograr que todo servidor público, sin distinción de jerarquía, asuma plena responsabilidad por sus actos rindiendo cuenta no sólo de los objetivos a que se destinaron los recursos públicos que le fueron confiados sino también de la forma y resultado de su aplicación.

3.2.4. Ley de Lucha Contra la Corrupción, Enriquecimiento Ilícito e Investigación de Fortunas “Marcelo Quiroga Santa Cruz” Ley 004

Artículo 225. (Infidencia Económica). La servidora o el servidor público o el que en razón de su cargo o funciones se hallare en posesión de datos o noticias que deba guardar en reserva, relativos a la política económica y los revelare, será sancionado con privación de libertad de uno a cuatro años. Incurrirá en la misma sanción, agravada en un tercio, la servidora o el servidor público o el que en las condiciones anteriores usare o revelare dichos datos o noticias en beneficio propio o de terceros. Si obrare culposamente, la pena será rebajada en un tercio.

3.2.5. Preservación de las Documentaciones Públicas Decreto Supremo N°22145

Artículo 1°. - Se declara de utilidad y necesidad nacionales las documentaciones inactivas, definidas en el artículo 2 el presente decreto, pertenecientes a la administración central,

descentralizada, desconcentrada, local, judicial y universitaria, siéndoles aplicable el artículo 191 de la Constitución Política que pone la riqueza documental del país bajo la protección del Estado.

Artículo 2°. - Entiéndase por documentaciones públicas inactivas, a los efectos de este decreto supremo, aquéllas que, siendo producto o efecto de la función, actividad y tramites específicos de cualesquier entidades públicas y habiendo estado en uso durante el lapso de su servicio activo, ingresan en receso y acaban retiradas en depósitos, dentro de las mismas oficinas de origen o fuera de ellas, en locales de su dependencia.

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

Como se puede observar las normativas que anteceden son aplicables en instituciones públicas, pero como todo ciudadano boliviano nos encaminamos un una principal como es la Constitución Política del Estado, en el cual tenemos derechos y obligaciones que debemos cumplir como todo cuidado.

3.2.6. Recopilación de Normas para Servicios Financieros Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (A.S.F.I.)

Requisitos Mínimos De Seguridad

Reglamento para la Gestión de Seguridad de la Información

Sección 1: Disposiciones Generales

Artículo 1° - (Objeto) El presente Reglamento tiene por objeto establecer las directrices y Requisitos mínimos que las Entidades de Intermediación Financiera (EIF), Empresas de Servicios

Financieros Complementarios (ESFC) y Sociedades Controladoras de Grupos Financieros (SCGF), deben cumplir para la gestión de seguridad de la información, de acuerdo a su naturaleza, tamaño y estructura, así como con la complejidad de los procesos y operaciones que realizan.

Artículo 2° - (Ámbito de aplicación) Están comprendidas en el ámbito de aplicación del presente Reglamento las EIF, ESFC (excepto Casas de Cambio) y SCGF, que cuenten con Licencia de Funcionamiento otorgada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), denominadas en adelante como Entidad Supervisada.

Artículo 3° - (Definiciones) Para efectos del presente Reglamento, se utilizarán las siguientes definiciones:

a. Activo de información: Aquellos datos, información, sistemas y elementos relacionados con la tecnología de la información, que tienen valor para la Entidad Supervisada;

b. Acuerdo de nivel de servicio (SLA: Service Level Agreement): Documento en el cual se estipulan las condiciones de un servicio en función a parámetros objetivos, establecidos de mutuo acuerdo entre un proveedor de servicio y la Entidad Supervisada;

c. Ambientes de desarrollo, prueba y producción: Recursos de Tecnologías de Información, destinados al desarrollo, pruebas y uso oficial de sistemas informáticos;

d. Análisis y evaluación de riesgos en seguridad de la información: Proceso por el cual se identifican los activos de información, así como las amenazas y vulnerabilidades a las que éstos se encuentran expuestos y que representan un riesgo para la seguridad de la información, se evalúa la probabilidad de ocurrencia y se calcula el impacto potencial de su materialización, con el fin de establecer controles que minimicen los efectos de los posibles incidentes de seguridad de la información.

e. Área de exclusión: Área de acceso restringido identificada en las instalaciones de la Entidad Supervisada.

Artículo 4° - (Criterios de la seguridad de la información) La información que genera y administra la Entidad Supervisada, debe mantener un alto grado de seguridad, debiendo cumplir mínimamente los siguientes criterios:

a. Autenticación: Permite identificar al generador de la información y al usuario de la misma;

b. Confiabilidad: Busca proveer información apropiada, precisa y veraz, para el uso de las entidades supervisadas, tanto interna como externamente, que apoye el proceso de toma de decisiones;

c. Confidencialidad: Garantiza que la información se encuentra accesible únicamente para el personal autorizado;

d. Cumplimiento: Busca promover el acatamiento de las leyes, regulaciones y acuerdos contractuales a las que se encuentran sujetos los procesos que realiza la Entidad Supervisada;

e. Disponibilidad: Permite el acceso a la información en el tiempo y la forma que ésta sea requerida;

f. Integridad: Busca mantener con exactitud la información completa tal cual fue generada, sin ser manipulada o alterada por personas o procesos no autorizados;

g. No repudio: Condición que asegura que el emisor de una información no puede rechazar su transmisión o su contenido y/o que el receptor no pueda negar su recepción o su contenido.

Capítulo II: Reglamento para la Gestión De Seguridad de la Información

Sección 3: Administración de la seguridad de la información

Artículo 6° - (Clasificación de la información) La Entidad Supervisada debe establecer un esquema de clasificación de la información, de acuerdo a la criticidad y sensibilidad de esta última, estableciendo adecuados derechos de acceso a los datos administrados en sus sistemas de información, así como a la documentación física. Esta clasificación debe ser documentada, formalizada y comunicada a todas las áreas involucradas.

Artículo 7° - (Propietarios de la información) Debe asignarse la propiedad de la información a un responsable de cargo jerárquico, de acuerdo al tipo de información y a las operaciones que desarrolla la Entidad Supervisada. Además, en coordinación con la instancia responsable de

seguridad de la información deben definirse los controles de protección adecuados, de acuerdo con el nivel de clasificación otorgado a la información.

Artículo 17° - (Custodia y conservación de datos) Los documentos relacionados con las operaciones, microfilmados o registrados en medios magnéticos y/o electrónicos, deben ser conservados y permanecer en custodia de la Entidad Supervisada, por un periodo no menor a diez (10) años.

La documentación que se constituya en instrumento probatorio en un proceso administrativo, judicial u otro, que se encuentre pendiente de resolución, no debe ser objeto de destrucción, en resguardo de los derechos de las partes en conflicto, aspecto que debe ser previsto en las políticas y procedimientos internos de la Entidad Supervisada.

En las operaciones crediticias castigadas, la Entidad Supervisada debe conservar la documentación respaldatoria en los medios físicos y/o electrónicos que la misma determine, por el plazo mínimo de veinte (20) años computables a partir del registro contable de dicho castigo.

Capítulo III Reglamento para la Gestión de Seguridad Física

Sección 2: Gestión de Seguridad Física

Artículo 3° - (Políticas) La entidad supervisada debe contar con políticas de seguridad física aprobadas por el Directorio u Órgano equivalente, orientadas a priorizar el fortalecimiento de la seguridad física en sus instalaciones, operaciones y/o servicios, las mismas que deben incluir referencias de la(s) Norma(s) Internacional(es) de seguridad física adoptada(s) por la entidad.

Dichas políticas deben considerar los siguientes principios, según se enuncian en orden de prioridad:

- a) Protección a la vida de las personas que se encuentren dentro de las instalaciones de las Entidades Supervisadas y de su personal cuando estos realicen operaciones y/o servicios fuera de las mismas;
- b) Protección de los activos propios y en custodia, incluida la documentación e información en medios impresos o electrónicos;
- c) Protección de la imagen institucional. La entidad supervisada debe implementar políticas de capacitación en seguridad física para todo su personal, sin exclusiones.

Como la institución es privada está regulada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), por lo cual, se revisó la recopilación de Normas para servicios financieros.

CAPÍTULO IV

4. METODOLOGÍA

4.1. Método

- Descriptivo

Consiste en describir y evaluar ciertas características de una situación particular, En la cual se analizan los datos reunidos para descubrir así, cuáles variables están relacionadas entre sí.

Estudio Descriptivo 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. Es decir, únicamente pretender medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren... (Fernández, 2014, p. 92)

4.2. Técnicas

- Observación
 - ❖ Registro de observación

Es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis.

“La observación de campo es el recurso principal de la observación descriptiva; se realiza en los lugares donde ocurren los hechos o fenómenos investigados” (Díaz, 2011, p. 7).

La observación es importante para realizar la presente memoria laboral, esta para obtener información del cómo se encontraba el archivo de créditos en cuanto al manejo de la documentación.

CAPÍTULO V. DESCRIPCIÓN DEL DESEMPEÑO ACADÉMICO LABORAL

5. CONTEXTO Y DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD LABORAL

5.1. Contexto laboral

El archivo de créditos de la Primera E.F.V. (Entidad Financiera de Vivienda) se encuentra ubicada en Av. Mariscal Santa Cruz N° 1364.

El departamento de Créditos de La Primera Entidad Financiera de Vivienda tiene las áreas de Riesgo de Créditos, Sección Inmobiliaria, Seguros, Desembolsos, Unidad Sector Productivo, Oficial de Créditos, Minutas y Archivo. (Véase Anexo 1)

5.2. Descripción de la actividad laboral

5.2.1. Funciones Principales del Archivo de Créditos

- Recibir la correspondencia remitida por Gerencia General, Jefatura Nacional Técnico, Jefatura Nacional Legal, Jefatura Nacional de Créditos, Auditoria Interna y Unidad de Gestión de Riesgos que demande verificación y adjunte de expediente. (Véase anexo 7)
- Cumplir con el tiempo establecido por la ASFI para la entrega de la documentación una vez cancelado el total del crédito, para su posterior trámite ante Derechos Reales.
- Realizar el préstamo de documentos a los prestatarios, los mismos deberán llenar el formulario con una anticipación de 24 horas, sin excepción.
- Verificar el préstamo de documentos al Titular del Crédito y/o a los propietarios del inmueble, en caso de terceras personas deberán presentar un poder autorizado por el Jefe Nacional Departamento Legal.
- Extender una fotocopia legalizada para trámites ante la alcaldía.

- Registrar en una base de datos de expedientes pasivos para trasladar al Edificio Providencia modificando el código (pestaña) en el sistema acoge. (véase anexo 6)
- Des archivar los expedientes que se encuentran en el Edificio BELZU y/o Providencia a requerimiento de los usuarios internos y externos.
- Des archivar los expedientes pendientes de subrogaciones o trámites de hipoteca en DDDR para entregar al Tramitador.
- Recepcionar e inventariar los expedientes de la ciudad de La Paz, Tarija, Cochabamba, Santa Cruz y Sucre.
- Archivar los formularios de Seguros, testimonios y folios y toda documentación en los expedientes de los prestatarios de la ciudad de La Paz, Tarija, Santa Cruz, Cochabamba y Sucre.
- Registrar e imprimir códigos (pestaña) para expedientes de La Paz, Tarija, Santa Cruz, Cochabamba y Sucre.
- Atender los requerimientos de expedientes de la Unidad de Gestión de Riesgos y Auditoría Interna. (Véase anexo 2)
- Observar el estado de los expedientes y realizar el mantenimiento correspondiente a los que se encuentren en mal estado.
- Registrar el expediente en el fichero para constancia del archivo y entregar al Oficial de Crédito en caso de que el cliente piense migrar a otra institución o realizar otro tramite.
- Revisar los casos pendientes de clientes que por alguna razón falta algún documento y coordinando con los responsables de acuerdo al caso que se presente. (Véase anexo 3)
- Archivar el file respectivo del cliente, informes de modificaciones de tasa, remonetización cuota y fecha de pago.

- Entregar los expedientes al Auxiliar Créditos Hipotecarios para realizar minutas de cancelación, en el tiempo establecido por la ASFI.
- Entregar expedientes requeridos por los Departamentos ó por los Auditores Externos y previo registro de los mismos. (Véase anexo 7)
- Entregar files de clientes al Jefe Nacional Departamento Legal para su visto bueno, de protocolos, bajo registro.
- Facilitar documentos necesarios al cliente para la cancelación del impuesto a la transferencia. (caso compraventa).
- Proceder a la ordenación de los expedientes en la estantería móvil. (Véase anexo 4 y 5)
- Facilitar carpetas de crédito a requerimiento de alguna área de la entidad, la misma debe ser entregada bajo registro.
- Hacer seguimiento y control del destino de los expedientes y su documentación.
- Recibir cartas de baja de tasa buscar las carpetas registrar y entregar al Oficial de Crédito.
- Entregar las carpetas al Asesor Legal correspondiente para su revisión por cartas con solicitudes diversas, como correcciones modificaciones de minutas de préstamo.
- Llevar los expedientes que estén listos para la autorización de desembolso a Gerencia General.
- Registrar y entregar expedientes que entren en ejecución por mora a los Abogados externos.
- Seleccionar expedientes pasivos para traslado al Edificio Providencia Miraflores.
- Archivar folio y testimonio de DDDR que entregan los tramitadores en los expedientes respectivos.

- Colocar los códigos respectivos a los expedientes de La Paz, Santa Cruz, Tarija, Cochabamba y Sucre archivando en la estantería correspondiente.
- Mantener clasificado, ordenado y archivado los expedientes en el lugar que corresponde.

5.3. Determinación y análisis del problema

Como profesional archivista a inicio no se vio valorado el trabajo que se realizó en el archivo, ya que lo ven al archivo como un depósito de documentos, pero no es así, por lo que se debe tener mucho cuidado con la documentación porque los documentos son la memoria de la institución.

Se observó que en la institución no tomaban en cuenta la gestión de documentos y, por lo tanto, se vio la necesidad de realizar la clasificación y ordenación de los documentos mediante el cuadro de clasificación documental que estará presente en el manual de gestión documental.

5.3.1. Antecedentes del problema

La falta de interés de los superiores de la Institución en todos estos años trabajados, en cuanto al manejo de la documentación, ya que lo ven como un depósito de documentos. Por lo cual, como profesional archivista se fue identificando las debilidades que tenía el archivo en cuanto al manejo de la documentación.

5.3.2. Identificación de problema

Ante la falta de implementación de normas archivísticas y gestión documental, que facilite el manejo adecuado del acervo documental, es muy importante realizar un Manual de Gestión

Documental en el cual, se dé lineamientos y directrices para el manejo adecuado del fondo documental del archivo de créditos de La Primera E.F.V. (Entidad Financiera de Vivienda).

5.4. Propuesta de solución

Se realizó el cuadro de clasificación identificando el fondo, sub fondo, sección, sub sección y series documentales para su mejor organización.

Por otro lado, realizo un manual de gestión, esto para consolidar las directrices y lineamientos en cuanto al manejo de la documentación del archivo de créditos de La Primera E.F.V. (Entidad Financiera de Vivienda), para no dejar vacíos y así mejorar la administración de la documentación, y tener el fácil acceso, esto para que tanto el usuario interno como externo este satisfecho con su necesidades de información.

Por lo tanto, es muy importante que el archivo de créditos, este bien organizado, ordenado y descrito, y esto facilitara el manejo adecuado de la documentación.

5.4.1. Desarrollo de los aportes

5.4.1.1. Cuadro de Clasificación

El presente cuadro de clasificación documental es un instrumento en el cual se definió, la estructura jerárquica y lógica que permitió identificar las series y sub series documentales.

Tabla N° 4

CUADRO DE CLASIFICACIÓN

SIGLA	NOMBRE DEL ÁREA	CÓDIGO
JNDC	JEFE NACIONAL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS	1

JNDC/ESI	ENCARGADO DE SECCIÓN DE INMOBILIARIA	1.1
JNDC/OF	OFICIAL DE CRÉDITOS	1.2
JNDC/AR	ANALISTA DE RIESGOS	1.3
JNDC/OFSP	OFICIAL DE CRÉDITOS SECTOR PRODUCTIVOS	1.4

Fuente: Elaboración Propia

Tabla N° 5

CLASIFICACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y FONDO DOCUMENTAL

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

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

Fuente: Elaboración Propia

5.5. Manual de Gestión Documental

El presente manual apoyara en el mejor desempeño del manejo de la documentación en el Archivo de Créditos de La Primera E.F.V. Entidad Financiera de Vivienda.

5.5.1. Introducción

El manual de gestión documental pretende establecer parámetros de clasificación y organización documental en el Archivo de La Primera E.F.V. (Entidad Financiera de Vivienda), es un instrumento normativo que permitirá realizar el procedimiento apropiado en las distintas fases de la gestión documental.

Además, busca establecer directrices de aplicación estrictas y recomendar las buenas prácticas que orienten la consulta y la recuperación de la información.

Asimismo, será un recurso fundamentalmente útil, de uso fácil y flexible, a fin de adaptarse en todo momento a la realidad y a las necesidades de la gestión de la documentación, también este

manual está dirigido a todo el personal que, de una manera u otra, participa en el tratamiento, organización, recuperación y conservación de los documentos que conforman.

Por otro lado, incluye los conceptos y procedimientos, teóricos y técnicos, relativos a la gestión de la documentación, desde el momento en que se genera o se recibe en las oficinas hasta su transferencia al Archivo de créditos.

Así, el manual contiene:

- Conceptos archivísticos básicos sobre la gestión documental: documento, expediente, valores del documento, ciclo de la documentación.
- Instrucciones de procedimiento para el tratamiento de la documentación en los archivos de gestión: clasificación, ordenación, y descripción.

5.5.2. Objetivos

El Manual de Gestión Documental tiene como objetivos:

- ✓ Normalizar los procedimientos de organización de los documentos de oficina.
- ✓ Administrar eficazmente los documentos que produce y recibe la Unidad de Créditos.
- ✓ Proteger los documentos durante su vida activa, impidiendo pérdidas o destrucción de los mismos.
- ✓ Servir de instrumento de trabajo para el personal de las distintas unidades administrativas y servicios que realizan tareas de archivo.
- ✓ Transparentar y facilitar el acceso a la información.
- ✓ Controlar el crecimiento del volumen documental.

5.5.3. Marco Legal

El presente Manual, tiene como marco legal las siguientes disposiciones: De acuerdo a la

Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), ya que la institución es privada.

Requisitos Mínimos De Seguridad

Reglamento para la Gestión de Seguridad de la Información

Sección 1: Disposiciones Generales

Artículo 1° - (Objeto) El presente Reglamento tiene por objeto establecer las directrices y Requisitos mínimos que las Entidades de Intermediación Financiera (EIF), Empresas de Servicios

Financieros Complementarios (ESFC) y Sociedades Controladoras de Grupos Financieros (SCGF), deben cumplir para la gestión de seguridad de la información, de acuerdo a su naturaleza, tamaño y estructura, así como con la complejidad de los procesos y operaciones que realizan.

Artículo 2° - (Ámbito de aplicación) Están comprendidas en el ámbito de aplicación del presente Reglamento las EIF, ESFC (excepto Casas de Cambio) y SCGF, que cuenten con Licencia de Funcionamiento otorgada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), denominadas en adelante como Entidad Supervisada.

Artículo 3° - (Definiciones) Para efectos del presente Reglamento, se utilizarán las siguientes definiciones:

- a. Activo de información:** Aquellos datos, información, sistemas y elementos relacionados con la tecnología de la información, que tienen valor para la Entidad Supervisada;
- b. Acuerdo de nivel de servicio (SLA: Service Level Agreement):** Documento en el cual se estipulan las condiciones de un servicio en función a parámetros objetivos, establecidos de mutuo acuerdo entre un proveedor de servicio y la Entidad Supervisada;
- c. Ambientes de desarrollo, prueba y producción:** Recursos de Tecnologías de Información, destinados al desarrollo, pruebas y uso oficial de sistemas informáticos;
- d. Análisis y evaluación de riesgos en seguridad de la información:** Proceso por el cual se identifican los activos de información, así como las amenazas y vulnerabilidades a las que éstos se encuentran expuestos y que representan un riesgo para la seguridad de la información, se evalúa la probabilidad de ocurrencia y se calcula el impacto potencial de su materialización, con el fin de establecer controles que minimicen los efectos de los posibles incidentes de seguridad de la información;
- e. Área de exclusión:** Área de acceso restringido identificada en las instalaciones de la Entidad Supervisada.

Artículo 4° - (Criterios de la seguridad de la información) La información que genera y administra la Entidad Supervisada, debe mantener un alto grado de seguridad, debiendo cumplir mínimamente los siguientes criterios:

- a. Autenticación:** Permite identificar al generador de la información y al usuario de la misma;

b. Confiabilidad: Busca proveer información apropiada, precisa y veraz, para el uso de las entidades supervisadas, tanto interna como externamente, que apoye el proceso de toma de decisiones;

c. Confidencialidad: Garantiza que la información se encuentra accesible únicamente para el personal autorizado;

d. Cumplimiento: Busca promover el acatamiento de las leyes, regulaciones y acuerdos contractuales a las que se encuentran sujetos los procesos que realiza la Entidad Supervisada;

e. Disponibilidad: Permite el acceso a la información en el tiempo y la forma que ésta sea requerida;

f. Integridad: Busca mantener con exactitud la información completa tal cual fue generada, sin ser manipulada o alterada por personas o procesos no autorizados;

g. No repudio: Condición que asegura que el emisor de una información no puede rechazar su transmisión o su contenido y/o que el receptor no pueda negar su recepción o su contenido.

Capítulo II: Reglamento para la Gestión de Seguridad de la Información

Sección 3: Administración de la Seguridad de la Información

Artículo 6° - (Clasificación de la información) La Entidad Supervisada debe establecer un esquema de clasificación de la información, de acuerdo a la criticidad y sensibilidad de esta última, estableciendo adecuados derechos de acceso a los datos administrados en sus sistemas de información, así como a la documentación física. Esta clasificación debe ser documentada, formalizada y comunicada a todas las áreas involucradas.

Artículo 7° - (Propietarios de la información) Debe asignarse la propiedad de la información a un responsable de cargo jerárquico, de acuerdo al tipo de información y a las operaciones que desarrolla la Entidad Supervisada. Además, en coordinación con la instancia responsable de seguridad de la información deben definirse los controles de protección adecuados, de acuerdo con el nivel de clasificación otorgado a la información.

Artículo 17° - (Custodia y conservación de datos) Los documentos relacionados con las operaciones, microfilmados o registrados en medios magnéticos y/o electrónicos, deben ser conservados y permanecer en custodia de la Entidad Supervisada, por un periodo no menor a diez (10) años.

La documentación que se constituya en instrumento probatorio en un proceso administrativo, judicial u otro, que se encuentre pendiente de resolución, no debe ser objeto de destrucción, en resguardo de los derechos de las partes en conflicto, aspecto que debe ser previsto en las políticas y procedimientos internos de la Entidad Supervisada.

En las operaciones crediticias castigadas, la Entidad Supervisada debe conservar la documentación respaldatoria en los medios físicos y/o electrónicos que la misma determine, por el plazo mínimo de veinte (20) años computables a partir del registro contable de dicho castigo.

Capítulo III Reglamento para la Gestión de Seguridad Física

Sección 2: Gestión de Seguridad Física

Artículo 3° - (Políticas) La entidad supervisada debe contar con políticas de seguridad física aprobadas por el Directorio u Órgano equivalente, orientadas a priorizar el fortalecimiento de la seguridad física en sus instalaciones, operaciones y/o servicios, las mismas que deben incluir referencias de la(s) Norma(s) Internacional(es) de seguridad física adoptada(s) por la entidad.

Dichas políticas deben considerar los siguientes principios, según se enuncian en orden de prioridad:

- a) Protección a la vida de las personas que se encuentren dentro de las instalaciones de las Entidades Supervisadas y de su personal cuando estos realicen operaciones y/o servicios fuera de las mismas;
- b) Protección de los activos propios y en custodia, incluida la documentación e información en medios impresos o electrónicos;
- c) Protección de la imagen institucional. La entidad supervisada debe implementar políticas de capacitación en seguridad física para todo su personal, sin exclusiones.

5.5.4. Alcance

El ámbito de la aplicación del presente manual comprende al archivo de créditos de La Primera E.F.V. (Entidad Financiera de Vivienda), a sus dependencias, áreas y unidades organizacionales.

Por lo cual, simplificara, armonizara y homogenizara los procedimientos archivísticos, desde la producción-recepción, tramitación, control y conclusión de los documentos en las áreas y unidades funcionales

5.5.5. Bases Teóricas

5.5.5.1. Documentos Administrativos y Expedientes

5.5.5.1.1. Documentos administrativos

Se entiende por documento administrativo a toda información textual, gráfica, sonora o en imágenes, fijada en cualquier tipo de soporte material, generada o recibida por las diferentes unidades administrativas y personas adscritas a La Primera E.F.V. Entidad Financiera de Vivienda, en el desarrollo de sus funciones.

5.5.5.1.2. Expedientes administrativos

El expediente es un conjunto de documentos ordenados sobre un mismo asunto que están sujetos a un procedimiento administrativo.

Los expedientes se forman a medida que se suceden los trámites para la resolución de un asunto, por lo cual, se respeta el orden natural de los documentos dentro del expediente, es decir, se ordenan cronológicamente; en primer lugar, constará el documento que inicia el expediente y, posteriormente, se agregarán los documentos generados o recibidos de forma ordenada. En algunos casos, es conveniente la ordenación alfabética de los documentos.

5.5.5.2. Valores del documento

- a) Valores primarios: Se denomina valor primario al valor que expresa la finalidad para la cual se ha creado el documento, tiene un período de prescripción:
- Valor administrativo: la finalidad es dejar constancia de la gestión de una actividad determinada.

- Valor fiscal o contable: el objetivo es servir como testimonio del cumplimiento de obligaciones tributarias o de justificación de operaciones relacionadas con la contabilidad.
- Valor legal o jurídico: es aquel del cual se derivan derechos u obligaciones legales reguladas por el derecho común, o bien sirve de testimonio ante la Ley.

b) Valores Secundarios: al que obedece a otras motivaciones y es dado posteriormente, con el paso del tiempo.

- Valor informativo: la finalidad es servir de referencia para la elaboración o reconstrucción de cualquier actividad administrativa y también ser testimonio de la memoria colectiva.
- Valor histórico: el objetivo es servir de fuente primaria para la investigación histórica y la acción cultural.

A partir de estos valores, se establecen las fases que conforman el ciclo de vida de los documentos.

5.5.5.3. Ciclo de la Documentación

Los documentos administrativos evolucionan dentro de un ciclo de vida que comprende todas las fases desde que se crean o se reciben en las unidades administrativas de entidad financiera, hasta que se transfieren al Archivo de créditos para ser conservados.

El ciclo de la documentación se ha concretado en tres fases: la fase de los documentos activos, la fase de los documentos semiactivos y la fase de los documentos inactivos, que corresponden a diferentes momentos de su tramitación y a diferentes localizaciones físicas.

a) Documentación activa

En su fase activa, los documentos son producidos o recibidos por cada unidad de la entidad financiera en el desarrollo de las funciones que le son propias para resolver un asunto.

Mientras la documentación permanece en esta fase, se habla de documentos activos o corrientes.

Normalmente, todavía están sujetos a una tramitación y su consulta es frecuente y periódica.

b) Documentación semiactiva

En la fase semiactiva, la tramitación administrativa del documento se da por terminada y su consulta, que evoluciona de periódica a esporádica, disminuye. Por este motivo los documentos se consideran semiactivos.

c) Documentación inactiva

En la fase inactiva, el documento pierde su valor administrativo y se vuelve testimonial o histórico de una actividad desarrollada por la Universidad. Su consulta es infrecuente y esporádica. Esta fase corresponde a la etapa de archivo o depósito definitivo y es el momento en el cual la documentación transferida al Archivo General alcanza el valor informativo o testimonial de las actividades de la Universidad.

5.5.5.4. Funciones del Archivo

a) Clasificación

La organización de los documentos desde el momento en que son creados o recibidos, tiene como objeto la localización rápida y efectiva de la información buscada, así como garantizar la conservación de los documentos. La organización incluye dos funciones específicas: la clasificación y la ordenación. Simplificando mucho, clasificar un documento significa agruparlo por conceptos o asuntos concretos; y ordenar un documento quiere decir establecer una secuencia cronológica, alfabética o numérica dentro de cada grupo y situarlo físicamente en el espacio.

- Proceso de clasificación

Clasificar, como ya se ha apuntado, consiste en agrupar los documentos bajo conceptos, que, en nuestro caso, dentro de una estructura jerárquica y lógica. La identificación y la agrupación de la documentación se llevan a cabo mediante el Cuadro de Clasificación.

CUADRO DE CLASIFICACIÓN

SIGLA	NOMBRE DEL AREA	CODIGO
JNDC	JEFE NACIONAL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS	1
JNDC/ESI	ENCARGADO DE SECCIÓN DE INMOBILIARIA	1.1
JNDC/OF	OFICIAL DE CRÉDITOS	1.2
JNDC/AR	ANALISTA DE RIESGOS	1.3
JNDC/OFSP	OFICIAL DE CRÉDITOS SECTOR PRODUCTIVOS	1.4

Fuente: Elaboración Propia

b) Ordenación

La ordenación es el conjunto de operaciones que permiten tener los documentos codificados, organizados físicamente y señalizados. Este sistema tiene como objetivo la uniformidad de la colocación y de la recuperación de los documentos archivados en las carpetas situadas en las unidades de instalación apropiadas.

- Ordenación de los documentos

Los expedientes deben ser ordenados de la siguiente manera:

- Numérico

Se le asigna un número al expediente que ingresa al archivo.

Los expedientes han de mantener una homogeneidad de contenido y de forma. Por eso, es importante formar expedientes debidamente clasificados, ordenados y archivados, respetando su unidad desde su creación en los archivos de oficina hasta su transferencia al Archivo.

El objetivo del procedimiento de la organización y ordenación de los expedientes es que se establezca en el archivo de forma adecuada, organizado y ordenado para facilitar el acceso a la recuperación de la información.

Para la organización de expedientes, necesariamente, se deberá tomar en cuenta el siguiente procedimiento:

- ✓ Verificar las series documentales.
- ✓ Verificar que la documentación recibida sea la correcta y se encuentre completa para su archivo.
- ✓ Asigna un código y rótulo (marbete) correspondiente según la ordenación numérica

- ✓ Ubica los documentos en su propia unidad de instalación y los ordena de acuerdo al sistema de ordenación.
- ✓ Ordena los expedientes dentro de la gaveta o estantería de acuerdo al orden numérico.
- ✓ Verifica que la ordenación de los expedientes, esté de acuerdo a lo establecido en el presente manual, en cuyo caso pasa a la siguiente tarea, caso contrario instruye revisar y corregir el ordenamiento.

c) Consulta y préstamo

La documentación depositada en el Archivo de créditos, se podrá solicitar en consulta o préstamo con fines de tramitación o de información administrativa desde el momento en que haya sido transferida.

La consulta y préstamo de la documentación generada o tramitada por unidades distintas a la que lo solicita, ha de contar con la previa autorización del responsable de la unidad productora.

Durante el período de consulta o préstamo, la custodia y conservación de la documentación prestada recae en el solicitante, exigiéndole responsabilidades en caso de pérdida, deterioro o modificación de un documento o de un expediente

Procedimiento del servicio de consulta de documentos en el archivo

El objetivo de este procedimiento es facilitar el acceso a la información contenida en los documentos y se establece que el personal del archivo de créditos a es quien atenderá y llevará el control del servicio de consulta de los documentos de su Archivo, para ello implementará un libro de Registro de Consulta y Préstamo de Documentos.

- ✓ Solicita documentos para consulta en el archivo de créditos de La Primera E.F.V. Entidad Financiera de Vivienda, a través del formulario correspondiente y presenta Cédula de Identidad en el caso de Usuarios Externos.
- ✓ Verificar los datos del solicitante, en caso de no encontrarse observaciones (datos incompletos en la solicitud) pasa a la siguiente tarea, caso contrario devuelve documentos al solicitante.
- ✓ Realiza las consultas requeridas a la documentación solicitada y posteriormente devuelve al archivo.
- ✓ Verifica que la documentación se encuentra en el mismo estado que le fue entregada al solicitante y le devuelve sus documentos, registrando la devolución en el Libro de Registro de Consulta y Préstamo de Documentos.
- ✓ Pérdidas de documentación.
- ✓ Impedir la des organización documental.
- ✓ Prevenir posibles deterioro y destrucción documental.

5.6. Resultado de intervención

El manual de gestión Documental ayuda de gran manera en el manejo adecuado de la documentación y accesibilidad inmediata, ya que con toda la guía de instrucciones se establece los procedimientos y se sigue bajo el mismo lineamiento todo el manejo documental.

Así mismo, la organización y ordenación de los documentos facilita de gran manera a la búsqueda de la información. Para luego ser recuperable y de fácil acceso a las mismas para los usuarios tanto internos como externos.

CONCLUSIONES

En el objetivo general del trabajo consistió en elaborar un modelo de Manual de Gestión Documental para el Archivo de Créditos de la Primera E.F.V. Entidad Financiera de Vivienda, donde muestra de manera detallada el orden secuencial de las actividades a realizarse, por lo tanto, permitirá normar los procedimientos al archivo para la preservación adecuada de la documentación y así brindar un servicio de acceso eficiente.

La Elaboración del cuadro de clasificación permite identificar claramente las series documentales del área de Créditos dentro la estructura orgánica de la institución, el cual se ordena de forma numérica de acuerdo a las series documentales dentro del espacio físico, para su conservación temporal y brindar un mejor servicio.

Los archivos son necesarios para nuestra sociedad, preservar la historia y memoria de la institución y un archivo organizado favorece la conservación documental y facilita su localización. Por tanto, la situación actual del archivo de créditos de la Primera E.F.V. (Entidad Financiera de Vivienda) en el ámbito de la administración y organización del archivo, apoyo en la elaboración del cuadro de clasificación y la modelación del manual.

BIBLIOGRAFIA

Asamblea Legislativa Plurinacional. (31 de marzo de 2010) Art. 225. [Ley 004 de 2010].

Recuperado de:

http://www.planificacion.gob.bo/uploads/normativa/ley_004_lucha_contra_corrupcion_enriquecimiento.pdf.

Asanza Molina, M.I., Miranda Torres, M.M., Espín Martínez, R.A.(2016). Manual de

Procedimientos en la empresa. Recuperado de:

<https://eumed.net/rev/caribe/2016/11/manual.html>.

Código Penal y Código de Procedimiento Penal de Bolivia. [CP]. Art. 223, 357, 358. 10 de

marzo 1997. Bolivia. Recuperado de:

https://www.oas.org/juridico/spanish/gapeca_sp_docs_bol1.pdf .

Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia. [Const,]. Art.

21,24,99,112,213,232,233,237. 7 Febrero 2009. Bolivia.

Cuba Quispe, S. (2009). *Manual de Gestión Documental y Administración de Archivos*. Cuba ediciones: La Paz, Bolivia.

Cuba Quispe, S. (2011). *Manual de Gestión Documental y Administración de Archivos II*. Cuba ediciones: La Paz, Bolivia.

Heredia H. A. (2008). *Gestión de documentos y administración de archivos*.

El Honorable Congreso Nacional. (20 de julio de 1990) Art. 1. Ley de Administración y Control Gubernamentales. [Ley SAFCO de 1990]. Recuperado de:
https://www.oas.org/juridico/spanish/mesicic2_blv_ley_1178_sp.pdf

Oporto Ordoñez, L. (2005). *Gestión Documental y organización de archivos administrativos*. BCG & Management S.R.L: La Paz, Bolivia.

La Primera E.F.V. Entidad Financiera de Vivienda. Recuperado de:
<https://www.laprimeraefv.com>.

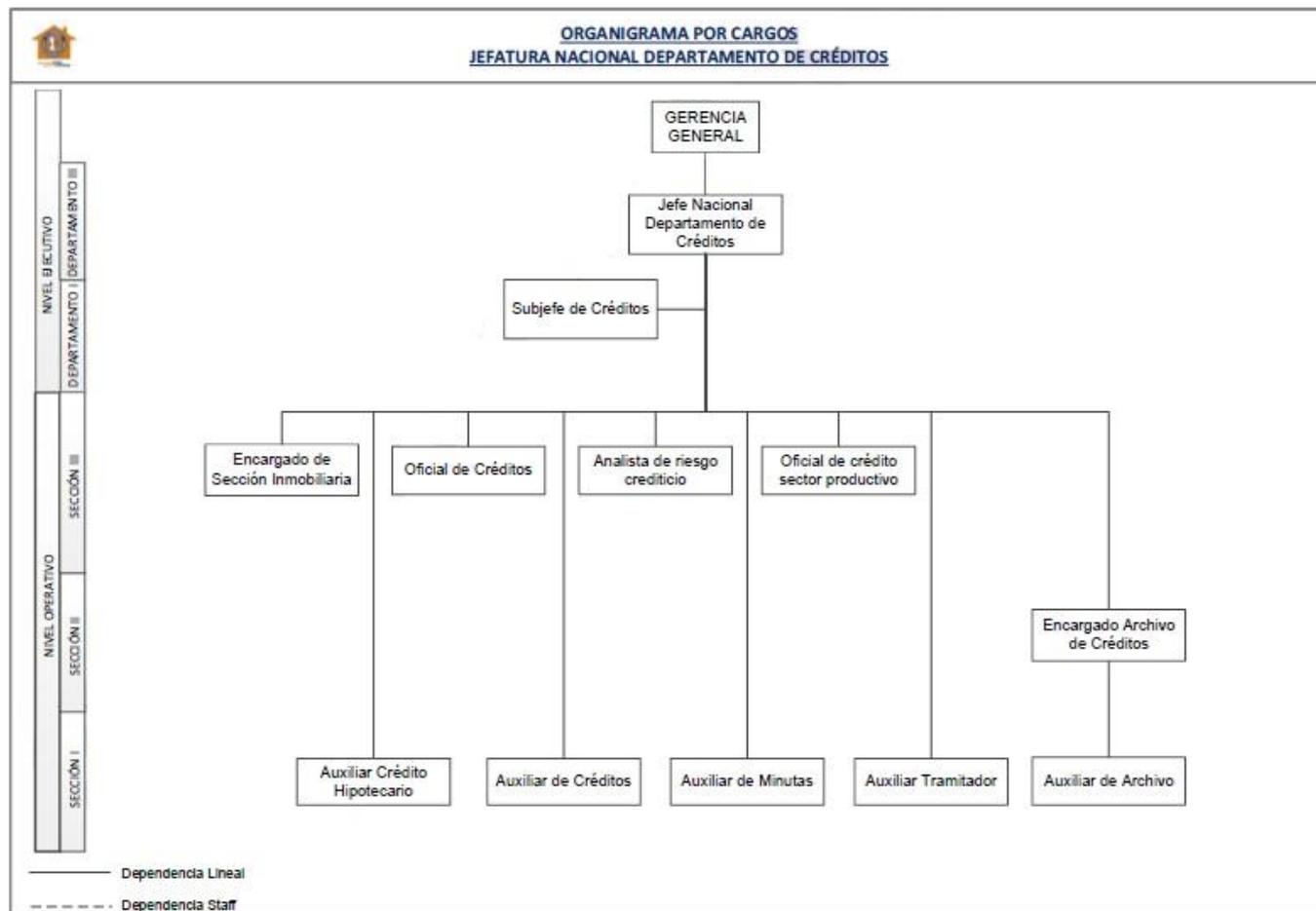
Rufiel, M. (2009). *Manual de teoría archivística y glosario*. Editorial Brujas. Córdoba, Argentina.

Ruso P. (2009). *Gestión Documental en la Organizaciones*. El Ciervo 96, S.A. Barcelona, España.

Valle Conde, E. (2011). *Glosario de términos de ciencias de la información*. Impresiones Graficas. La Paz, Bolivia.

Anexos

Anexo N° 1 Organigrama del área organizacional



Fuente: Manual de Organización y Funciones Jefatura Nacional Departamento de Créditos.

Anexo N°2

Formulario para el préstamo de documentos para clientes

SOLICITUD DE DOCUMENTOS

1.
2.
3.
4.
5.
6.
7.
8.
9.
10.

PARA REALIZAR TRAMITES ANTE LA OFICINA DE:

NOMBRE: _____ **C.I.** _____

FECHA: _____ **CEL.:** _____ **FIRMA:** _____

Fuente: Archivo de Crédito

Anexo N°3

Cada expediente cuenta con este Check List

LA PRIMERA E.F.V.
ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS



CHECK LIST PARA ARCHIVO DE LA CARPETA					
NOMBRE DEL PRESTATARIO:	PEDRO MARION GARCIA			N° TRAMITE:	SEMI
DEFINIO O TIPO DE CREDITO:	COMPRAS DE VEHICULO DE UTILIZACION:	LINEA CON EL TRAMITE:	01	PLAZO MAXIMO:	60 MESES (18 ANOS)
FECHA DE APROBACION:	PERIODO:	TIPO DE DESARROLLO Y PERIODO APLICADO:	2011/0001	NUMERO DE:	10000000
DETALLE DOCUMENTACION ENTREGADA					
Nº				SI	NO
1	Copia de las cédulas de identidad, vigentes y debidamente firmados prestatarios			X	
2	Certificado de Matrimonio Original de los Prestatarios			N/A	
4	Reperta SECOP coincide con los datos de las cédulas de identidad			X	
3	Certificado de Estado Civil de los Prestatarios			X	
5	Formularios de verificación domiciliario y laboral			X	
6	Copia de las cédulas de identidad, vigentes y debidamente firmados vendedores			N/A	
7	Certificado de Matrimonio Original de los Vendedores			N/A	
8	Certificado de estado civil de los Vendedores			N/A	
9	Pasaporte			N/A	
10	NIT, REG. FUNCIONEMPRESA			N/A	
11	Ingreso a la fecha de evaluación			N/A	
12	Reportes CIC de los solicitantes a la fecha del inicio de trámite y desarrollo			X	
13	Informe de las solicitudes a la fecha del inicio de trámite y desarrollo			X	
14	Cliente presenta NIT para la evaluación de ingresos o declara el mismo en la solicitud de crédito?			X	
15	En caso de contar con NIT, reportes CIC e Informe del mismo			X	
16	Avalúo e Informe Legal sin observaciones para el desarrollo			X	
17	Check list debidamente instrumentado			X	
18	Se subsanaron todas las observaciones del Informe de riesgo Crediticio?			X	
19	Hoja de Aprobación original			X	
20	Carta de aprobación del crédito reespecificada			X	
21	Planilla de seguros de degravamen debidamente firmada			X	
22	Certificado de multi-riesgo			X	
23	Certificado de cobertura del seguro de degravamen de todos los solicitantes			X	
24	Anexo 40			X	
25	Carta de extrajero o excepciones al seguro firmada por los clientes			N/A	
26	Carta de Consentimiento de renuncia y disposiciones legales			X	
27	Minuta de préstamo debidamente firmada			X	
28	Minuta de admisión debidamente firmada			N/A	
29	Testimonio copia No. 5056/2003			X	
30	Gruamen verificado mediante:			N/A	comprobado
31	Formulario de seguimiento al crédito			N/A	
32	Informe del Tramitador			N/A	comprobado
33	Orden de Desarrollo firmada			X	2011.001
34	Orden de Desarrollo firmada por técnico			N/A	
35	CTWOS (Detalle):				
36	Informe Operación LP			X	2011.001
CONCLUSIÓN					
Se entrega carpeta completa con toda la documentación original detallada en la presente Hoja					



PRIMA FOLIO DE ENTREGA



El Diego Rodrigo Choque Segure
ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITOS
PRIMA FOLIO DE ENTREGA

Fuente: Archivo de Crédito

Anexo N° 4

Organización de Expedientes Archivo de Créditos



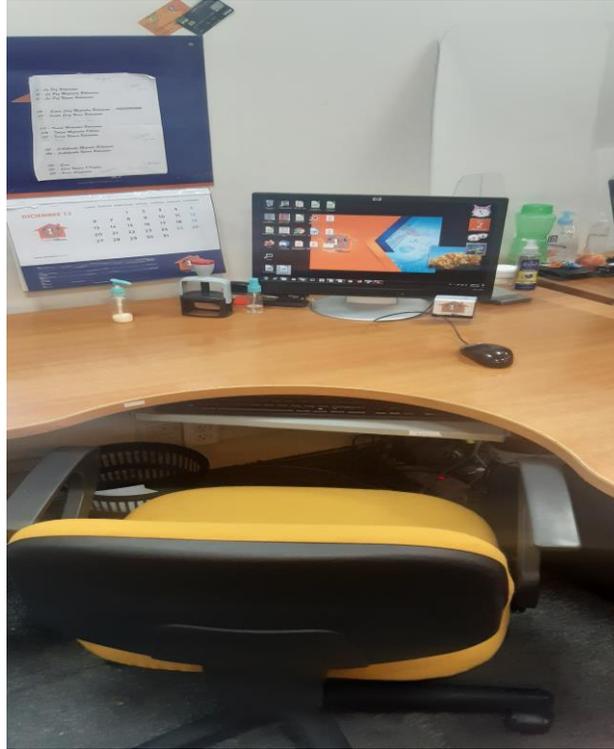
Anexo N° 5

Ambiente y Mobiliario del Archivo de Créditos la Primera E.F.V.



Anexo N° 6

Oficina



Ventanilla de recepción y préstamo de documento.



