

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



**“DIRECTRICES ARCHIVÍSTICAS PARA LA ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL DEL  
ARCHIVO CENTRAL DE LA EMPRESA TOTE`S DE LA CIUDAD DE LA PAZ”**

**PROYECTO DE GRADO**

**PARA OPTAR AL TÍTULO DE LICENCIATURA EN BIBLIOTECOLOGÍA Y CIENCIAS DE  
LA INFORMACIÓN**

**POSTULANTES: CONDORI MACHACA CARLA ZELENA**

**RAMÍREZ VELARDE LIZZETH YENNY**

**TUTORA: Mg. Sc. HILDA IRENIA CHURA COYO**

**La Paz - Bolivia**

**2021**

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios por darnos la vida y guiarnos en esta esta etapa académica, sin su luz no habiéramos logrado desarrollar este proyecto.

A la Mg. Sc. Hilda Hirenia Chura Coyo, por su orientación, dedicación, tiempo, apoyo, y sus valiosos consejos para el desarrollo de nuestro proyecto de grado.

A nuestros docentes de nuestra amada carrera de Bibliotecología y Ciencias de la información de la Universidad Mayor de San Andrés, alma mater de nuestra formación académica.

A nuestras familias por su valioso apoyo incondicional y el impulso para lograr la culminación de esta investigación.

## **DEDICATORIA**

Dedico este proyecto de grado a mis padres por educarme, apoyarme, guiarme y forjarme a superarme día a día para ser mejor persona.

A mis hermanos por su apoyo y comprensión en el desarrollo de esta investigación.

**Carla Zelena Condori Machaca**

## **DEDICATORIA**

Dedicado de manera especial este proyecto a mi mamá por su labor como mujer excepcional que me cuidó y motivó para lograr la culminación de esta etapa de mi vida. También agradezco el apoyo incondicional de mis hermanos por estar presentes acompañándome en este largo camino.

**Lizzeth Yenny Ramirez Velarde**

## ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
ÍNDICE.....	v
ÍNDICE DE CUADROS .....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xii
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	xiii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiv
ÍNDICE DE ANEXOS .....	xiv
ÍNDICE DE FOTOGRAFÍAS .....	xv
Resumen.....	1
Introducción .....	2
CAPÍTULO I.....	4
ASPECTOS GENERALES .....	4
1. Planteamiento del problema.....	4
1.1. Formulación del problema.....	5
1.2. Justificación .....	5
1.2.1. Justificación teórica.....	6
1.2.2. Justificación práctica .....	7
1.3. Objetivos.....	7
1.3.1. Objetivo general .....	7
1.3.2. Objetivos específicos .....	8
1.4. Aspectos metodológicos .....	8
1.4.1. Método Cualitativo.....	8
1.4.2. Método Cuantitativo.....	9
1.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	9
1.5.1. Encuesta.....	9

1.5.2. Entrevista.....	9
1.5.3. Observación directa.....	10
CAPITULO II.....	11
MARCO CONCEPTUAL Y TEÓRICO.....	11
2. Marco conceptual y Marco teórico.....	11
2.1. Archivística.....	11
2.2. Archivo.....	12
2.2.1. Archivos privados.....	12
2.3. Tipos de archivo.....	13
2.3.1. Archivo Administrativo.....	14
2.3.2. Archivo Central.....	14
2.3.3. Archivo Intermedio.....	14
2.3.4. Archivo Histórico.....	14
2.4. Documento.....	15
2.4.1. Documento de Archivo.....	15
2.4.1.1. Documento privado.....	15
2.4.2. Valores del documento.....	16
2.4.2.1. Valores primarios.....	16
2.4.2.2. Valores secundarios.....	16
2.5. Principios archivísticos.....	16
2.5.1. Principio de procedencia.....	17
2.5.2. Orden original.....	17
2.6. Ciclo vital del documento.....	17
2.6.1. Fase activa.....	18
2.6.2. Fase inactiva.....	18
2.6.3. Fase permanente.....	18
2.7. Gestión documental.....	19
2.8. Administración de archivos.....	19

2.9.	Tratamiento archivístico.....	20
2.9.1.	Identificación .....	20
2.9.2.	Clasificación .....	20
2.9.3.	Ordenación.....	21
2.9.4.	Valoración y Selección.....	22
2.9.5.	Descripción .....	22
2.9.6.	Instalación.....	23
2.9.7.	Conservación.....	23
2.10.	Agrupaciones documentales .....	23
2.10.1.	Fondo documental.....	24
2.10.2.	Secciones .....	24
2.10.3.	Series .....	24
2.10.4.	Subseries.....	25
2.10.5.	Unidad documental .....	25
2.11.	Instrumentos archivísticos .....	25
2.11.1.	Instrumentos de control.....	25
2.11.2.	Instrumentos de descripción .....	26
2.11.2.1.	Cuadro de clasificación documental.....	26
2.11.2.2.	Tablas de retención documental .....	26
2.11.2.3.	Inventario documental .....	27
2.11.2.4.	Transferencia.....	27
2.12.	Servicios archivísticos .....	27
2.12.1.	Usuarios internos.....	28
2.12.2.	Consulta y préstamo .....	28
2.12.3.	Reprografía y servicio fedatario.....	28
CAPITULO III.....		30
MARCO LEGAL .....		30
3.	Marco Legal .....	30

3.1. Normativa Nacional.....	30
3.1.1. Constitución Política del Estado (7 de febrero del 2009).....	30
3.1.2. Leyes.....	31
3.1.2.1. Código Civil (6 de agosto de 1975).....	31
3.1.2.2. Código Penal (23 de agosto de 1972).....	32
3.1.2.3. Ley N°2341 de Procedimiento Administrativo (23 de abril del 2002).....	32
3.1.2.4. Ley N°336 Ley del Libro y la Lectura “Oscar Alfaro” (29 de abril de 2013).....	33
3.1.2.5. Ley N°164 Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación (8 de agosto de 2011).....	33
3.1.3. Decretos.....	34
3.1.3.1. D.S. N°22396 (6 de abril del 2001).....	34
3.1.3.2. D.S. N° 22144 (2 de marzo de 1989).....	35
3.1.3.3. D.S. N° 22145 (11 de julio de 1989).....	36
3.1.3.4. D.S. N° 22146 (2 de marzo de 1989).....	36
3.1.3.5. D.S. N°23934 (23 de diciembre de 1994) Bolivia: Reglamento Común de Procedimientos Administrativos y de Comunicación de los Ministerios, 23 de diciembre de 1994	36
3.1.3.6. D.S. N°28168 (16 de mayo de 2005).....	37
3.2. Normativa internacional.....	37
3.2.1. Normas ISAD – G (Norma internacional general de descripción archivística).....	37
3.2.2. Normas – ISO (Organización internacional de normalización).....	39
3.2.2.1. Norma boliviana NB-ISO 15489:1:2007 (Información y documentación – Gestión de documentos – Parte 1: Generalidades).....	39
3.2.2.2. Norma boliviana-ISO 15489:2:2007 (Información y documentación – Gestión de documentos – Parte 2: Directrices).....	40
3.2.2.3. Norma boliviana NB-ISO 11799:2007 (Información y documentación – Requisitos de almacenamiento de documentos para materiales de archivos y bibliotecas)...	41
CAPITULO IV.....	42
MARCO REFERENCIAL.....	42
4. Reseña histórica de la empresa TOTE´S.....	42



4.1. Misión .....	43
4.2. Visión .....	43
4.3. Servicios .....	43
4.4. Organigrama .....	45
4.5. Ubicación .....	46
CAPÍTULO V .....	47
MARCO PRÁCTICO .....	47
5. Marco practico .....	47
5.1. Perfil demográfico de los encuestados .....	47
5.2. Sobre la documentación de la empresa TOTE´S .....	53
CAPÍTULO VI .....	64
DIAGNÓSTICO SITUACIONAL .....	64
6. Análisis situacional .....	64
6.1. Análisis interno .....	64
6.1.1. Infraestructura .....	64
6.1.2. Instalaciones en los ambientes del archivo central .....	65
6.2. Sobre la documentación y las fechas extremas .....	66
6.2.1. Transferencias .....	66
6.2.2. Extensión del fondo documental .....	66
6.2.3. Tratamiento archivístico .....	67
6.2.4. Conservación de la documentación .....	68
6.3. Servicios .....	68
6.4. Seguridad .....	69
6.5. Recursos Humanos .....	69
6.6. Recursos tecnológicos .....	70
6.6.1. Tecnología .....	70
6.7. Mobiliario .....	70
6.8. Diagnóstico de los archivos de oficina .....	70

6.9.	Análisis FODA .....	73
6.9.1.	Estrategias de acción .....	74
CAPITULO VII.....		75
PROPUESTA.....		75
7.	Descripción de la propuesta .....	75
7.1.	Alcance del proyecto.....	75
7.1.1.	Lugar.....	75
7.1.2.	Tiempo.....	75
7.1.3.	Beneficiarios .....	76
7.1.4.	Finalidad .....	76
7.2.	Directrices Archivísticas para la Organización Documental del Archivo Central de la Empresa TOTE`S.....	76
7.2.1.	Planteamiento del Archivo Central dentro de la estructura orgánica.....	76
7.2.2.	Visión del Archivo Central de TOTE`S .....	77
7.2.3.	Misión del Archivo Central de TOTE`S .....	78
7.2.4.	Metas del Archivo Central de TOTE`S.....	78
7.3.	Directrices para el tratamiento archivístico de la documentación y diseño de instrumentos .....	78
7.3.2.	Clasificación .....	80
7.3.2.1.	Estructura del cuadro de clasificación documental de la empresa TOTE`S .....	80
7.3.3.	Ordenación.....	82
7.3.4.	Valoración.....	84
7.3.4.1.	Tabla de retención documental.....	85
7.3.5.	Selección.....	86
7.3.6.	Descripción .....	86
7.3.6.1.	Inventario documental .....	87
7.3.6.2.	Formulario de transferencia documental.....	88
7.3.7.	Instalación.....	89
7.3.8.	Conservación.....	89

7.4.	Desarrollo de las políticas del archivo central.....	91
7.4.1.	Políticas del Archivo Central de la Empresa TOTE´S .....	91
7.4.2.	Políticas Sobre el Tratamiento Archivístico .....	92
7.4.2.1.	Comité de Evaluación de Documentos (Valoración y Selección).....	94
7.4.3.	Políticas para la Transferencia Documental .....	94
7.4.4.	Políticas de Acceso.....	96
7.4.4.	Políticas de Servicios del Archivo Central de la Empresa TOTE´S .....	98
7.4.4.1.	Servicio de Consulta .....	98
7.4.4.2.	Servicio de Préstamos .....	99
7.4.4.3.	Servicios de Reproducción y Servicio Fedatario.....	101
CAPITULO VIII .....		103
PLAN DE ACCIÓN .....		103
8.	PLAN DE ACCIÓN .....	103
8.1.	Recursos necesarios para la realización del proyecto (para la administración del archivo).....	108
8.1.1.	Especificaciones de los recursos humanos .....	109
8.1.2.	Ambientes del Archivo Central.....	110
8.2.	Presupuesto.....	110
8.3.	Cronograma .....	113
CAPITULO IX. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		116
10.1.	Conclusiones.....	116
10.2.	Recomendaciones .....	117
Bibliografía citada y consultada.....		119
Webgrafía.....		122
Anexos .....		

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1.	<i>Etapas de gestión documental (modelo para archivos privados)</i> .....	13
Cuadro 2.	<i>Estructura de la Norma ISAD - G</i> .....	38

Cuadro 3. <i>Descripción de Ambientes de Archivo</i> .....	65
Cuadro 4. <i>Extensión del fondo documental de la empresa TOTE´S</i> .....	67
Cuadro 5. <i>Diagnóstico integral de los archivos de oficina de la empresa TOTE´S</i> .....	71
Cuadro 6. <i>MATRIZ FODA</i> .....	73
Cuadro 7. <i>Estrategias de acción</i> .....	74
Cuadro 8. <i>Organigrama tentativo del archivo central de TOTE´S</i> .....	77
Cuadro 9. <i>Estructura del Cuadro de Clasificación Documental de la empresa TOTE´S</i> .....	80
Cuadro 10. <i>Ejemplificación del ordenamiento de las series documentales</i> .....	82
Cuadro 11. <i>Diseño de tabla de retención documental</i> .....	85
Cuadro 12. <i>Diseño de inventario documental</i> .....	87
Cuadro 13. <i>Diseño de formulario de transferencia documental de TOTE´S</i> .....	88
Cuadro 14. <i>Condiciones climáticas del archivo central</i> .....	90
Cuadro 15. <i>Base legal para la formación del archivo</i> .....	91
Cuadro 16. <i>Bases legales para el tratamiento archivístico</i> .....	92
Cuadro 17. <i>Bases legales para la transferencia documental</i> .....	94
Cuadro 18. <i>Bases legales de acceso a la información</i> .....	96
Cuadro 19. <i>Diseño de tabla de control de acceso</i> .....	97
Cuadro 20. <i>Bases legales para el servicio de reproducción y servicio fedatario</i> .....	101
Cuadro 21. <i>PLAN DE ACCIÓN</i> .....	103
Cuadro 22. <i>Recursos requeridos para la ejecución del proyecto</i> .....	108
Cuadro 23. <i>Perfil del responsable de archivo central de TOTE´S</i> .....	109
Cuadro 24. <i>MATRIZ PRESUPUESTARIA</i> .....	110
Cuadro 25. <i>CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES</i> .....	113

### **ÍNDICE DE FIGURAS**

<i>Figura 1. Organigrama de la empresa TOTE´S</i> .....	45
<i>Figura 2. Etapas del tratamiento archivístico</i> .....	79
<i>Figura 3. Diseño de marbete para archivador de palanca</i> .....	83
<i>Figura 4. Diseño de rótulo de identificación de caja normalizada</i> .....	83

<i>Figura 5. Proceso de selección y eliminación</i> .....	86
<i>Figura 6. Medidas de estantería de archivo central</i> .....	89
<i>Figura 7. Flujograma para el tratamiento archivístico</i> .....	93
<i>Figura 8. Flujograma de transferencia documental</i> .....	96
<i>Figura 9. Flujograma de extensión de servicio de consulta</i> .....	99
<i>Figura 10. Flujograma de extensión de servicio de consulta</i> .....	100
<i>Figura 11. Flujograma de extensión del servicio de reprografía y servicio fedatario</i> .....	102

### **ÍNDICE DE ILUSTRACIONES**

<i>Ilustración 1. MAPA DE UBICACIÓN DE LA EMPRESA TOTE´S</i> .....	46
--	----

### **ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 1. <i>Edad</i> .....	47
Tabla 2. <i>Sexo</i> .....	48
Tabla 3. <i>Estado civil</i> .....	49
Tabla 4. <i>Profesión</i> .....	50
Tabla 5. <i>Lugar de estudio</i> .....	51
Tabla 6. <i>Unidad de dependencia</i> .....	52
Tabla 7. <i>El documento es importante por:</i> .....	53
Tabla 8. <i>Frecuencia de la búsqueda en la documentación</i> .....	54
Tabla 9. <i>Motivo de búsqueda de la información</i> .....	55
Tabla 10. <i>Sobre la búsqueda de información</i> .....	56
Tabla 11. <i>Formato o tipo de soporte de preferencia</i> .....	57
Tabla 12. <i>Dentro de su área ¿existen documentos digitalizados?</i> .....	58
Tabla 13. <i>Perspectiva sobre la documentación que custodia</i> .....	59
Tabla 14. <i>¿En qué tipo de soporte contenedor resguarda y conserva su documentación?</i> .....	60
Tabla 15. <i>¿Cómo funcionario estaría de acuerdo con la elaboración del proyecto “DIRECTRICES ARCHIVÍSTICAS PARA LA ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL DEL ARCHIVO CENTRAL DE TOTE´S”?</i> .....	61

Tabla 16. <i>Sobre la propuesta de servicios</i> .....	62
--	----

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. <i>Edad</i> .....	48
Gráfico 2. <i>Sexo</i> .....	49
Gráfico 3. <i>Estado Civil</i> .....	50
Gráfico 4. <i>Profesión</i> .....	51
Gráfico 5. <i>Lugar de estudios</i> .....	52
Gráfico 6. <i>Unidad de dependencia</i> .....	53
Gráfico 7. <i>El documento es importante por ser</i> .....	54
Gráfico 8. <i>Frecuencia de la búsqueda en la documentación</i> .....	55
Gráfico 9. <i>Motivo de búsqueda de la información</i> .....	56
Gráfico 10. <i>Dentro de su búsqueda de información, ¿Encuentra los datos que requiere?</i> .....	57
Gráfico 11. <i>Formato o tipo de soporte de preferencia</i> .....	58
Gráfico 12. <i>Dentro de su área ¿existen documentos digitalizados?</i> .....	59
Gráfico 13. <i>Desde su perspectiva la documentación que custodia su área se encuentra en:</i> .....	60
Gráfico 14. <i>¿En qué tipo de soporte contenedor resguarda y conserva su documentación?</i> .....	61
Gráfico 15. <i>¿Cómo funcionario estaría de acuerdo con la elaboración del proyecto “DIRECTRICES ARCHIVÍSTICAS PARA LA ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL DEL ARCHIVO CENTRAL DE TOTE`S”?</i> .....	62
Gráfico 16. <i>Sobre la propuesta de servicios</i> .....	63

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. <i>Modelo de encuesta</i> .....	1
Anexo 2. <i>Modelo de entrevista</i> .....	4
Anexo 3. <i>Diseño del Cuadro de clasificación del Archivo Central de TOTE`S</i> .....	7
Anexo 4. <i>Fotografías</i> .....	11

## ÍNDICE DE FOTOGRAFÍAS

Fotografía 1. <i>Vista frontal del inmueble de TOTE´S</i> .....	11
Fotografía 2. <i>Documentos del área de Recursos humanos</i> .....	11
Fotografía 3. <i>Documentos de Administración</i> .....	12
Fotografía 4. <i>Deposito I de Archivo central</i> .....	12
Fotografía 5. <i>Deposito I Estantería de archivo central</i> .....	13
Fotografía 6. <i>Gavetero de archivo central</i> .....	13
Fotografía 7. <i>Deposito II de archivo central</i> .....	14
Fotografía 8. <i>Señalética de Botiquín</i> .....	14
Fotografía 9. <i>Alarma contra incendios</i> .....	15
Fotografía 10. <i>Señalética de salida de emergencia</i> .....	15

## Resumen

El presente proyecto de grado desarrolla las directrices archivísticas para la organización documental del archivo central de la empresa TOTE´S, esta institución es privada y cuenta con una trayectoria de 35 años y de manera inevitable ha generado una gran cantidad de documentación que, a la fecha se encuentra desorganizada. Esta situación ha ocasionado inconvenientes a los funcionarios al momento de realizar búsquedas documentales.

Los objetivos a llevarse a cabo en este proyecto son desarrollar las directrices archivísticas, así como los instrumentos de control y consulta, para el acceso y localización inmediata de la información. En ese sentido, la pregunta de investigación es la siguiente: ¿De qué manera la elaboración de las Directrices Archivísticas del Archivo Central de la empresa TOTE´S, ubicado en la ciudad de La Paz, favorecerá a los funcionarios de la institución en el acceso, búsqueda, recuperación de la información y preservación del fondo documental?

Del mismo modo para responder la pregunta de investigación se utilizó las herramientas metodológicas cuali-cuantitativas, se realizó un diagnostico situacional donde se aplicó la observación directa y encuestas a los funcionarios de la institución.

Los resultados obtenidos reforzaron el propósito del proyecto, por consiguiente, se procedió a desarrollar las directrices archivísticas para el archivo central que, responden a las necesidades de la institución y se elaboró en plan de acción para su efectivización.

**Palabras claves:** <Directrices archivísticas> <Archivo central> <Organización documental>  
<Archivo privado> <Instrumentos archivísticos>



## Introducción

El archivo es una unidad de información que cumple la función de tratar y conservar los documentos que producen una institución, del mismo modo tiene la finalidad de brindar servicios de consulta y préstamo.

Una de las tantas tareas esenciales que realiza el archivo central, responde al tratamiento archivístico que se desarrolla con la aplicación de la metodología archivística, fundamentada en el principio de procedencia y orden original y el respeto de las fases del ciclo vital de los documentos. El archivo central para llevar a cabo sus funciones de manera adecuada e idónea deberá respaldarse a través de políticas internas, para lograr garantizar su funcionabilidad. El archivo es el principal precursor de la conservación del patrimonio documental institucional.

En ese contexto, el proyecto de grado denominado ***“Directrices Archivísticas para la Organización Documental del Archivo Central de la Empresa TOTE`S de la Ciudad de La Paz”***, para el desarrollo de este proyecto se ha llevado a cabo los siguientes capítulos:

El primer capítulo contempla los aspectos generales del proyecto, donde se desarrolló el problema de investigación, los objetivos generales y específicos y la aplicación de la metodología cuali-cuantitativa.

El segundo capítulo implica la recolección teórica conceptual de los términos relacionados a la investigación que permiten contextualizar, consolidar y respaldar la investigación propuesta.

El tercer capítulo responde al marco legal, donde se aplica la normativa nacional (Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, leyes, decretos y reglamentos) e internacional (normas ISAD-G y normas ISO) que respalda el funcionamiento de los archivos.

El cuarto capítulo abarca el marco referencial, considerando la reseña histórica donde se desglosará la trayectoria institucional, desde el momento de su creación hasta la actualidad. También se visualizará el organigrama actual y la ubicación de la empresa TOTE´S.

El quinto capítulo desarrolla el marco práctico del proyecto, se visualizan las tablas y gráficos de los resultados obtenidos a través de las encuestas. La aplicación de este instrumento permitirá un contacto directo con los funcionarios y la documentación de la empresa.

El sexto capítulo desglosa el diagnóstico situacional de la empresa TOTE´S, se desarrolla el análisis interno de la institución, el archivo central. Asimismo, se contempla un diagnóstico integral de los archivos de oficina, de cada una de las subgerencias y áreas. Finalmente se elaborará la matriz FODA y las respectivas estrategias para el accionar del presente proyecto.

El séptimo capítulo comprende la propuesta de las directrices archivísticas para la organización documental del archivo central de TOTE´S. Del mismo modo abarca las fases del tratamiento archivístico de la documentación y las políticas internas del archivo central.

El octavo capítulo reflejara el plan de acción de proyecto de acuerdo con las estrategias y metas propuestas. Con respecto a los recursos requeridos (personal, material de escritorio y protección personal, tecnológico y mobiliario), se presentará el presupuesto aproximado para la ejecución del proyecto y el cronograma de actividades.

Por lo tanto, este proyecto constituirá una base esencial y fundamental para normalizar y gestionar el manejo del fondo documental de esta institución privada, donde se implementará las directrices archivísticas para la organización del archivo central de la empresa TOTE´S.

# CAPÍTULO I

## ASPECTOS GENERALES

### **1. Planteamiento del problema**

Dentro de la archivística se señala que los archivos sirven como testimonio y patrimonio institucional al resguardo de la documentación generada desde el momento de su creación. Las organizaciones sean públicas o privadas y cuya trayectoria excede los 25 años deben contar con un archivo central, donde se realice la descripción y conservación de todos los documentos de las diferentes áreas que componen su organigrama.

En el caso boliviano, aún se puede encontrar instituciones y/o empresas que no cuentan con un archivo establecido de acuerdo a normas y estándares Archivísticos, tal el caso de la empresa TOTE´S quien es pionera en proporcionar servicios de limpieza a diversas instituciones públicas y privadas a nivel nacional, la creación data del año 1986, con un recorrido de 35 años, cuenta con un fondo documental amplio, que a la fecha se encuentra desorganizado. Tras conocer este dato, se da lugar a la elaboración del presente proyecto con el objeto de mejorar y preservar, conservar y difundir la memoria archivística, visibilizar la importancia que el archivo tiene para la empresa.

Los requisitos para llevar a cabo el resguardo adecuado de la documentación son: contar con instrumentos archivísticos; normas y políticas internas; mobiliario, equipo, tecnología e infraestructura apropiada, pero no menos importante contar con profesionales archivistas. Durante la etapa del diagnóstico situacional de la empresa TOTE´S, se pudo evidenciar que existe aglomeración de la documentación, la misma que se encuentra en condiciones inapropiadas que

causan el deterioro acelerado, debido a que el espacio es insuficiente, el mobiliario y la tecnología son limitados.

Cabe resaltar que actualmente el archivo central de la empresa TOTE´S no cuenta con personal profesional del área de archivo, por ello no se han aplicado apropiadamente las normativas archivísticas, del mismo modo no se logró desarrollar políticas y manuales internos para el manejo de la documentación. Por tal motivo las diferentes gerencias han adoptado formas de organización empírica.

Por otro lado, la pérdida de la documentación ha ocasionado falencias en la búsqueda de información, generando incertidumbre a los funcionarios y afectando sus actividades laborales cotidianas. Para efectuar con éxito el proyecto *“Directrices Archivísticas para la Organización Documental del Archivo Central de la Empresa TOTE´S de la Ciudad de La Paz”* se diseñó y elaboro los instrumentos archivísticos normalizados para la institución y se plantean los nuevos servicios de archivo.

### **1.1. Formulación del problema**

¿De qué manera la elaboración de las Directrices Archivísticas del Archivo Central de la empresa TOTE´S ubicado en la ciudad de La Paz, favorecerá a los funcionarios de la institución en el acceso, búsqueda, recuperación de la información y preservación del fondo documental?

### **1.2. Justificación**

Las instituciones públicas o privadas en el desarrollo de sus actividades y tareas específicas generan documentos de carácter administrativo, contable o legal. Posteriormente a su fundación institucional, van acumulando años de servicios y a consecuencia de ello se va acopiando

documentación que pronto deberá recibir el debido tratamiento archivístico de la mano de un profesional de la información.

El archivo en cualquier institución se posiciona como la memoria institucional de dicho establecimiento, donde se va tratando la documentación (clasificación, organización y conservación), se utilizan una serie de técnicas para crear registros e inventarios que contemplen datos descriptivos, para su ubicación y facilitar el acceso a la información. Actualmente existe normativa dispersa, de los mismos se han rescatado artículos y párrafos que respaldan y resguardan el funcionamiento de los archivos de instituciones públicas y privadas.

El propósito del presente proyecto es desarrollar las directrices archivísticas para la correcta organización documental del archivo central de la empresa TOTE´S de la ciudad de La Paz, debido a que la institución posee una trayectoria amplia, ha llegado a acumular un gran volumen de documentación que se encuentra dispersa en cada una de las áreas existentes, ocasionando dificultades en la interoperabilidad institucional.

Finalmente se presenta como alternativa los instrumentos archivísticos, con la elaboración inicial de un cuadro de clasificación para respaldar el proceso archivístico, a través, de la normalización y generación de las series documentales regularizadas.

### **1.2.1. Justificación teórica**

Actualmente existen instituciones públicas y privadas de Bolivia que cuentan con un archivo adecuadamente organizado y con las medidas de seguridad convenientes para el resguardo del patrimonio documental, ellos han adoptado de manera exitosa la teoría existente de los diferentes autores en el campo archivístico. Siguiendo esa línea se pretende aplicar lo propuesto por Heredia que menciona lo siguiente:

Archivo es uno o más conjuntos de documentos, sea cual sea su fecha, su forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada en el transcurso de su gestión, conservados, respetando aquel orden, para servir como testimonio e información para la persona o institución que los procede, para los ciudadanos o para servir de fuentes de historia (Heredia, 1993, p. 89).

Vale la pena aclarar que se busca la aplicación de la teoría existente sobre la archivística en gestión de documentos en archivos, para respaldar los procesos de organización y plantear nuevos productos y servicios en beneficio de los funcionarios de la empresa TOTE´S.

### **1.2.2. Justificación práctica**

El presente proyecto aplica la normativa existente de manera práctica, dando lugar al desarrollo de las directrices archivísticas para la correcta organización documental del Archivo Central de la empresa TOTE´S y sus respectivos instrumentos de control y consulta, para el acceso y localización inmediata de la información. Logrando minimizar las falencias ya mencionadas y dar lugar a una nueva etapa en su organización y gestión documental.

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo general**

Desarrollar las directrices archivísticas para la organización documental del Archivo Central de la empresa TOTE´S, así como los instrumentos de control y consulta, para el acceso y localización inmediata de la información.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Realizar un diagnóstico del estado situacional del fondo documental que posee la empresa “TOTE´S”.
- Estudiar la estructura organizacional de la empresa TOTE´S.
- Proponer las pautas para el tratamiento de la documentación del Archivo Central de la empresa TOTE´S.
- Diseñar los instrumentos archivísticos de control y consulta del Archivo Central de TOTE´S.
- Redactar las políticas internas del Archivo Central de TOTE´S.
- Fortalecer los servicios de información del Archivo Central de TOTE´S.

### **1.4. Aspectos metodológicos**

La metodología cuenta con un proceso de investigación que permite la obtención de la información de manera descriptiva, analítica y la recuperación de datos *cuali-cuantitativos*, así desde la óptica mixta se ampliará la perspectiva y se profundizarán los resultados, que conlleva al desarrollo de estrategias y actividades relacionadas en la búsqueda teórica y empírica de datos informativos.

#### **1.4.1. Método Cualitativo**

En cuanto a este tipo de método está orientada a estimar las cualidades de la investigación para la elaboración del proyecto, está relacionado con el comportamiento humano quien tiene contacto directo con su entorno y enfrenta diferentes circunstancias. Para su aplicación y efectivización se asume contacto con los funcionarios de la empresa TOTE´S, quienes manipulan la documentación de manera continua.

### **1.4.2. Método Cuantitativo**

El método cuantitativo se encarga de la recolección de datos a través de herramientas que permiten obtener información cuantificable y medible, posteriormente se procede a tabular los datos en forma estadística y determinar estándares exactos de las respuestas que se hallen sobre la población estudiada en este caso en particular los funcionarios de la empresa.

## **1.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **1.5.1. Encuesta**

Se elaboró una encuesta estructurada, sobre los aspectos relevantes que atingen la investigación para el desarrollo de las directrices, esta herramienta está compuesta por un compendio de preguntas, las mismas se agrupan en: datos generales; información sobre la documentación de la empresa TOTE´S; tecnología y soporte de resguardo de documentos y finalmente sobre la perspectiva del planteamiento del proyecto, revisar anexo N°1.

Esta encuesta se aplicó a los funcionarios de la empresa, quienes pasan a ser los protagonistas de las actividades administrativas y comerciales, son los que manipulan la documentación de la institución día a día.

### **1.5.2. Entrevista.**

La aplicación de esta técnica implicó el contacto directo con los denominados, jefes, gerentes y/o encargados de cada una de las áreas que comprende el organigrama de la institución. La entrevista estructurada está compuesta por un compendio de 16 preguntas direccionadas al manejo y organización documental de la empresa, revisar anexo N°2.



A través de la aplicación de este instrumento se pudo percibir la condición del fondo documental y las necesidades que aquejan los funcionarios.

### **1.5.3. Observación directa**

El empleo de la técnica de la observación directa se desarrolló a través de las visitas a la empresa, para conocer la estructura organizacional y los procedimientos que realizan las diferentes gerencias, también al momento de realizar el diagnóstico al Archivo Central de la empresa TOTE´S, a través de estas acciones se creó un contacto directo con los involucrados y responsables de la custodia de la documentación.

## CAPITULO II

### MARCO CONCEPTUAL Y TEÓRICO

#### 2. Marco conceptual y Marco teórico

El presente capítulo está compuesto por el desglosamiento de términos relacionados a la investigación, de la misma manera se hace referencia a la teoría archivística existente, de manera general se toma en cuenta la teoría internacional y específicamente se realiza una contextualización con los aportes de los autores bolivianos, para respaldar el desarrollo del proyecto que está sujeto a la realidad boliviana. Bajo esta aclaración se definirán los siguientes conceptos y teorías:

##### 2.1. Archivística

[...] Archivística es la ciencia de los archivos, y que como tal ciencia está integrada por un conjunto de conocimientos y de métodos para el tratamiento de los documentos y de los archivos, bien que en cuanto tal ciencia es posterior al objeto de su atención [...] (Cruz Mundet, 2011, p.16).

La archivística es la ciencia de los archivos, no de los documentos, aunque en última instancia estos sean el producto integrante de aquellos. Como tal se ocupará de la creación, historia, organización y servicio de los mismos a la Administración y a la Historia, en definitiva, a la Sociedad (Heredia, 1993, p.29).

Por lo tanto, la archivística es una ciencia ligada de manera directa a los archivos, como punto de partida establece su creación, posteriormente la organización del fondo documental y finalmente brinda servicios de información. Por consiguiente, señalamos que el crecimiento

acelerado del acervo documental en las últimas décadas ha obligado a las instituciones públicas y privadas a la implementación de archivos.

## **2.2. Archivo**

Es una división o unidad logística corporativa que posee y lleva a cabo una encomienda de gestión, la relativa a los documentos, una gestión que desarrolla a través de la metodología archivística, o gestión de los documentos, para intervenir en múltiples aspectos, que configuran su ámbito funcional (Cruz Mundet, 2012, p.70).

Deposito donde se conservan los documentos. Institución u oficina responsable de recibir, organizar, conservar y difundir los documentos y la información que contienen, para servir de testimonio a su productor, a la gestión administrativa, la investigación, la cultura y a los ciudadanos (Diccionario enciclopédico de Ciencias de la Documentación, 2014, p. 78).

Archivo es denominado y situado como un espacio para el resguardo del fondo documental, el mismo debe contar con procesos técnicos en la organización de documentos: para su recuperación, conservación y preservación a largo plazo, perdurando el patrimonio documental bajo la supervisión de un profesional archivista.

### **2.2.1. Archivos privados**

El archivo privado es una colección organizada de documentos valiosos producidos o recibidos por la persona jurídica privada o entidad privada que lo sostiene, utilizado por sus creadores pero desconocido para la sociedad y se rige por las normas del derecho privado como toda propiedad privada sin procedencia gubernamental (Mastropierro, 2007, p.53).

“Archivos privados serán, por el contrario, los que emanan de individuos y personas jurídicas privadas (personas, familias, asociaciones, partidos políticos, fundaciones, empresas, iglesias, etcétera.)” (Heredia, 2007, p.58).

El archivo privado es un espacio donde se realiza el resguardo del fondo documental de carácter privado, aplicando o adaptando de manera optativa los lineamientos normativos públicos, dando como resultado documentación organizada y brindando servicios de información exclusivamente a los usuarios internos y es de acceso restringido a usuarios externos.

### 2.3. Tipos de archivo

“Tradicionalmente existe una convención aceptada, y vinculada a la realidad, que divide la agrupación documental del fondo en tres fases, que materializan el ciclo de vida de los documentos” (Cruz Mundet, 2011, p.28).

Los tipos de archivos son determinados por las fases del documento activa, inactiva y permanente. Son gestionados de diferente manera dependiendo su coyuntura, es así como en el ámbito público por su contexto histórico se subdividen en 4 etapas pertenecientes al ciclo vital del documento y dentro de los archivos privados se han consolidado los archivos de oficina y el archivo central como se muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro 1. *Etapas de gestión documental (modelo para archivos privados)*

<b>Etapa</b>	<b>Archivo (según ciclo vital)</b>	<b>Edad</b>	<b>Duración</b>	<b>Local</b>	<b>Archivo (según funciones)</b>
Etapa PRE-ARCHIVÍSTICA	Gestión o de oficina	primera	5 años	Oficina o dependencia productora	Archivo
Etapa ARCHIVÍSTICA	Intermedio	segunda	10/30 años 30/50 años	Archivo central de la institución Archivo fuera de la institución	Administrativo

Etapa ARCHIVÍSTICA	Histórico	tercera	Permanente	Archivo histórico de la institución o archivo histórico general fuera de la institución	Archivo histórico
-----------------------	-----------	---------	------------	---	-------------------

*Fuente: Mastropierro, 2007, pp. 194-195.*

### **2.3.1. Archivo Administrativo**

Los documentos en fase de tramitación, así como los que son de uso frecuente para la gestión de los asuntos corrientes, están bajo la responsabilidad y manejo directo de las unidades administrativas, de ahí que este sea más conocido como archivo de oficina (Cruz Mundet, 2012, p.75).

### **2.3.2. Archivo Central**

“El archivo central posee la documentación semiactiva de varios archivos de gestión de distintas oficinas o mínimas unidades productoras y coordina su actividad en las tareas específicas” (Mastropierro y Casanovas, 2011, p. 79).

### **2.3.3. Archivo Intermedio**

Esta es la etapa de concentración de los documentos cuyo uso para la gestión es hipotético, pero no seguro y se caracteriza por garantizar la instalación masiva de documentos a bajo coste. [...] A partir de esta fase y en adelante, los documentos están bajo la responsabilidad y manejo directo del archivero (Cruz Mundet, 2012, p.75).

### **2.3.4. Archivo Histórico**

“Fase o institución de archivo que custodia y gestiona fondos documentales pertenecientes a la tercera etapa o edad de los documentos (con valor secundario y deben

conservarse permanentemente)” (Diccionario enciclopédico de Ciencias de la Documentación, 2014, p. 96).

## **2.4. Documento**

“Los documentos son reflejo de funciones y actividades del hombre, pero no son testimonios voluntarios y caprichosos, son producto de una gestión, no se hacen con finalidad histórica, aunque inmediatamente se convierten en fuentes indispensables para la historia” (Heredía, 1993, p.62).

### **2.4.1. Documento de Archivo**

“Es el testimonio material de un hecho o acto realizado en el ejercicio de sus funciones por personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, de acuerdo con unas características de tipo material y formal” (Diccionario de Términos Archivísticos de España, 1993).

#### **2.4.1.1. Documento privado**

“Las documentaciones privadas transferidas a cualesquier repositorios deben conservarse en éstos, separadamente de otras y ser identificadas precisamente con el nombre de los individuos o entidades que las originaron mediante su función o actividad.”<sup>1</sup>

Es necesario recalcar que se denomina documento al testimonio de un acto originado de una idea o un hecho realizado por personas naturales o jurídicas, instituciones públicas o privadas. Los documentos públicos o privados son avaladas por una serie de características y

---

<sup>1</sup> El Decreto Supremo 22396 establece los parámetros para la preservación de la documentación privada, destacando su importancia por conformar parte del patrimonio documental de la nación.

particularidades que le atribuyen de valores primarios y secundarios. Contienen y manifiestan información relevante para las partes interesadas, por lo mismo podemos considerar a los documentos únicos por las atribuciones que contemplan, de origen y/o lugar, de tiempo, procedencia, de función, de inevitabilidad y otros.

#### **2.4.2. Valores del documento**

“[...] Los valores del documento dependen del fin por el cual ha sido creado, lo que se denomina valor primario, y, además, de la utilidad que se pueda deducir con posterioridad, conocido como valor secundario” (Cruz Mundet, 2012, p.59).

##### **2.4.2.1. Valores primarios**

Al documento se le reconoce por parte del archivero un valor primario referido a que desde su nacimiento tiene como principal objetivo servir de garantía o de prueba de algo y es el que denominamos también valor administrativo o valor legal, es decir sirve como testimonio (Heredia, 1993, p.140).

##### **2.4.2.2. Valores secundarios**

“[...] desde su origen el documento lleva inherente información y, en potencia, aunque no se utilice habitualmente, como tal, desde el principio, es fuente de historia [...]” (Heredia, 1993, p.140).

#### **2.5. Principios archivísticos**

“En cuanto a los principios archivísticos, ellos están en la base de la teoría archivística y constituyen el marco principal de la diferencia entre archivística y las otras “ciencias” documentarias” (Cuba, 2011, p.68).

### **2.5.1. Principio de procedencia**

Se refiere a la individualidad de las agrupaciones documentales relacionadas a actividades singulares las mismas que no deben mezclarse, respetando la procedencia del documento.

### **2.5.2. Orden original**

Está relacionado al origen del documento, desde el momento de su creación en el archivo de gestión o al momento de su recepción en ventanilla, respetando el orden original durante su vida activa, es decir la duración del proceso o trámite de la documentación.

## **2.6. Ciclo vital del documento**

Las fases, etapas o edades por las que pasan los documentos desde que se generan hasta que se decide su conservación. Corriente: circulación y tramitación de los documentos. Semicorriente: documentos tramitados que son consultados o utilizados de manera poco frecuente como antecedentes. Permanente: documentos con este valor secundario (Diccionario enciclopédico de Ciencias de la Documentación, 2014, p. 306).

[...] ciclo vital del archivo privado, por cuanto tiene un origen, nace, por lo general, claramente delimitado, puede permanecer a lo largo del tiempo más allá de la longevidad de sus productores, puede también sumergirse en algún otro archivo y quizás se mantenga o quizás sea destruidos (Mastropierro, 2007, p. 193).

Por consiguiente, podemos señalar que el ciclo vital del documento está constituido por las fases de vida del documento, las que abordan la creación y el desarrollo de su cometido o trámite, correspondientes a la fase activa. Posteriormente pasa por una fase inactiva donde ya ha cumplido su trámite o gestión. Finalmente pasa por una etapa de valoración y se seleccionan los documentos que serán custodiados de manera permanente.



### **2.6.1. Fase activa**

Una primera etapa o edad de los documentos es la denominada “activa” o “de gestión” de la información documental. En esta etapa los documentos se producen y usan para desahogar la gestión cotidiana de los organismos y por ello tienen una utilidad inmediata para la atención de trámites, esto es, tienen un alto valor administrativo, legal y fiscal (Instituto de Acceso a la Información Pública del Distrito Federal, 2007, p. 48).

### **2.6.2. Fase inactiva**

Una segunda fase o edad es la conocida como la etapa “semiactiva” o “de conservación precautoria” de los documentos, en la que la información se utiliza sólo como referencia o como información que debe conservarse precautoriamente ya sea por sus valores legales o por los fiscales (Instituto de Acceso a la Información Pública del Distrito Federal, 2007, p. 49).

### **2.6.3. Fase permanente**

En esta fase los documentos cuya utilidad administrativa ha prescrito o no se resguardan ya sólo por precaución legal, adquieren un valor que va más allá de su valor institucional, para constituirse como documentación con un valor cultural y de testimonio de la evolución del organismo productor, esto es, como documentación con valor permanente, propiamente histórico (Instituto de Acceso a la Información Pública del Distrito Federal, 2007, p. 48).

## **2.7. Gestión documental**

Esta gestión se concibió como un conjunto de técnicas y de procedimientos orientados a resolver la organización de los documentos mientras son necesarios para la conducción de las actividades y de los asuntos propios de las organizaciones, concluyendo su actividad una vez que son seleccionados para su conservación perpetua o para su eliminación (Cruz Mundet, 2012, p. 90).

De acuerdo con el autor Cruz Mundet podemos decir que: la gestión documental es un conjunto de técnicas y actividades encaminadas en la organización documental, abarca el flujo documental que contempla una organización, es decir desde el momento de la creación del documento hasta el cumplimiento en su fase activa y visualiza su conservación a largo plazo.

## **2.8. Administración de archivos**

Metodología integral para planear, dirigir y controlar la producción, organización, circulación y uso de los documentos, a lo largo de su ciclo institucional de vida, atendiendo a una mayor economía y racionalización en el manejo de los recursos operativos y las estructuras archivísticas (Instituto de Acceso a la Información Pública del Distrito Federal, 2007, p. 27).

“Dirección y gestión de estas unidades de información para lograr su eficacia y economía” (Diccionario enciclopédico de Ciencias de la Documentación, 2014, p. 28).

De acuerdo con lo consultado anteriormente, podemos indicar que la Administración de archivos contempla una metodología amplia y especializada bajo la combinación de la planificación, dirección y control, correspondiente a la organización del archivo, tomando en cuenta aspectos extrínsecos e intrínsecos para la consolidación de actividades y tareas archivísticas.

## **2.9. Tratamiento archivístico**

“Denominado también control y tratamiento de las series documentales comprende cuatro etapas: identificación, valoración, descripción y difusión” (Diccionario enciclopédico de Ciencias de la Documentación, 2014, p. 523).

Se considera tratamiento archivístico a los pasos y procedimientos a seguir dentro de un archivo, para lograr una correcta organización documental, respetando el principio de procedencia y el orden original de los documentos. Es donde se identifica, clasifica, ordena, valora, selecciona, describe, instala y conserva los documentos generados por una institución para lograr la accesibilidad a la información contenida.

### **2.9.1. Identificación**

La identificación de las series documentales es un proceso de investigación y sistematización. [...] El proceso comienza con el estudio institucional del organismo para conocer la procedencia de los documentos que se generan derivados de las diversas funciones confiadas a él. (Aguilera, 2011, p. 120)

Es la fase inicial del tratamiento archivístico que consiste en la indagación de las categorías administrativas, se respalda en la estructura orgánica de la institución, implica la identificación de los tipos documentales que producen las unidades administrativas en el ejercicio de sus funciones.

### **2.9.2. Clasificación**

En la actualidad se entiende la clasificación como aquella que se ocupa de los documentos de un fondo, generados por los procesos resultantes de las actividades de la organización,

basándose en los principios archivísticos de procedencia y respeto del orden original y en el estudio de las funciones de dicha organización (Herrero y Díaz, 2011, p. 134).

Es una operación del archivo administrativo que consiste en el establecimiento de las categorías y grupos que reflejan la estructura jerárquica del fondo documental. Es el paso previo a la organización que involucra un análisis lógico y coherente.

### **2.9.3. Ordenación**

Ordenar es la segunda operación, dentro de la organización, que ha de aplicarse con independencia, a cada serie documental dentro de un fondo o de una sección de archivo o bien a un conjunto de documentos relacionados por un asunto o por su tipología (Heredia, 1993, p. 285).

Consiste en introducir los documentos a las agrupaciones documentales, las que componen el fondo documental. Esta acción se guía a través de la secuencia natural con la que nace el documento o expediente, toma en cuenta los siguientes aspectos:

- Cronológico: Se refiere al uso de las fechas de los documentos tomando en cuenta el día, mes y año de su creación o generación.
- Alfabético: Está relacionado al uso del alfabeto, cobrando protagonismo los nombres de las personas o instituciones involucrados en los documentos o expedientes.
- Numérico: De acuerdo con el número de trámite, cite u otros, asignado por la institución u organismo productor.
- Alfanumérico: Surge de la combinación de letras y números, presenta un orden más completo.

#### **2.9.4. Valoración y Selección**

Cermeno y Rivas (citando al ICA, s.f.) La valoración o selección documental se define como la “fase del tratamiento archivístico que consiste en analizar y determinar los valores primarios y secundarios de las series documentales, fijando los plazos de transferencia, acceso y conservación o eliminación total o parcial”.

La valoración es el análisis exhaustivo que permite apreciar la información y contenido de los expedientes que se están tratando, en esta fase se identifican los valores que acogen los documentos.

Una vez realizada la valoración, se procede a seleccionar la documentación que se conservará de manera permanente y la que se eliminará, esta acción se debe respaldar en la legislación y reglamentación de la institución. Los duplicados y fotocopias simples son propensos a descartarse siempre y cuando se verifique su obsolescencia.

#### **2.9.5. Descripción**

“La descripción es el puente que comunica el documento con los usuarios. En la cabeza está el archivero que realiza una tarea de análisis que supone identificación, lectura, resumen e indización que transmite al usuario para que inicie la recuperación [...]” (Heredia, 1993, p. 300).

Fase del tratamiento archivístico destinado a la elaboración de los instrumentos de control y consulta para facilitar la accesibilidad del fondo documental. En esta etapa se elaboran inventarios, catálogos, guías, índices u otros similares, dichos instrumentos reflejan información representativa de las series, expedientes, o documentos del archivo.

### **2.9.6. Instalación**

“Como regla general, la mejor signatura es la más sencilla y la que menos posibilidades de error ofrece: la secuencial [...]” (Cruz Mundet, 2012, p.147).

La instalación consiste en la ubicación de los documentos de manera secuencial, para su conservación en el depósito, previa organización del espacio. Representa un conjunto de medios físicos como estantería, gabeteros, cajas u otros, dispuestos para la adecuada preservación de los documentos.

### **2.9.7. Conservación**

La razón última de la conservación documental en los archivos es siempre una razón práctica y utilitaria, ya sea con fines jurídicos (como prueba de derechos y obligaciones), con fines administrativos o burocráticos (imposición legal de mantener ciertos documentos, apoyo documental para la gestión de la actividad o función) o con fines exclusivamente de información e investigación [...] (Fuster, 2001, p.14).

Es la fase final del tratamiento, abarca los procedimientos y medidas para conservar de manera permanente los documentos, salvaguardándolos de los factores extrínsecos e intrínsecos que pueden deteriorar y amenazar su existencia.

### **2.10. Agrupaciones documentales**

“Los documentos se reúnen en agrupaciones naturales, o en todo caso históricas y artificiales. Entre las primarias: el fondo, la sección, la serie, la unidad archivística; entre las segundas: las denominadas <<secciones facticias>> y las colecciones” (Heredia, 1993, p.141).

Al respecto conviene decir que los documentos se van generando de forma inevitable y sus agrupaciones se establecen de forma natural, así también responden a un órgano productor institucional o personal, denominado fondo documental. Existen subdivisiones las mismas se denominan secciones, series, subseries y la unidad documental que facilitan el tratamiento archivístico.

### **2.10.1. Fondo documental**

“La idea de fondo va unida a la totalidad de la documentación producida y recibida por una institución o persona que suele estar conservada en el archivo de dicha institución o persona” (Heredia, 1993, p.142).

### **2.10.2. Secciones**

“Conjunto de serie documentales que testimonian las diversas actividades desarrolladas en el ejercicio de una determinada función por una persona o institución. División primaria del fondo, establecida en función de las líneas de acción de la entidad productora” (Diccionario enciclopédico de Ciencias de la Documentación, 2014, p. 423).

### **2.10.3. Series**

“Las series son el testimonio documental y continuado de actividades respectivas desarrolladas por un órgano o en virtud de una función” (Heredia, A., 1993, p.146).

#### **2.10.4. Subseries**

“[...] las subseries en los archivos facilitan el proceso de clasificación, ordenación y descripción para el cumplimiento de la tramitación documental” (Sierra, 2017, p.83).<sup>2</sup>

#### **2.10.5. Unidad documental**

“Elemento básico de una serie, testimonio y prueba de un hecho o de una acción, dentro de la gestión institucional o personal, que puede estar constituida por un solo documento o por varios formando un expediente” (Diccionario enciclopédico de Ciencias de la Documentación, 2014, p. 532).

### **2.11. Instrumentos archivísticos**

Los instrumentos archivísticos son un conjunto de herramientas que respaldan y ayudan a los procesos de la Gestión documental, su implementación aporta muchos beneficios para las organizaciones, facilitan el acceso y control de los documentos. Los archivos de las instituciones que cuentan con un amplio fondo documental deben elaborar e implementar estos instrumentos de acuerdo con sus procedimientos y necesidades.

#### **2.11.1. Instrumentos de control**

“A través de los instrumentos de control de los archivos localizaremos las unidades de instalación pendientes de eliminación. Para ello habremos realizado previamente la tarea de asociar cada uno de los ingresos con su valoración” (Cruz Mundet, 2011, p.253).

---

<sup>2</sup> Las subseries no son como tal un nivel de clasificación, pero si es una agrupación documental, puesto que no es fruto de una función determinada o específica, pero si depende del criterio de su creador.



## **2.11.2. Instrumentos de descripción**

“Los instrumentos de descripción son las representaciones de los documentos o de sus agrupaciones, por cuanto las transforman mediante una forma distinta de la original” (Heredia, 1993, p.300).

### **2.11.2.1. Cuadro de clasificación documental**

“Primer instrumento de descripción de un fondo documental y de su productor, resultado material de la clasificación. Se divide en secciones, subsecciones (que pueden fraccionarse en otras agrupaciones) y series [...]” (Diccionario enciclopédico de Ciencias de la Documentación, 2014, p. 397).

De acuerdo con la conceptualización revisada, el cuadro de clasificación documental es un instrumento cuyo propósito es enumerar y codificar las agrupaciones documentales de un fondo documental, relacionado con las funciones administrativas de la organización de manera general y específica para posteriormente realizar una organización de manera eficiente.

### **2.11.2.2. Tablas de retención documental**

La Tabla de Retención Documental es un documento administrativo; enmarcado en cada División-Área-Sección organizacional que agrupa en un listado las series y sub-series documentales, con sus respectivos tipos documentales, a las que se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo de vida de los documentos (Universidad del Norte, 2014, p.14).

Por consiguiente, una tabla de retención documental (TRD), es un listado que contempla las series y subseries documentales, delimita su tiempo de permanencia en los diferentes tipos de archivo según el ciclo de vital del documento, así también regula la transferencia o eliminación

de los documentos de acuerdo con la legislación que ampare esta actividad, garantizando el proceso de selección y conservación.

#### **2.11.2.3. Inventario documental**

“[...] Es el instrumento que describe todas las series documentales de cada fondo o sección de archivo, guardando la relación con su origen y remitiendo la localización al número de orden de las unidades de instalación en el depósito” (Heredia, 1993, p.336).

De acuerdo con los autores, señalamos que el inventario es un instrumento de descripción y de control, describe las series que componen el fondo documental, proporcionan datos internos de contenido y externos de la documentación, para su recuperación y/o localización de manera ágil.

#### **2.11.2.4. Transferencia**

“La transferencia o remisión de fondos es el conjunto de procedimientos mediante los cuales los documentos son remitidos de una etapa a otra del archivo, siguiendo el ciclo de vida de los documentos” (Cruz Mundet, 2012, p.196).

Como los autores señalan, la transferencia es un conjunto de procedimientos para transferir la documentación. Según el ciclo vital del documento, se realiza este proceso desde el archivo de gestión hasta el archivo histórico, para efectuar con éxito este procedimiento se realiza un inventario con datos relevantes para su control.

### **2.12. Servicios archivísticos**

“Los documentos nacen por fines prácticos, administrativos y jurídicos propios de la persona física o jurídica que los genera. Su conservación y organización en archivos no

tiene más razón que el servicio de los documentos mediante su comunicación” (Heredia, 1993, p. 491).

### **2.12.1. Usuarios internos**

“Se entiende por tales los miembros de la entidad que posee el archivo, sea una administración pública, una empresa, etc. La forma de crear una imagen positiva depende de los servicios que prestamos para satisfacer sus necesidades [...]” (Cruz Mundet, 2012, p. 155).

Por consiguiente, concertamos que la finalidad de un archivo es el servicio, proporcionando información a los usuarios para satisfacer sus necesidades y beneficiar a su institución con el desarrollo de sus actividades administrativas de manera eficiente.

### **2.12.2. Consulta y préstamo**

En un archivo administrativo, se hace entregando a la dependencia el documento o expediente solicitado, en calidad de préstamo, para su devolución y reintegro posterior.

En un archivo histórico la entrega al estudioso de la documentación solicitada se hace en la sala de investigación (Heredia, 1993, p. 495).

### **2.12.3. Reprografía y servicio fedatario**

“[...] copia o reproducción de un documento avalada por la firma del archivero y que se expiden para servir como testimonio en actos públicos o para defensa de intereses y derechos de los ciudadanos o de las instituciones” (Heredia, 1993, p. 497).

La extensión de copias [...], hace tanta fe como el original, siempre que sean expedidos por funcionarios públicos autorizados, de los cuales sean legalmente depositarios o los

tengan consignados en sus registros, archivo o protocolos. De esa forma, las certificaciones, legalizaciones y automatizaciones otorgan valor legal a las copias. (Oporto, 2007, p. 51)

Una de las tantas funciones que debe de cumplir el archivo es brindar a los usuarios internos los servicios de consulta y préstamos de los documentos. Del mismo modo ofrece el servicio de reprografía: es decir la extensión de las fotocopias de los documentos originales y en excepciones particulares se procede a la legalización. Por último y no menos importante la capacitación de los usuarios para la utilización de los instrumentos archivísticos.

## **CAPITULO III**

### **MARCO LEGAL**

#### **3. Marco Legal**

El tercer capítulo del proyecto representa la parte legal que fundamenta y respalda el desarrollo y la elaboración de las directrices archivísticas del Archivo Central de la Empresa TOTE´S, por tal motivo se consideran normas internacionales y nacionales que protegen el resguardo del fondo documental de una institución u organización pública o privada.

#### **3.1. Normativa Nacional**

##### **3.1.1. Constitución Política del Estado (7 de febrero del 2009)**

**Art. 21. VI.** A acceder a la información, interpretarla, analizarla y comunicarla libremente, de manera individual o colectiva.

**Art. 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.

**Art. 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.

**Art. 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 haber caso en las funciones. El procedimiento de calificación de la información reservada estará previsto en la ley.

De acuerdo con el compendio de artículos citados de la Constitución Política del Estado que normaliza la creación y ejecución de los archivos públicos de forma exclusiva, se puede observar que no incluye al sector privado para regularizar el funcionamiento de sus archivos, dentro ese marco es recomendable adoptar y adaptar estos artículos, para llevar a cabo el control, custodia y conservación de su fondo documental.

### **3.1.2. Leyes**

#### **3.1.2.1. Código Civil (6 de agosto de 1975)**

##### **Art. 1311. (Copias Fotográficas y Microfílmicas)**

I. Las copias fotográficas u otras obtenidas por métodos técnicos para la reproducción directa de documentos originales, harán la misma fe que éstos si son nítidas y si su conformidad con el original auténtico y completo se acredita por un funcionario público autorizado, previa orden judicial o de autoridad competente, o, a falta de esto, si la parte a quien se opongan no las desconoce expresamente.

II. Harán también la misma fe que los documentos originales, las copias en micropelícula legalmente autorizadas de dichos originales depositados en las oficinas respectivas.

### **3.1.2.2. Código Penal (23 de agosto de 1972)**

#### **Art. 198.- (Falsedad material).**

El que forjare en todo o en parte un documento público falso o alterare uno verdadero, de modo que pueda resultar perjuicio, incurrirá en privación de libertad de uno a seis años.

#### **Art. 200.- (Falsificación de documento privado).**

El que falsificare material o ideológicamente un documento privado, incurrirá en privación de libertad de seis meses a dos años, siempre que su uso pueda ocasionar algún perjuicio.

#### **Art. 202.- (Supresión o destrucción de documento).**

El que suprimiere, ocultare o destruyere, en todo o en parte, un expediente o un documento, de modo que pueda resultar perjuicio, incurrirá en la sanción del Art. 200.

### **3.1.2.3. Ley N°2341 de Procedimiento Administrativo (23 de abril del 2002)**

#### **Art. 18.- (Acceso a Archivos y Registros y Obtención de Copias).**

- I. Las personas tienen derecho a acceder a los archivos, registros públicos y a los documentos que obren en poder de la Administración Pública, así como a obtener certificados o copias legalizadas de tales documentos cualquiera que sea la forma de expresión, gráfica, sonora, en imagen u otras, o el tipo de soporte material en que figuren.
- III. A los efectos previstos en el numeral anterior del derecho de acceso y obtención de certificados y copias no podrá ser ejercido sobre los siguientes expedientes:
  - a) Los que contengan información relativa a la defensa nacional, a la seguridad del Estado o al ejercicio de facultades constitucionales por parte de los poderes del Estado.
  - b) Los sujetos a reserva o los protegidos por los secretos comercial, bancario, industrial, tecnológico y financiero, establecidos en disposiciones legales.

**Art. 23.- (Formación de Expedientes).**

Se deberá formar expediente de todas las actuaciones administrativas relativas a una misma solicitud o procedimiento. Los escritos, documentos, informes u otros que formen parte de un expediente, deberán estar debida y correlativamente foliados.

**3.1.2.4. Ley N°336 Ley del Libro y la Lectura “Oscar Alfaro” (29 de abril de 2013)**

**Art. 4.- (Definiciones).** A los efectos de esta Ley, se adoptan las siguientes definiciones:

**1. Archivo.** Conjunto organizado de informaciones. Institución cultural donde se reúnen, conservan, ordenan y difunden los conjuntos orgánicos de documentos para la gestión administrativa, la información, la investigación y la cultura.

**18. Sistema Plurinacional de Archivos y Bibliotecas.** Conjunto organizado de servicios de archivos y bibliotecas públicas o privadas, que se establecen a través de la coordinación y cooperación mutua, para poder articular planes, programas y proyectos encaminados al desarrollo de las mismas, permitiendo el acceso democrático a los bienes y servicios culturales, educativos, informativos y recreativos, a los que todas las ciudadanas y los ciudadanos tienen derecho.

Con relación a la ley 336, es necesario remarcar que hace mayor énfasis en el ámbito de las bibliotecas, sin embargo, existe una mínima referencia sobre el archivo del sector público y privado y en el capítulo cuatro se hace inferencia al Sistema Plurinacional de archivos y bibliotecas.

**3.1.2.5. Ley N°164 Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación (8 de agosto de 2011)**

**Art.6.- (Definiciones). IV.** Respecto a la firma y documentos digitales:



4) Documento digital, Es toda representación digital de actos, hechos o datos jurídicamente relevantes, con independencia del soporte utilizado para su fijación, almacenamiento o archivo.

**Art. 78.- (Validez Jurídica).** Tienen validez jurídica y probatoria:

1. 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. 2. El mensaje electrónico de datos. 3. La firma digital.

Cabe aclarar que la ley 164 va relacionada con la implementación de la firma digital que proporciona validez jurídica a los documentos digitales. Esto representa y da lugar a la evolución de las unidades de información, es preciso mencionar que no se aplicara esta ley para desarrollar el presente proyecto. No obstante, en una segunda fase del proyecto se tiene previsto su aplicación a largo plazo.

### **3.1.3. Decretos**

#### **3.1.3.1. D.S. N°22396 (6 de abril del 2001)**

**Art. 2.-** Son documentaciones privadas, para efectos del presente secreto supremo, las siguientes:

**b.** Las originadas en la actividad de entidades tales como las empresas del sector privado, cualesquiera que fuesen; las organizaciones sindicales, gremiales y profesionales, fundaciones, asociaciones culturales, deportivas, benéficas y religiosas, así como cualquier otra entidad no pública, no mencionada pero comprendida dentro de la intención que inspira al presente decreto.

**Art. 5.-** Se estimulará a los poseedores de documentaciones privadas a transferirlas voluntariamente a los archivos públicos, universidades, institutos de investigación científica u

otras entidades similares, en calidad de venta, donación, depósito u otro título, en el mejor orden posible, con todas las condiciones razonables y todos los requisitos legales para la mejor garantía de su preservación indefinida.

**Art. 8.-** Las destrucciones por comisión u omisión, totales o parciales, de documentaciones privadas, así como sus fragmentaciones, dispersiones y exportaciones al extranjero serán pasibles de las sanciones penales previstas en la legislación vigente para las acciones contra bienes o recursos de utilidad y necesidad nacionales.

El D.S. 22396, es la única que hace hincapié en la documentación privada, adopta medidas para su conservación, preservación y sanciona la destrucción total o parcial de los documentos. Este decreto es un eje para respaldar el desarrollo de las directrices archivísticas para la empresa TOTE´S.

### **3.1.3.2. D.S. N° 22144 (2 de marzo de 1989)**

**Art. 4.-** La obligación del Estado comprende a las siguientes documentaciones públicas, en todo su curso vital:

*Documentaciones activas*, o sea las que se produce diariamente en las entidades públicas y se encuentran en éstas en uso actual, para el cumplimiento de sus funciones, actividades y trámites inmediatos;

*Documentaciones inactivas*, es decir las que han ingresado en receso, no siendo ya necesarias para el uso administrativo actual, pero se hallan alojadas todavía en las oficinas de origen o han sido retiradas a cualquier depósito dentro la misma repartición o en locales de su dependencia, entendiéndose que estas documentaciones inactivas, sin uso para la administración actual, tienen un alto valor potencial para las diversas finalidades indicadas en el artículo 1.

Documentaciones de valor permanente, vale decir las que han sido ya transferidas a los archivos públicos, por haberse reconocido su valor para todas las finalidades ulteriores indicadas en el artículo 1.

**3.1.3.3. D.S. N° 22145 (11 de julio de 1989)**

**Art. 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.

**3.1.3.4. D.S. N° 22146 (2 de marzo de 1989)**

**Art. 14.-** Se hará cada transferencia con sujeción a inventario elaborado por la respectiva entidad, en el que debe consignarse necesariamente la cuantía total de la documentación, apreciada en metros lineales.

**Art. 18.-** La evaluación para preservación indefinida, o destinada a desecho controlado, se hará en el Repositorio Intermedio Nacional de acuerdo con las normas de su manual de procesos técnicos previsto en el artículo 10 de este decreto.

**3.1.3.5. D.S. N°23934 (23 de diciembre de 1994) Bolivia: Reglamento Común de Procedimientos Administrativos y de Comunicación de los Ministerios, 23 de diciembre de 1994**

**Art. 31.- (Ubicación y tenencia de expedientes)**

- a) Las unidades básicas deberán estar en condiciones de proporcionar en cualquier momento información tanto sobre el estado de atención de cada asunto como sobre la ubicación del expediente respectivo.

- c) (Documentos confidenciales) Todo funcionario público al que se encargará la custodia y administración de documentos confidenciales será responsable de su tenencia e integridad.

### **Capítulo III.** Archivo de documentación activa

**Art. 48.-** (Diseño e implantación del plan de archivo para documentación activa) El plan general de archivo deberá contener los planes de archivo de las direcciones; éstos deberán ser elaborados bajo la responsabilidad de cada director, quien, al efecto:

- a) deberá tomar en cuenta la asignación de competencias y funciones efectuada mediante el Manual de Organización.

### **Capítulo IV.** Memoria institucional y biblioteca

**Art. 57.-** (Formación del archivo) La documentación inactiva estará constituida por los expedientes aquellos asuntos concluidos definitivamente o por los expedientes de asuntos para los cuales hubiese vencido el plazo de su permanencia en el archivo de documentación activa.

#### **3.1.3.6. D.S. N°28168 (16 de mayo de 2005)**

**Art. 7.- (Regulación De Excepciones). I.** El acceso a la información sólo podrá ser negado de manera excepcional y motivada, únicamente respecto a aquella información que con anterioridad a la petición y de conformidad a leyes vigentes se encuentre clasificada como secreta, reservada o confidencial. Esta calificación no será, en ningún caso, discrecional de la autoridad pública.

## **3.2. Normativa internacional**

### **3.2.1. Normas ISAD – G (Norma internacional general de descripción archivística)**

Las Normas ISAD-G son conocidas y usadas a nivel internacional y nacional debido a que brindan reglas para descripción multinivel. Establecen jerarquías de acuerdo con la estructura

organizacional, su coyuntura se presenta del nivel general al específico que es representado por fondo documental.

Se considera que las Reglas de Descripción Multinivel figuran tres aspectos importantes las mismas son: descripción de lo general a lo particular, información pertinente para el nivel de descripción y la vinculación de las descripciones. A su vez estos cuentan con siete áreas y veintiséis elementos que describen a detalle el documento.

Cuadro 2. Estructura de la Norma ISAD - G

ÁREA	RECOGE	ELEMENTOS DE DESCRIPCION
1)ÁREA DE IDENTIFICACION	<i>Información esencial para identificar la unidad de descripción</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Código (s) de referencia.</li> <li>• Título.</li> <li>• Fecha (s).</li> <li>• Nivel de descripción.</li> <li>• Volumen.</li> </ul>
2)ÁREA DE CONTEXTO	<i>Información acerca del origen y custodia de la unidad de descripción</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre(s) del productor (es).</li> <li>• Historia institucional.</li> <li>• Historia archivística.</li> <li>•Forma de ingreso.</li> </ul>
3)ÁREA DE CONTENIDO Y ESTRUCTURA	<i>Información sobre el tema principal de los documentos y la organización de la unidad de descripción</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alcance y contenido.</li> <li>• Valoración, selección y eliminación.</li> <li>• Nuevos ingresos.</li> <li>• Organización.</li> </ul>
4) ÁREA DE CONDICIONES DE ACCESO Y USO	<i>Información acerca de la disponibilidad de la unidad de descripción</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Condiciones de acceso.</li> <li>•Condiciones de reproducción.</li> <li>•Lengua / escritura de los documentos.</li> <li>•Características físicas y requisitos técnicos.</li> <li>•Instrumentos de descripción.</li> </ul>
5) ÁREA DE DOCUMENTACIÓN ASOCIADA	<i>Información acerca de los materiales que tengan una relación importante con la unidad de descripción</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Existencia y localización de los documentos originales.</li> <li>•Existencia y localización de copias.</li> <li>•Unidades de descripción relacionadas.</li> <li>•Nota de publicaciones.</li> </ul>
6) ÁREA DE NOTAS	<i>Información especializada y que no se puede acomodar en ninguna de las otras áreas</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Nota.</li> </ul>

7) ÁREA DE CONTROL DE LA DESCRIPCIÓN	<i>Información sobre cómo, cuándo, y por qué se ha preparado la descripción archivística</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nota del archivero.</li> <li>• Reglas (s) o normas.</li> <li>• Fecha(s) de las descripciones.</li> </ul>
--------------------------------------	--	---

*Fuente: López, Normalización archivística, 2011*

### **3.2.2. Normas – ISO (Organización internacional de normalización)**

El Instituto Boliviano de Normalización y Calidad (IBNORCA, s.f.). Una norma técnica es un documento de cumplimiento voluntario, que establece requisitos, especificaciones, directrices o características que pueden utilizarse para asegurar, en forma consistente, que un producto, proceso o servicio es adecuado para su uso o propósito, establecidas por consenso entre las partes interesadas.

Con el objetivo de normalizar toda actividad desarrollada en el archivo central con relación a la organización documental, es necesario interpretar y analizar las normas ISO para su aplicación de acuerdo con las necesidades de la empresa TOTE´S.

#### **3.2.2.1. Norma boliviana NB-ISO 15489:1:2007 (Información y documentación – Gestión de documentos – Parte 1: Generalidades)**

Esta parte de la Norma NB-ISO 15489:

- Se aplica a la gestión de documentos, en todos los formatos o soportes, creados o recibidos por cualquier organización pública o privada en el ejercicio de sus actividades o por cualquier individuo responsable de crear mantener documentos.
- Proporciona la asignación de las responsabilidades de las organizaciones respecto a los documentos y las políticas procedimientos, sistemas y procesos relacionados con estos documentos.

- Regula el diseño y la implementación de un sistema de gestión de documentos; pero no incluye la gestión de los documentos históricos en el seno de las instituciones archivísticas (p.1).

**4. Beneficios de la gestión de documentos:** La gestión de documentos regula las prácticas efectuadas tanto por los responsables de su gestión como por cualquier otra persona que cree o use documentos en el ejercicio de sus actividades. La gestión de documentos en una organización incluye.

- a) El establecimiento de políticas y normas;
- b) La asignación de responsabilidades y competencias;
- c) El establecimiento y promulgación de preservación y directrices;
- d) la prestación de una serie de servicios relacionados con su gestión y uso; (p.4).

**3.2.2.2. Norma boliviana-ISO 15489:2:2007 (Información y documentación – Gestión de documentos – Parte 2: Directrices)**

Deriva de la NB-ISO 15489:1, en esta parte de la norma se expone de manera detallada de la metodología para el diseño y la implementación de un sistema de gestión de documentos:

- a) Investigación preliminar
- b) análisis de las actividades de la organización
- c) Identificación de los requisitos
- d) Evaluación de los sistemas existentes
- e) Identificación de estrategias para cumplir los requisitos
- f) Diseño de un sistema de gestión de documentos
- g) Implementación de un sistema de gestión de documentos
- h) Revisión posterior a la implementación

Respecto a la NB-ISO 15489 y su aplicación con relación al sistema de gestión documental será aplicada a largo plazo.

**3.2.2.3. Norma boliviana NB-ISO 11799:2007 (Información y documentación – Requisitos de almacenamiento de documentos para materiales de archivos y bibliotecas)**

**3.1. Materiales de archivo y biblioteca:** Todos los tipos de documentos almacenados en archivos y bibliotecas, principalmente, libros, manuscritos, archivos, grabaciones, mapas, colecciones, grafías y otros documentos compuestos de papel, pero también, pergaminos, film, materiales fotográficos, registros audiovisuales, medios magnéticos y ópticos, así como encuadernados y material de protección (p. 2).

**3.3. Almacenamiento a largo plazo:** Almacenamiento, por un periodo de duración indefinida, de material almacenado para retención permanente (p. 2).

**3.4. Almacén:** Edificio o habitación diseñada o dispuesta y usada específica y exclusivamente para almacenamiento a largo plazo de materiales de archivo y bibliotecas (p. 3).

**4. Localización del edificio:** La localización para un edificio de almacenamiento de archivo y/o biblioteca no debería:

- Expuesto a riesgos de hundimiento o inundación,
- Tener riesgo de incendio o explosiones en los sitios adyacentes;

Si estos requisitos no pueden alcanzarse, requisitos especiales se deberán solicitar en la construcción del edificio para defender contra estas amenazas (p. 3)



## CAPITULO IV

### MARCO REFERENCIAL

#### **4. Reseña histórica de la empresa TOTE´S**

Totes La Paz empezó sus operaciones el 10 de abril de 1986 con la idea visionaria del señor Carlos España y su esposa Isabel Ayala de España. Empezaron las operaciones de Totes desde el pequeño departamento donde vivían junto a algunos amigos y familiares que los apoyaron desde el principio. En esta época el Sr. España realizaba la limpieza, siguiendo el entrenamiento que recibió cuando vivía en Estados Unidos, mientras que la Sra. España atendía llamadas y manejaba la primera combi Volkswagen que compraron de segunda mano.

Poco a poco fueron creciendo y lograron alquilar la primera oficina de Totes en la zona de Sopocachi frente a la Plaza del Cóndor. Cuentan que durante estos años era muy común ver alfombras colgadas de las alas de la estatua del cóndor por la falta de espacio en la oficina. Mientras los trabajos iban aumentando también crecía la familia Totes. En los próximos años, la empresa, que ya contaba con más de 30 empleados, se mudó a una pequeña casa por la calle 10 de Obrajes de la Zona Sur que contaba con tres pequeños cuartos y un amplio garaje donde se realizaba la limpieza de alfombras. Ya no se necesitarían estatuas para secar las alfombras.

Los años que siguieron, mostraron el liderazgo de Totes en el mercado de limpieza, y fueron marcados por el crecimiento de la empresa. Se empezó a construir la oficina central en la ciudad de La Paz en 1995, estableciendo así el edificio actual que cuenta con un sótano y cuatro pisos con talleres, almacenes y oficinas en la zona de Obrajes. Por fin se completó la construcción dos años después en febrero de 1997. Entretanto, se logró cumplir uno de los sueños de los señores España: llegar a tener presencia nacional. La primera sucursal de Totes

se inauguró el 30 abril de 1993 en la ciudad de Cochabamba. Viendo el éxito de esta, el 12 abril de 1997 se abren las puertas de Totes Santa Cruz. Años después se abre Totes Sucre (1ro de octubre, 2002) y Totes Tarija (8 de agosto, 2003) atendiendo también a Potosí y Oruro. Hoy en día, continuamos avanzando juntos. Generamos más de 1200 empleos directos e indirectos con mucho orgullo a nivel nacional y estamos desarrollando planes para seguir creciendo (<https://www.totes.com.bo/>).

#### **4.1. Misión**

Brindar limpieza 100% garantizada a todos nuestros clientes.

#### **4.2. Visión**

Ser la empresa líder del mercado de limpieza nacional, contando con reconocimiento internacional, donde cada cliente encuentre las soluciones que necesita y nuestro personal encuentre un lugar donde crecer, todo esto en un marco de respeto al medio ambiente.

#### **4.3. Servicios**

TOTE'S ofrece servicios de limpieza y mantenimiento general a domicilios y todo tipo de instituciones de manera eventual o fija. Ofrecemos todos nuestros servicios de manera integral a casas, oficinas, clínicas, hospitales, fábricas, petroleras, entidades financieras, embajadas, colegios, universidades, entre otras.

Para trabajos eventuales, puede coordinar con nosotros para solicitar una cotización previa sin costo alguno o pedir que se realice el servicio si ya es nuestro cliente. Para contratar servicios fijos, también se realiza una cotización y luego se le presenta una

propuesta de servicios mensual para un mantenimiento general diario que se adecúe a sus necesidades.

Los servicios que ofrecen son:

- Lavado de alfombras
- Lavado y pulido de pisos fríos
- Limpieza de vidrios
- Desengrasado de cocinas
- Lavado de tapices y colchones
- Limpieza en seco
- Desinfectado y sanitizado de baños
- Lavado profundo de interior de automóviles
- Ozonizado de ambientes
- Extracción de agua
- Mantenimiento general y desempolvado
- Servicio de jardinería, cafetería y mensajería
- Fumigado de ambientes

#### 4.4. Organigrama

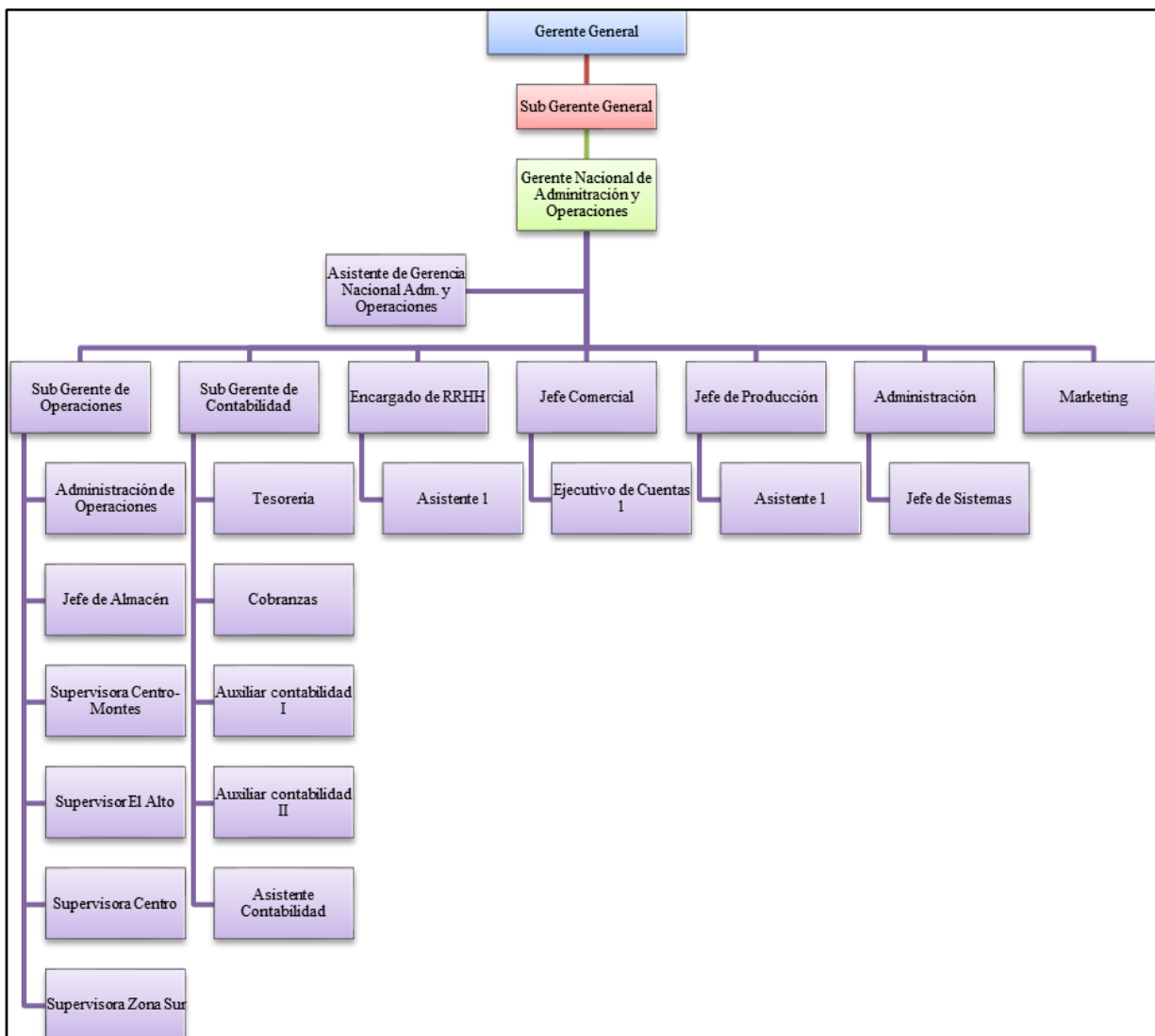


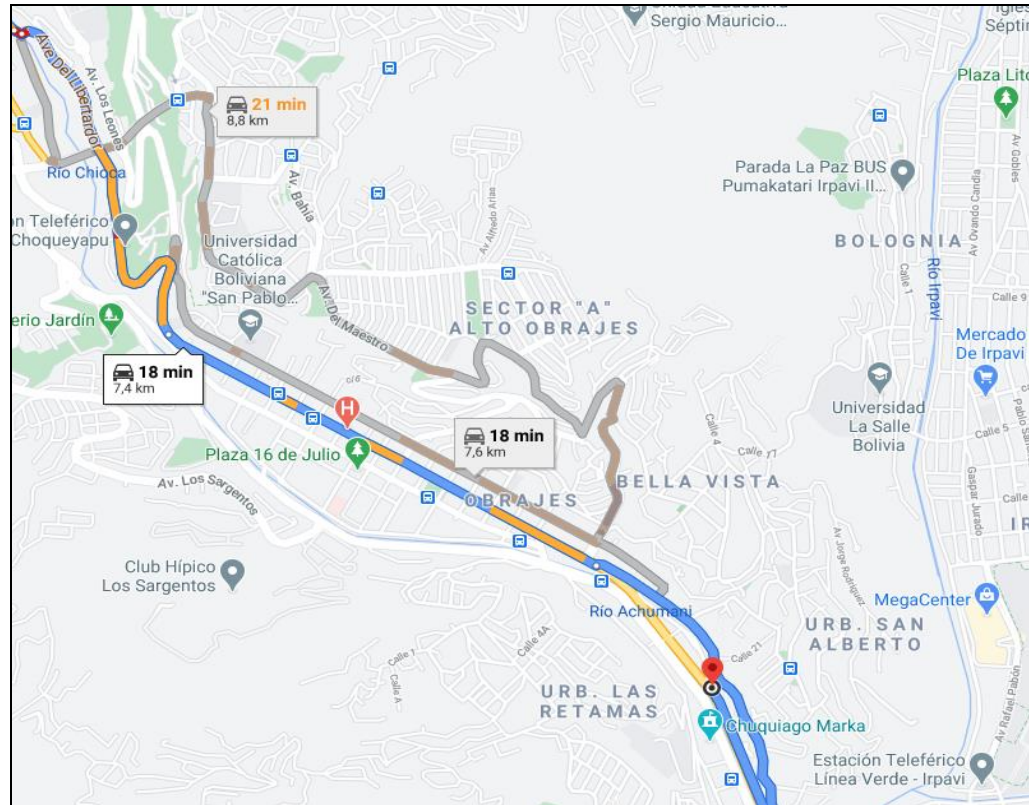
Figura 1. Organigrama de la empresa TOTE'S.

Fuente: [cespana22@gmail.com](mailto:cespana22@gmail.com)

En la figura N°1 se puede observar el organigrama de la empresa TOTE'S, que plasma la jerarquía funcional que posee.

## 4.5. Ubicación

La empresa TOTE´S, se encuentra ubicada en la ciudad de La Paz, Obrajes, Av. Roma #6815.



*Ilustración 1.* Mapa de ubicación de la empresa TOTE´S.

*Fuente:* Google Maps

## CAPÍTULO V

### MARCO PRÁCTICO

#### 5. Marco practico

En este capítulo se desarrolla los detalles de los resultados obtenidos a través de encuestas realizadas al personal de la empresa TOTE´S, los resultados se constituyen en gráficos de 16 preguntas de elección múltiple. Se realizó la tabulación a través del programa SPSS versión 23<sup>3</sup> y se agruparon de la siguiente manera:

- A. Datos generales
- B. Sobre la documentación de la empresa TOTE´S
- C. Tecnología y soporte de resguardo de documentos
- D. Sobre el proyecto y la elaboración de directrices

#### 5.1. Perfil demográfico de los encuestados

##### 1) Edad

Tabla 1. *Edad*

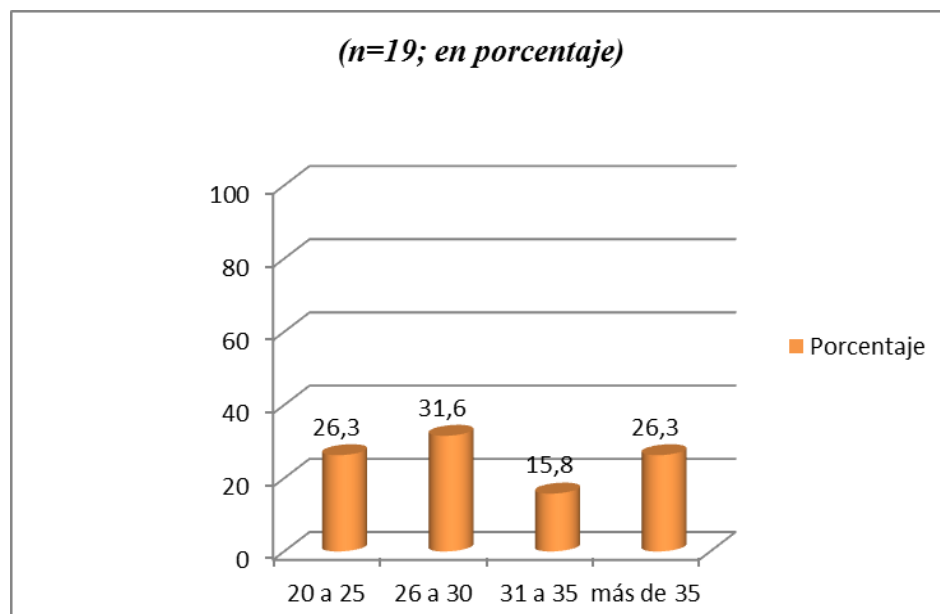
Pregunta N° 1	Frecuencia	Porcentaje
20 a 25	5	26,3
26 a 30	6	31,6
31 a 35	3	15,8
más de 35	5	26,3
Total	19	100

*Fuente: Elaboración propia en base a encuesta*

---

<sup>3</sup> El SPSS es un software utilizado para realizar la captura y análisis de datos para crear tablas y gráficas.

Gráfico 1. *Edad*



Fuente: *Elaboración propia en base a encuesta*

### Interpretación gráfica 1

La encuesta realizada a los funcionarios de la empresa TOTE'S en relación a la edad, vimos que del 100% que representa la totalidad, dio como resultado predominante un 31,6% que el personal es de 26 a 30 años como promedio, el otro 26,3% son personas jóvenes de 20 a 25 años, otro 26,3% son mayores de 35 años y solo un 15,8% se encuentran en el rango de 31 a 35 años.

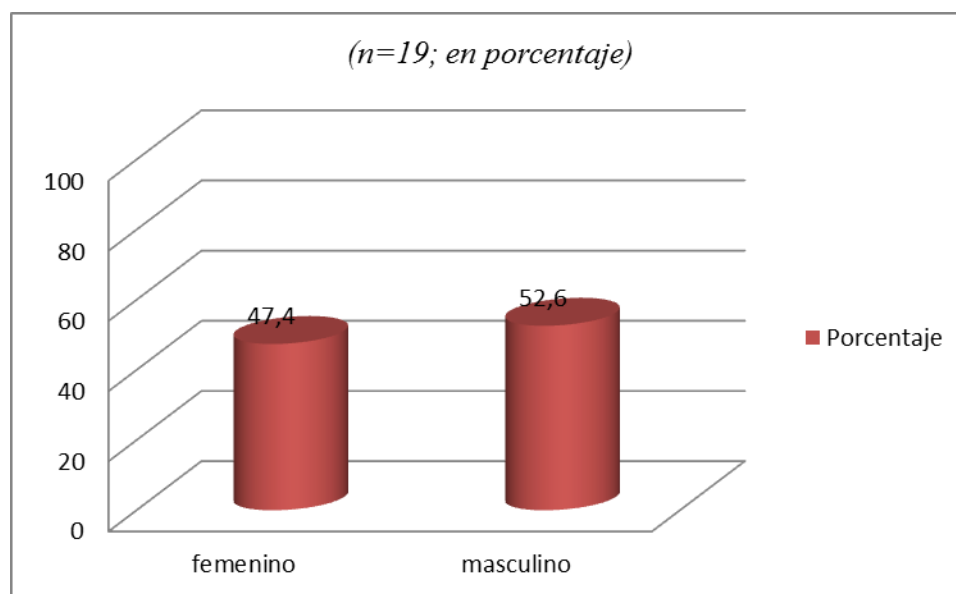
### 2) Sexo

Tabla 2. *Sexo*

Pregunta N° 2	Frecuencia	Porcentaje
<b>Femenino</b>	9	47,4
<b>Masculino</b>	10	52,6
<b>Total</b>	19	100

Fuente: *Elaboración propia en base a encuesta*

Gráfico 2. *Sexo*



*Fuente: Elaboración propia en base a encuesta*

### **Interpretación gráfica 2:**

La encuesta según el sexo muestra que, de los funcionarios encuestados, el género masculino predomina con un 52,6% respecto al 100% y con 47,4% el género femenino, dando como resultado que la mayoría de los empleados son varones con una diferencia del 4% respecto a la de las mujeres.

### **3) Estado civil**

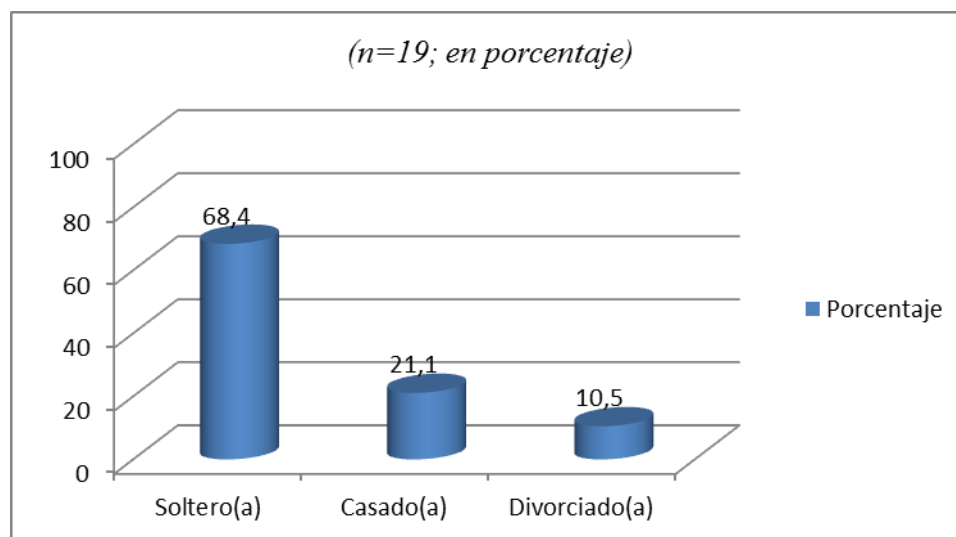
Tabla 3. *Estado civil*

<b>Pregunta N° 3</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Soltero(a)</b>	13	68,4
<b>Casado(a)</b>	4	21,1
<b>Divorciado(a)</b>	2	10,5
<b>Total</b>	19	100

*Fuente: Elaboración propia en base a encuesta*



Gráfico 3. *Estado Civil*



Fuente: *Elaboración propia en base a encuesta*

### Interpretación gráfica 3:

Sobre el estado civil de los encuestados se observa que el 68,4% son funcionarios solteros, existe gran diferencia con los que son casados dando un 21,1% y sólo el 10,5 % representa al grupo de divorciados del total de un 100%.

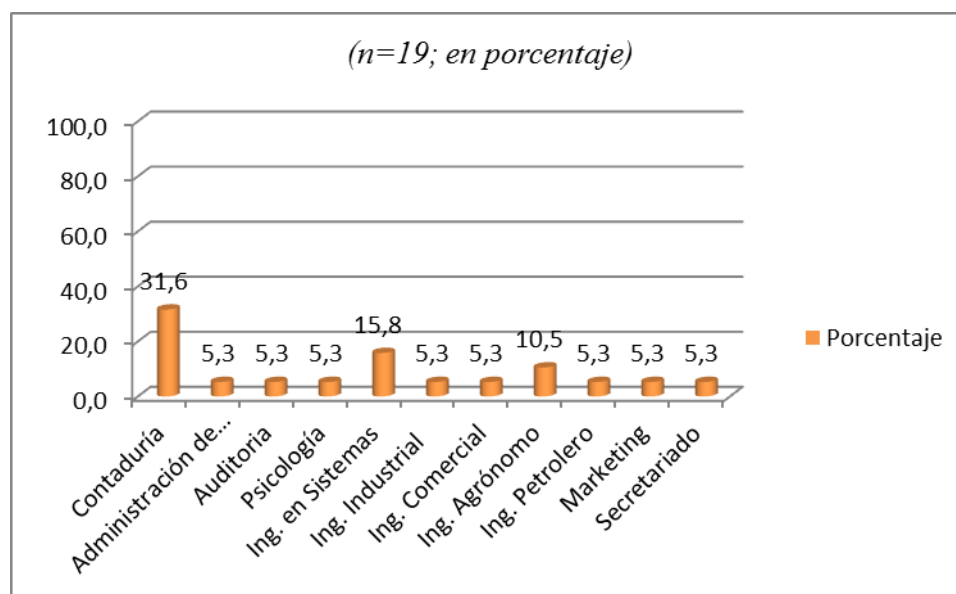
### 4) Profesión

Tabla 4. *Profesión*

Pregunta N° 4	Frecuencia	Porcentaje
<b>Contaduría</b>	6	31,6
<b>Administración de empresas</b>	1	5,3
<b>Auditoría</b>	1	5,3
<b>Psicología</b>	1	5,3
<b>Ing. en Sistemas</b>	3	15,8
<b>Ing. Industrial</b>	1	5,3
<b>Ing. Comercial</b>	1	5,3
<b>Ing. Agrónomo</b>	2	10,5
<b>Ing. Petrolero</b>	1	5,3
<b>Marketing</b>	1	5,3
<b>Secretariado</b>	1	5,3
<b>Total</b>	19	100,0

Fuente: *Elaboración propia en base a encuesta*

Gráfico 4. Profesión



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta

#### Interpretación gráfica 4:

Respecto a la profesión que ejercen los funcionarios de la empresa, se puede observar que un 31,6% son pertenecientes a la carrera de Contaduría, por otro lado, esta los funcionarios de Ingeniería en Sistemas con un 15,8%, también existe un 10,5% que son de la carrera de Ingeniería en Agronomía y el restante de los empleados es representado con el 5,3% individualmente con las disciplinas de administración, auditoría, psicología, Ing. Industrial, Ing. Comercial, Ing. Petrolero, Marketing y secretariado.

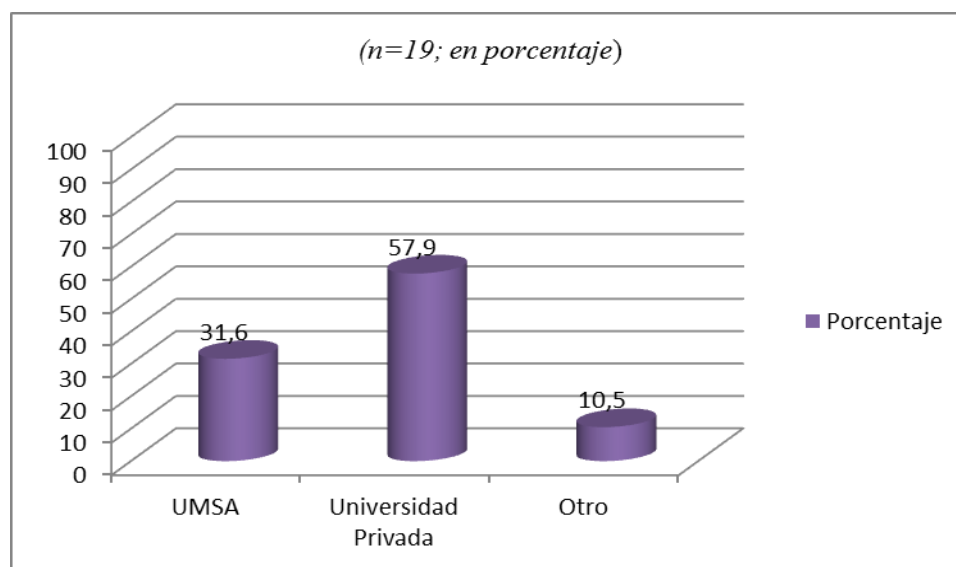
#### 5) Lugar de estudios

Tabla 5. Lugar de estudio

Pregunta N° 5	Frecuencia	Porcentaje
<b>UMSA</b>	6	31,6
<b>Universidad Privada</b>	11	57,9
<b>Otro</b>	2	10,5
<b>Total</b>	19	100

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta

Gráfico 5. Lugar de estudios



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta

### Interpretación gráfica 5:

Dentro del gráfico 5 de un 100%, se puede mencionar que el 57,9% son profesionales titulados de una Universidad Privada, mientras que un 31,6% recibieron su formación en la UMSA y solo un 10,5% son pertenecientes a otros institutos.

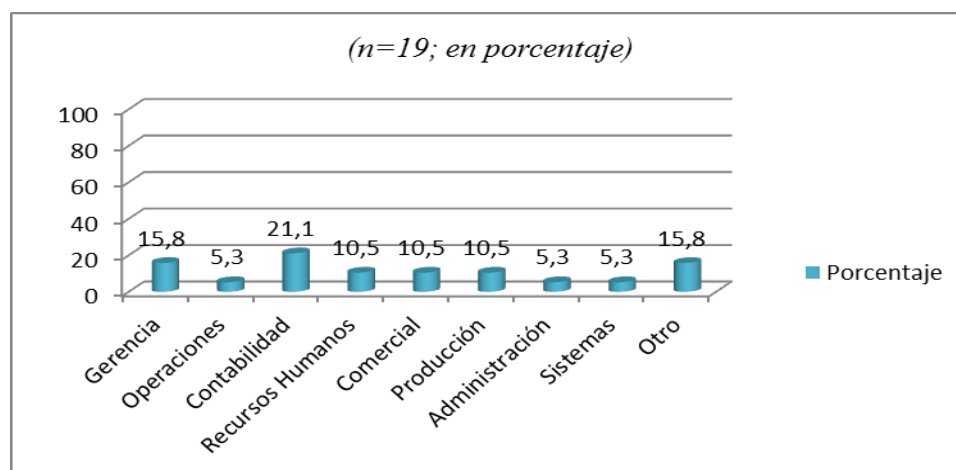
### 6) Unidad de dependencia

Tabla 6. Unidad de dependencia

Pregunta N° 6	Frecuencia	Porcentaje
<b>Gerencia Nacional de administración y operaciones</b>	3	15,8
<b>Operaciones</b>	1	5,3
<b>Contabilidad</b>	4	21,1
<b>Recursos Humanos</b>	2	10,5
<b>Comercial</b>	2	10,5
<b>Producción</b>	2	10,5
<b>Administración</b>	1	5,3
<b>Sistemas</b>	1	5,3
<b>Otro</b>	3	15,8
<b>Total</b>	19	100

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta

Gráfico 6. *Unidad de dependencia*



Fuente: *Elaboración propia en base a encuesta*

### Interpretación gráfica 6:

Del total del 100% de las encuestas realizadas, referente a la pregunta de “unidad de dependencia”, se evidencia que el 21,1% dependen del área Contable, un 15,8 del Área de Gerencia, el otro 15,8% a otras dependencias. También existe un 10,5% que se repite en tres ocasiones el mismo porcentaje, en las dependencias de RRHH, el área comercial y por último el área de producción. De la misma manera el 5,3% se repite en tres dependencias, es decir en el área de operaciones, administración y el área de sistemas.

## 5.2. Sobre la documentación de la empresa TOTE´S

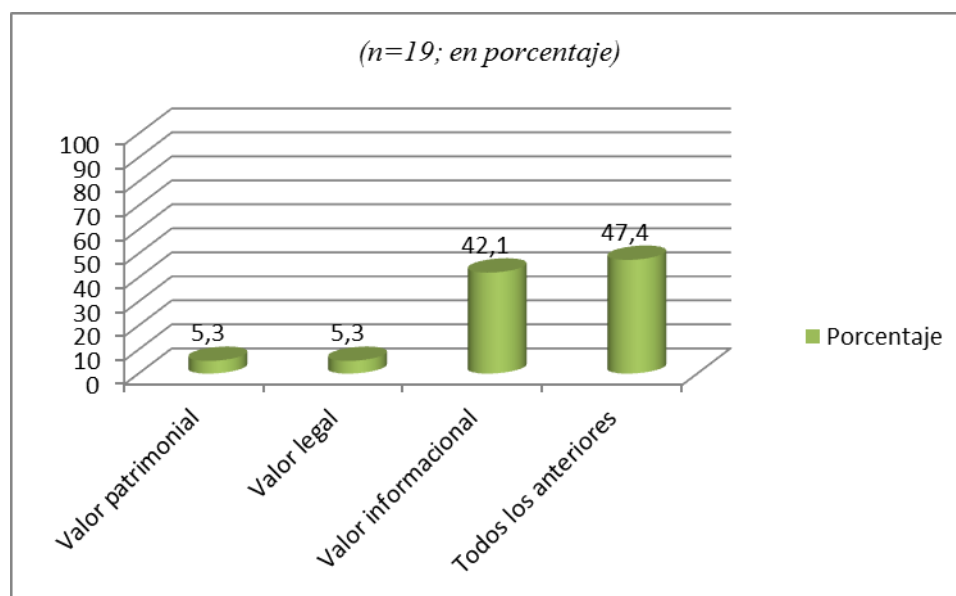
### 7) Importancia del documento

Tabla 7. *El documento es importante por:*

Pregunta N° 7	Frecuencia	Porcentaje
<b>Valor patrimonial</b>	1	5,3
<b>Valor legal</b>	1	5,3
<b>Valor informacional</b>	8	42,1
<b>Todos los anteriores</b>	9	47,4
<b>Total</b>	19	100

Fuente: *Elaboración propia en base a encuesta*

Gráfico 7. *El documento es importante por ser*



Fuente: *Elaboración propia en base a encuesta*

### Interpretación gráfica 7:

Sobre la pregunta “el documento es importante por ser:”, se muestra que un 47,1% considera al documento con todos los valores mencionados, mientras que un 42,1% le asigna el valor informacional, un 5,3% lo considera como valor legal y por último el otro 5,3% es considerado por los funcionarios como valor patrimonial.

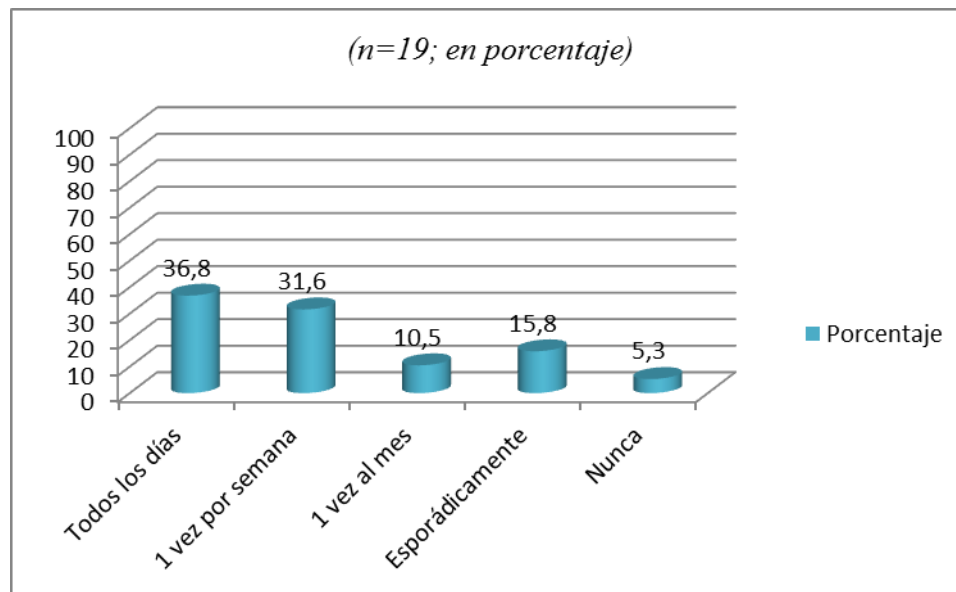
### 8) Frecuencia de la búsqueda en la documentación

Tabla 8. *Frecuencia de la búsqueda en la documentación*

Pregunta N° 8	Frecuencia	Porcentaje
<b>Todos los días</b>	7	36,8
<b>1 vez por semana</b>	6	31,6
<b>1 vez al mes</b>	2	10,5
<b>Esporádicamente</b>	3	15,8
<b>Nunca</b>	1	5,3
<b>Total</b>	19	100

Fuente: *Elaboración propia en base a encuesta*

Gráfico 8. *Frecuencia de la búsqueda en la documentación*



Fuente: *Elaboración propia en base a encuesta*

**Interpretación gráfica 8:**

La frecuencia con que realizan la búsqueda de documentación los funcionarios, muestra que un 36,8% realiza búsquedas todos los días, por otro lado, un 31,6% solo realiza dicha búsqueda una vez por semana, mientras que otros funcionarios hacen búsquedas esporádicas las mismas que representan un 15,8%, otro 10,5% hacen la búsqueda una vez al mes y solo un 5,3% señala que nunca realiza búsquedas de información.

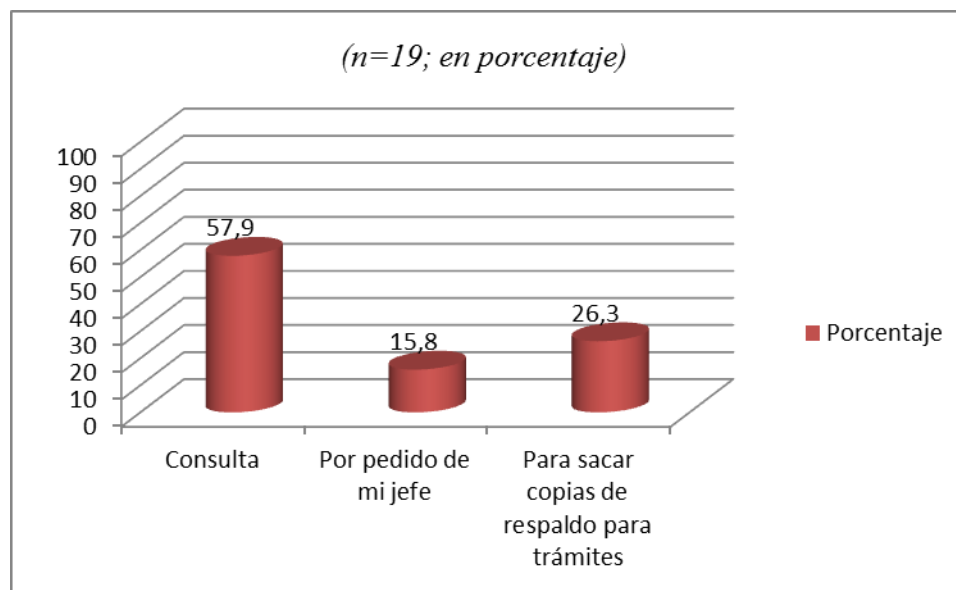
**9) Motivo de búsqueda de la información**

Tabla 9. *Motivo de búsqueda de la información*

Pregunta N° 9	Frecuencia	Porcentaje
<b>Consulta</b>	11	57,9
<b>Por pedido de mi jefe</b>	3	15,8
<b>Para sacar copias de respaldo para trámites</b>	5	26,3
<b>Total</b>	19	100

Fuente: *Elaboración propia en base a encuesta*

Gráfico 9. *Motivo de búsqueda de la información*



Fuente: *Elaboración propia en base a encuesta*

### Interpretación gráfica 9:

Para conocer con exactitud la respuesta a la pregunta del gráfico N° 9 se da a conocer que del 100% el 57,9% realiza la búsqueda por que necesita realizar la consulta del documento, mientras que un 26,3% es para sacar copias de respaldo para los tramites que realizan y solo un 15,8% dice que su motivo es a pedido de su jefe.

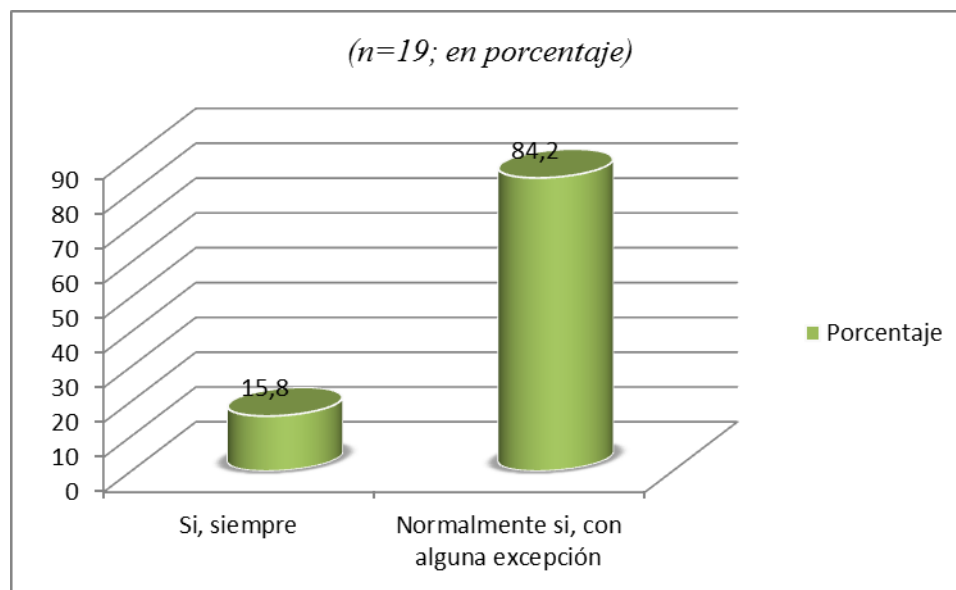
### 10) Sobre las búsquedas de información

Tabla 10. *Sobre la búsqueda de información*

Pregunta N° 10	Frecuencia	Porcentaje
<b>Sí, siempre</b>	3	15,8
<b>Normalmente si, con alguna excepción</b>	16	84,2
<b>Total</b>	19	100

Fuente: *Elaboración propia en base a encuesta*

Gráfico 10. Dentro de su búsqueda de información, ¿Encuentra los datos que requiere?



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta

### Interpretación gráfica 10:

Dentro del enunciado sobre la “búsqueda que realiza el funcionario se le pregunto si ¿encuentra los datos que requiere?” por lo que contestaron con 84,2% que normalmente sí, pero siempre existen algunas excepciones que perjudica al funcionario en sus labores cotidianas y administrativas. Y solo un 15,8% afirmo que siempre encuentra los datos requeridos.

### 11) Formato o tipo de soporte de preferencia

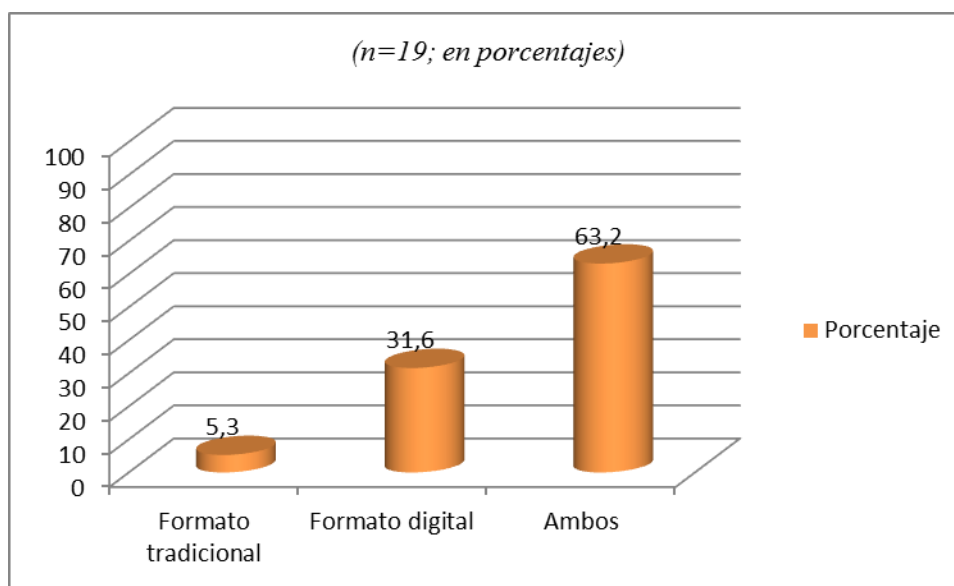
Tabla 11. Formato o tipo de soporte de preferencia

Pregunta N° 11	Frecuencia	Porcentaje
<b>Formato tradicional</b>	1	5,3
<b>Formato digital</b>	6	31,6
<b>Ambos</b>	12	63,2
<b>Total</b>	19	100

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta



Gráfico 11. *Formato o tipo de soporte de preferencia*



Fuente: *Elaboración propia en base a encuesta*

### Interpretación gráfica 11:

En la pregunta sobre el “formato o tipo de soporte de preferencia”, nos da como resultado que un 63,2% prefiere ambos formatos (tradicional y el digital), el otro 31,6% tiene afinidad al formato digital y solo un 5,3% se inclina por el formato tradicional es decir el papel.

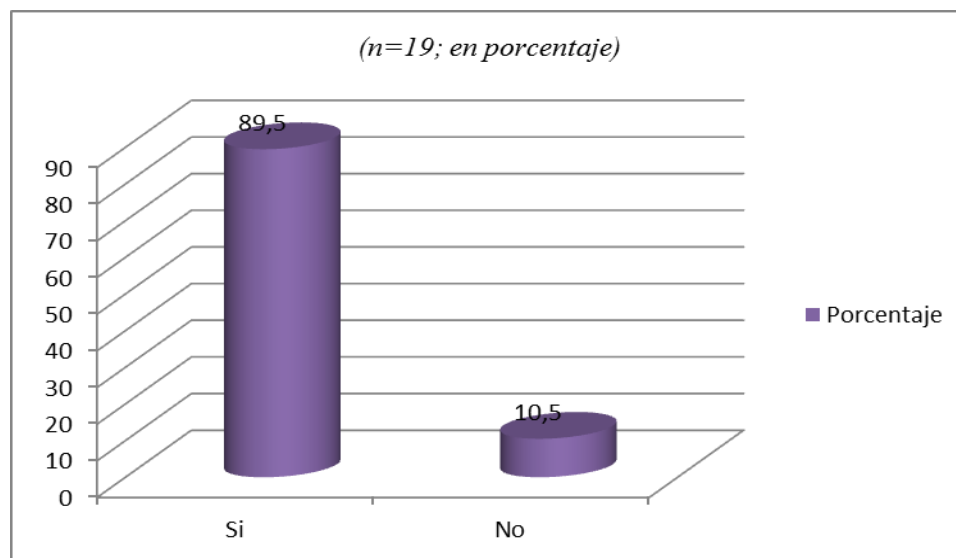
### 12) Dentro de su área ¿existen documentos digitalizados?

Tabla 12. *Dentro de su área ¿existen documentos digitalizados?*

Pregunta N° 12	Frecuencia	Porcentaje
Si	17	89,5
No	2	10,5
<b>Total</b>	19	100

Fuente: *Elaboración propia en base a encuesta*

Gráfico 12. Dentro de su área ¿existen documentos digitalizados?



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta

### Interpretación gráfica 12:

De un 100% de las encuestas se puede evidenciar que un 89,5% de los encuestados menciona que tienen documentos digitalizados y solo un 10,5% dice que no se hizo la digitalización.

**Nota:** Pero cabe recalcar que solo un 20% de cada una de las áreas posee documentos digitalizados. Este porcentaje fue obtenido a través de las entrevistas y el diagnóstico realizado a la empresa.

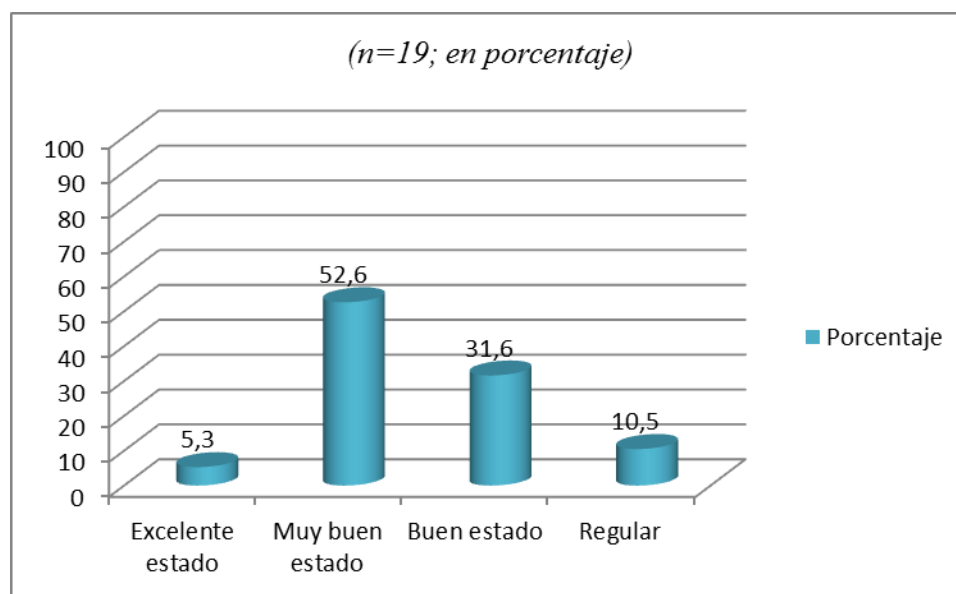
### 13) Perspectiva sobre la documentación que custodia

Tabla 13. Perspectiva sobre la documentación que custodia

Pregunta N° 13	Frecuencia	Porcentaje
<b>Excelente estado</b>	1	5,3
<b>Muy buen estado</b>	10	52,6
<b>Buen estado</b>	6	31,6
<b>Regular</b>	2	10,5
<b>Total</b>	19	100

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta

Gráfico 13. Desde su perspectiva la documentación que custodia su área se encuentra en:



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta

### Interpretación gráfica 13:

Sobre la pregunta, si la documentación perteneciente a su área se encontraba en buen estado respondieron de la siguiente manera: un 52,6% afirma que está en muy buen estado, otro 31,6% que está en buen estado, un 10,5% dice que su conservación es regular y solo un 5,3% asevera que está en excelente estado.

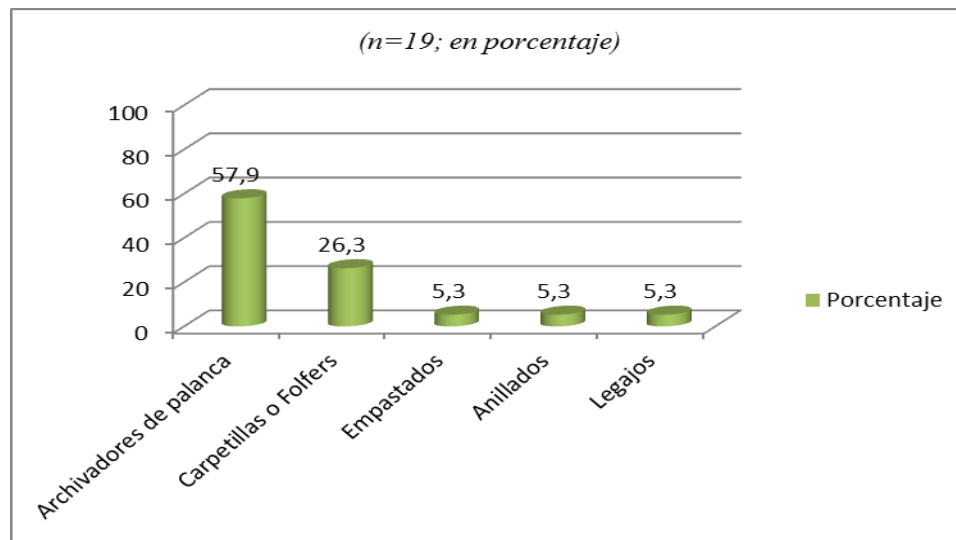
### 14) Soporte contenedor de resguardo y conservación

Tabla 14. ¿En qué tipo de soporte contenedor resguarda y conserva su documentación?

Pregunta N° 14	Frecuencia	Porcentaje
Archivadores de palanca	11	57,9
Carpetillas o Folders	5	26,3
Empastados	1	5,3
Anillados	1	5,3
Legajos	1	5,3
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta

Gráfico 14. ¿En qué tipo de soporte contenedor resguarda y conserva su documentación?



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta

#### Interpretación gráfica 14:

Sobre el tipo de soporte en que se conserva la documentación de la empresa TOTE´S, un 57,9 % dice que el soporte donde resguarda la documentación se encuentra en archivadores de palanca, otro 26,3% en carpetillas o folders y los otros soportes como: empastados, anillados y legajos cada uno es representado con un 5,3% del total del 100% de las encuestas realizadas a los funcionarios.

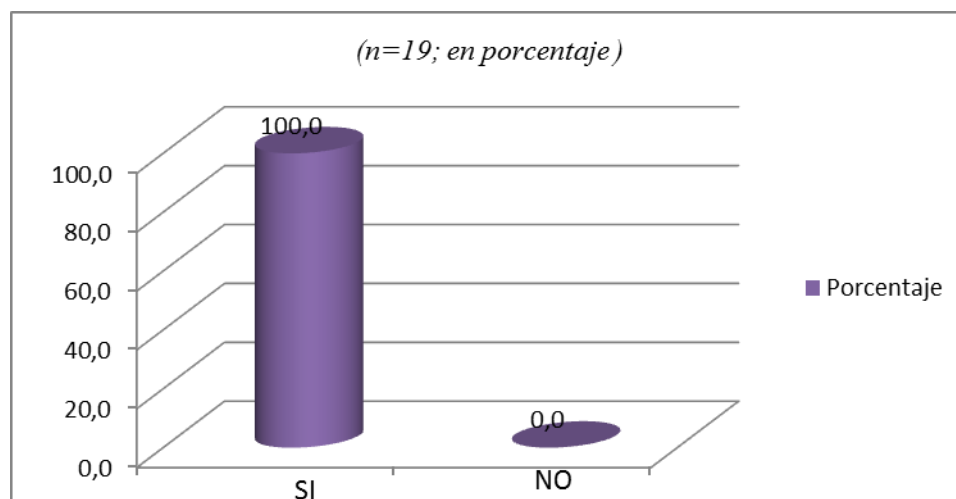
#### 15) Sobre la elaboración de las directrices

Tabla 15. ¿Cómo funcionario estaría de acuerdo con la elaboración del proyecto “DIRECTRICES ARCHIVÍSTICAS PARA LA ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL DEL ARCHIVO CENTRAL DE TOTE´S”?

Pregunta N° 15	Frecuencia	Porcentaje
<b>Si</b>	19	100,0
<b>No</b>	0,0	0,0
<b>Total</b>	19	100,0

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta

Gráfico 15. ¿Cómo funcionario estaría de acuerdo con la elaboración del proyecto “DIRECTRICES ARCHIVÍSTICAS PARA LA ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL DEL ARCHIVO CENTRAL DE TOTE`S”?



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta

### Interpretación gráfica 15:

Dentro de la encuesta se les pregunto a los funcionarios si estaría de acuerdo en la elaboración del presente proyecto mencionado en el gráfico, dio una respuesta positiva de un 100% demostrando su apoyo.

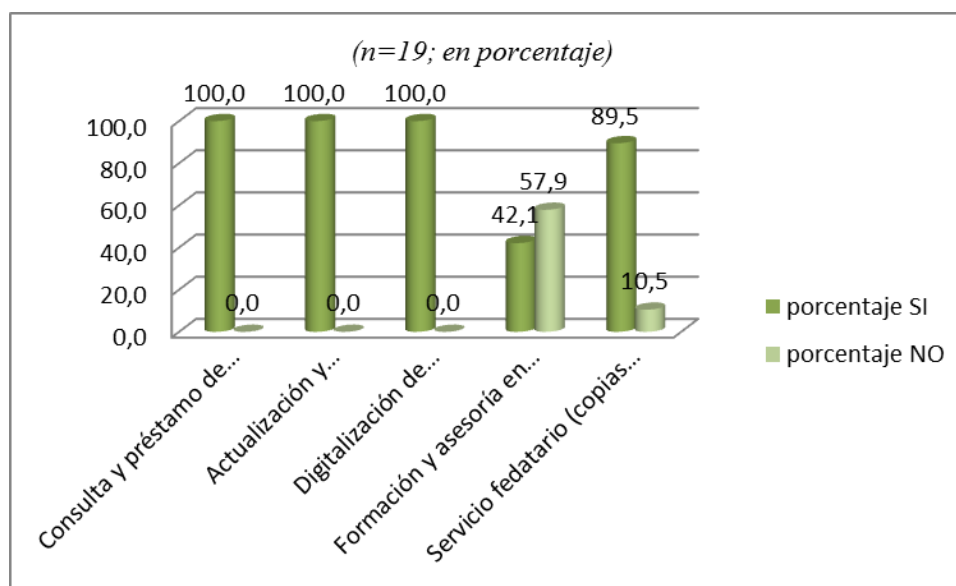
### 16) Sobre la propuesta de servicios

Tabla 16. Sobre la propuesta de servicios

Pregunta N° 16: Servicios	Frecuencia		Porcentaje	
	SI	NO	SI	NO
<b>Consulta y préstamo de documentos de archivo</b>	19	0,0	100,0	0,0
<b>Actualización y elaboración de inventarios documentales</b>	19	0,0	100,0	0,0
<b>Digitalización de documentos de archivo</b>	19	0,0	100,0	0,0
<b>Formación y asesoría en asuntos relacionados con gestión documental</b>	8	11	42,1	57,9
<b>Servicio fedatario (copias legalizadas)</b>	17	2	89,5	10,5
<b>Sub Total</b>	11,9	7,1	62,7	37,4
<b>TOTAL</b>		19,0		100,0

Fuente: Elaboración propia en base a encuesta

Gráfico 16. Sobre la propuesta de servicios



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta

### Interpretación gráfica 16:

Los servicios son una parte fundamental de cada archivo por lo que se realizó las siguientes preguntas: “Consulta y préstamo de documentos de archivo” un 100% está de acuerdo, referente la “Actualización y elaboración de inventarios documentales” el 100% afirma su apoyo, sobre la “Digitalización de documentos de archivo” un 100% asevera que SI.

En cuento a la “Formación y asesoría en asuntos relacionados con gestión documental” el 57,9% está en desacuerdo y solo un 42,1% le da el Sí a la formación y sobre el “Servicio fedatario (copias legalizadas)” un 89,5% está de acuerdo con este servicio y el 10,5% se opone a la extensión de copias legalizadas.

## CAPÍTULO VI

### DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

#### **6. Análisis situacional**

##### **6.1. Análisis interno**

TOTE´S es una empresa con un recorrido de 35 años, brinda servicios de limpieza, tiene presencia en siete (7) departamentos de Bolivia, La Paz, Santa Cruz, Cochabamba, Oruro, Potosí, Sucre y Tarija, es una entidad de carácter privado y pertenece al sector comercial. Y de manera natural genera, acumula y almacena documentos con información sobre actividades administrativas.

Acerca del diagnóstico situacional realizado en la empresa TOTE´S, se obtuvo datos fidedignos a través de las visitas realizadas al archivo central y los archivos de oficina, para ejecutar el trabajo de campo por medio de la observación directa y la aplicación de entrevistas a los involucrados inmediatos. El diagnóstico comprende una evaluación a la institución, con énfasis en el manejo y el estado de la documentación, infraestructura, mobiliario y equipamiento.

##### **6.1.1. Infraestructura**

Con relación a la infraestructura de la empresa TOTE´S y debido a su crecimiento y recorrido se trasladó de inmueble en tres ocasiones. Es así que a partir de 1997 y hasta la actualidad se situaron en Obrajes en la zona sur de la ciudad de La Paz con una edificación propia. Posee cuatro (4) niveles y un (1) sótano, que sirven de oficinas, talleres y almacenes, *cuenta aproximadamente con 450 m<sup>2</sup>.*

El archivo central se compone de tres ambientes, de los que dos cumplen la función de depósitos y uno cumple la función de oficina, cuyas medidas aproximadas se detallan en el siguiente recuadro:

Cuadro 3. *Descripción de Ambientes del archivo central*

Número de nivel	Función del ambiente	Espacio asignado (medidas aproximadas)
Nivel 2	Depósito I	25m <sup>2</sup>
Nivel 3	Oficina del Archivo central	30m <sup>2</sup>
Nivel 4	Depósito II	16m <sup>2</sup>
Total, m <sup>2</sup>		61 m <sup>2</sup>

*Fuente: Elaboración propia*

En relación con la asignación de espacios destinados para el archivo central, se realizó de manera improvisada debido a la falta de un profesional archivista y el desconocimiento sobre los estándares y normativas que establecen un archivo como tal.

### **6.1.2. Instalaciones en los ambientes del archivo central**

Las instalaciones del archivo central tienen las siguientes características:

- Iluminación: los tres ambientes cuentan con luz natural a través de ventanas y luz artificial con dos focos fluorescentes en cada ambiente con una luminosidad tenue.
- Ventilación: la oficina del archivo central tiene una ventana semi abierta las 24 horas del día y no existen ventiladores.
- Infiltración de polvo en estanterías y documentos: se debe a la presencia de alfombras y cortinas.



Asimismo, se realiza la limpieza de las oficinas a diario, pero los ambientes de archivo central son aseados superficialmente, por otro lado, se ejecutan acciones de mantenimiento anualmente en los sistemas de luz y agua.

## **6.2. Sobre la documentación y las fechas extremas**

En cuanto a la documentación que custodia el archivo central corresponde a las gestiones 1988 hasta el 2013, ahora bien, cabe aclarar que la documentación correspondiente a las gestiones de 1988 hasta 1997 se encuentra incompleta porque se eliminó y extravió, debido a los traslados de inmueble y la falta de conocimiento sobre valor de los documentos.

### **6.2.1. Transferencias**

Respecto a las transferencias de los archivos de oficina al Archivo central, esta acción se encuentra pendiente al factor tiempo de los funcionarios, esto ha ocasionado la aglomeración documental y falta de espacios en las oficinas.

Otro de los problemas que ha evitado las transferencias de debe a que el archivo central se encuentra saturado y organizado de manera empírica.

### **6.2.2. Extensión del fondo documental**

El fondo documental del archivo central de TOTE´S, comprende (90,2) metros lineales aproximadamente. En el cuadro N° 4 se muestra la extensión aproximada y total de la documentación que se encuentra ubicada en el archivo central y en los archivos de oficina.

Cuadro 4. *Extensión del fondo documental de la empresa TOTE´S*

Secciones	Archivo central		Archivo de oficina	
	Años extremos de la documentación	Metros lineales Aproximados	Años extremos de la documentación	Metros lineales Aproximados
Gerencia Nacional de Administración y Operaciones	1988 - 2009	4,4	2010-2020	4,4
Sub Gerencia de contabilidad	1998-2013	66	2014-2020	17,6
Sub Gerencia de operaciones	1998-2010	4,4	2010-2020	13,2
Administración	1997-2009	8,8	2010-2020	8,8
Recursos humanos	1988-2006	4,4	2007-2020	17,6
Comercial	2005-2013	2,2	2014-2020	8,8
Total, metros lineales		90,2	Total, metros lineales	70,4

*Fuente: Elaboración Propia*

*NOTA: Es necesario aclarar que, debido al corto tiempo de acceso a los ambientes, las cantidades y porcentajes están establecidas por medidas aproximadas con relación a los metros lineales de la documentación del archivo central y de oficina.*

De acuerdo con la observación de campo, se puede determinar que el archivo central de la empresa TOTE´S se encuentra paralizado con actividades pausadas y por tal motivo no puede cumplir con las funciones de tratamiento archivístico, conservación y la extensión de servicios satisfactorios.

### **6.2.3. Tratamiento archivístico**

Sobre el tratamiento archivístico de los documentos en el archivo central se encuentra organizado en un 40% de manera empírica por falta de personal, por tal motivo el fondo

documental esta ordenado de manera correlativa, cronológica y clasificada según su procedencia, es decir de acuerdo con la unidad productora.

Es necesario mencionar que en el archivo central y en la mayoría de los archivos de oficina no existen instrumentos de control y consulta, donde es evidente la ausencia de inventarios documentales. Ahora bien, en los archivos de oficina, cada una de las áreas, ha adoptado diferentes maneras de ordenar, clasificar y conservar la documentación con criterios ajenos a la archivística.

#### **6.2.4. Conservación de la documentación**

En cuanto a la conservación de la documentación muestra varias debilidades, ya que los documentos en archivo central se encuentran expuestos de manera directa al sol. No se hallan en cajas normalizadas de archivo. Algunas series se encuentran apiladas unas a otras, existen legajos expuestos al polvo, estos factores están ocasionando el deterioro acelerado de los documentos.

La documentación es de tamaño convencional, se encuentra conservada en los siguientes soportes:

- Archivadores de palanca
- Archivadores colgantes
- Carpetillas
- Anillados
- Legajos
- Empastados
- Sobres
- Cajas

#### **6.3. Servicios**

Los servicios que brinda el archivo central son de carácter interno, y si bien no están establecidos, existe el servicio de consulta y extensión de copias, donde el encargado del área

administrativa realiza las búsquedas documentales para las áreas que lo requieran, previa autorización de la Gerencia Nacional de Administración y Operaciones. Sin embargo, los funcionarios expresan que en ocasiones la información que es requerida por ellos no es fácil de encontrar o no está disponible por razón de extravío, lo que ha creado conflicto en sus actividades administrativas.

#### **6.4. Seguridad**

En relación con la aplicación de medidas de seguridad de la empresa TOTE´S, cuenta con:

- Un extintor en cada nivel
- Salidas de emergencia
- Sistema de cámaras de seguridad
- Sistema de alarma de incendios
- Señalética
- Personal de seguridad

Respecto a las medidas de seguridad en los ambientes del archivo central, el acceso es restringido a terceros y personal operario, el ingreso requiere autorización de la Gerencia Nacional de Administración y Operaciones.

#### **6.5. Recursos Humanos**

Actualmente la empresa TOTE´S, cuenta con un total de 35 funcionarios trabajando en el área administrativa y comercial de la ciudad de La Paz de todos ellos el 10% cuentan con cargos a nivel Nacional. Por otro lado, generan empleos a centenares de personas en el área operaria.

El archivo central, no cuenta con personal de profesión archivista debido al desconocimiento de la existencia de la disciplina, actualmente se encuentra bajo la custodia de la Sub Gerencia de Contabilidad y Administración.

## **6.6. Recursos tecnológicos**

El equipamiento tecnológico del archivo central de TOTE´S está limitado a una computadora.

### **6.6.1. Tecnología**

La Empresa TOTE´S cuenta con un sistema americano de gestión institucional, el mismo que lleva el nombre de *Sistema QB*, el mismo les permite conservar de manera digital formularios de las diferentes actividades administrativas y comerciales. De la misma forma facilita la intercomunicación entre unidades.

## **6.7. Mobiliario**

El archivo central de TOTE´S cuenta con el siguiente mobiliario:

- Dieciocho (18) estantes (cada estante tiene 1 cuerpo y 5 baldas), cuya medida es de 1.10x90cm.
- Seis (6) gaveteros
- Cuatro (4) sillas
- Un (1) escritorio grande
- Dos (2) mesas de trabajo

El mobiliario del archivo central no es adecuado, ni suficiente para la gran cantidad de documentación que conserva, existen documentos en cajas de cartón (no normalizadas) que están apiladas y aglomerados.

## **6.8. Diagnóstico de los archivos de oficina**

Los archivos de gestión se encuentran ubicados en las oficinas de cada una de las áreas que se detallan en el cuadro N° 5:

Cuadro 5. Diagnóstico integral de los archivos de oficina de la empresa TOTE'S

Diagnóstico integral de archivos de oficina de la empresa TOTE'S						
Archivo de oficina	Gerencia Nacional de Administración y Operaciones	Sub Gerencia de contabilidad	Sub Gerencia de operaciones	Administración	Recursos humanos	Comercial
<b>Funciones del área</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Dirige la empresa</li> <li>*Es participe directo de la toma de decisiones</li> <li>*Supervisa todas las actividades de la empresa</li> <li>*Coordina con todas las áreas la ejecución de planes y proyectos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Elabora los estados financieros</li> <li>*Coordina con otras áreas sobre la designación presupuestaria</li> <li>*Hace seguimiento de entradas y salidas económicas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Inspecciona al personal operario</li> <li>*Responsable de Stock</li> <li>*Capacita al personal operario</li> <li>*Coordina pedidos</li> <li>*Realiza evaluaciones de satisfacción del cliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Coordina con todas las áreas</li> <li>*Apoya al área de contabilidad</li> <li>*Desarrolla tareas de colaboración de planificación y organización</li> <li>*Elabora informes de declaraciones y procesos</li> <li>*Centraliza los archivos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Recluta y selecciona personal</li> <li>*Evalúa el desempeño laboral del personal</li> <li>*Elabora planillas, contratos e informes</li> <li>*Coordina directamente con operaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Tiene relación directa con los clientes</li> <li>*Atiende licitaciones</li> <li>*Colabora y coordina con el área de operaciones</li> <li>*Elabora estrategias de marketing, promociones</li> </ul>
<b>Áreas bajo supervisión</b>	Todas	Tesorería Producción	Almacenes	Sistemas Jardinería		Marketing
<b>Años extremos de la documentación</b>	2010-2020	2014-2020	2010-2020	2010-2020	2007-2020	2014-2020
<b>Metros lineales</b>	4,4	17,6	13,2	8,8	17,6	8,8
<b>Series y tipos documentales generados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Correspondencia interna y externa</li> <li>-Informes</li> <li>-Contratos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Comprobantes de egreso e ingreso</li> <li>-Caja chica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Informes</li> <li>-Dotaciones</li> <li>-Cuadros comparativos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Correspondencia</li> <li>-Informes</li> <li>-Compras</li> <li>-Declaraciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Contratos de trabajo</li> <li>-Memorándums</li> <li>-Boletas de pago</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Correspondencia</li> <li>-Propuestas</li> <li>-Informes internos</li> <li>-Contratos</li> </ul>

	-Comunicados	-Recibos -Facturas -Cotizaciones -Formularios contables	-Contratos iniciales -Transfers	tributarias y financieras -Procesos -Actas de directorio -Formularios	-Planillas -Cartas a la Caja	externos -Documentos administrativos -Licitaciones
<b>Ordenación documental</b>	Por temas Cronológico	Alfabético Numérico	Cronológico, correlativo	Por temas y asuntos	Cronológico	Por asunto Cronológico
<b>Foliación</b>	No	Solo el 30%	No	No	No	No
<b>Soporte en que se encuentra la documentación</b>	Carpetillas	Archivadores de palanca Carpetillas Empastados Sobres Legajos	Archivadores de palanca Carpetillas Archivadores colgantes	Archivadores de palanca Carpetillas	Archivadores de palanca Archivadores colgantes Carpetillas Encuadernaciones	Archivadores de palanca Archivadores colgantes Carpetillas
<b>Instrumentos de control y consulta</b>	No	No	No	No	Si 60% se encuentra en base de datos	No
<b>Eliminación de documentos</b>	No	No	No	No	Files personales pasivos	No
<b>Digitalización</b>	No	No	Documentos digitales Excel, PDF, SQL	Respaldos digitalizados	40% de files personales	30% Contratos digitalizados
<b>Transferencias</b>	Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente
<b>Infraestructura</b>	Insuficiente	Suficiente en esta gestión	Insuficiente	Insuficiente	Insuficiente	Insuficiente
<b>Mobiliario</b>	Inadecuado	Adecuado	Adecuado	Inadecuado	Inadecuado	Inadecuado
<b>Equipamiento tecnológico</b>	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Adecuado

*Fuente: Elaboración propia, en base a información recopilada a través de entrevistas.*

## 6.9. Análisis FODA

En relación con el análisis FODA, se tomaron en cuenta aspectos internos que corresponden a la revisión de las fortalezas y debilidades y por otro lado los factores externos como las oportunidades y amenazas que corresponden a la institución.

Cuadro 6. *MATRIZ FODA*

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
1) Interés y apoyo de parte de los gerentes en reestablecer la organización del archivo central. 2) Apoyo de todas las áreas en realizar la organización documental. 3) Viabilidad sobre la reasignación de espacios. 4) Coordinación y comunicación interna eficiente. 5) El Sistema QB de la institución puede acoger un módulo exclusivo para el archivo. 6) La Institución cuenta con un sistema de seguridad excelente. 7) Existe la posibilidad de contratar personal archivista.	1) La empresa se encuentra en vías de crecimiento. 2) Empresa generadora de empleos. 3) Prestigio institucional. 4) Revaloración de la información. 5) Preservación del patrimonio documental. 6) Acceso a la Información.
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<u>Sobre la institución</u> 1) Ausencia de manual de funciones y procedimientos. <u>Sobre la documentación</u> 2) Documentación deteriorada por factores externos e internos. 3) Tratamiento documental inadecuado. 4) Perdida y extravió de la documentación. 5) Carencia de instrumentos de control y consulta. 6) Actividades pausadas en archivo central. 7) Archivos de oficina repletos. 8) Transferencias documentales pendientes. 9) Servicios archivísticos inadecuados. <u>Sobre los recursos</u> 10) Personal insuficiente. 11) Improvisación en la asignación de espacios. 12) Mobiliario insuficiente.	1) Obsolescencia de la tecnología. 2) Riesgos de pérdida de información. 3) Memoria documental del sector privado en riesgo de desaparición. 4) Carencia de políticas y normativas nacionales exclusivas para archivos del sector privado.

*Fuente: Elaboración propia en base a información obtenida a través del diagnóstico situacional.*



### 6.9.1. Estrategias de acción

En base al análisis FODA realizado se trazó las siguientes estrategias direccionadas en el objetivo principal del proyecto, así como se da a relucir en la estrategia DO (D2-D3-D5-O5-O6): “Desarrollar las directrices archivísticas para la organización documental del Archivo Central de la empresa TOTE´S, así como los instrumentos de control y consulta, para el acceso y localización inmediata de la información”.

Cuadro 7. Estrategias de acción

ESTRATEGIAS (FO)	ESTRATEGIAS (DO)
<p><b>(F1-F5-O4-O5):</b> Aprovechar el apoyo de las máximas autoridades de la empresa para desarrollar un sistema de Gestión Documental complementario al Sistema QB.</p>	<p><b>(D2-D3-D5-D9-O5-O6):</b> <u>Desarrollar las directrices archivísticas para la organización documental del Archivo Central de la empresa TOTE´S, así como los instrumentos de control y consulta, para el acceso y localización inmediata de la información.</u></p>
ESTRATEGIAS (FA)	ESTRATEGIAS (DA)
<p><b>(F2-A3-A4):</b> Desarrollar políticas para el archivo central de acuerdo con las necesidades de las áreas administrativas de la empresa TOTE´S.</p>	<p><b>(D8-D10-A3):</b> Realizar las gestiones correspondientes para contratar personal archivista para la organización y el tratamiento documental de la empresa TOTE´S.</p>

Fuente: Elaboración Propia

## CAPITULO VII

### PROPUESTA

#### 7. Descripción de la propuesta

El presente capítulo comprende la propuesta más viable sobre las **Directrices Archivísticas para la Organización Documental del Archivo Central de la Empresa TOTE`S**, en contraste, se elaboró los diseños de las herramientas de control y acceso y se plantea la implementación de servicios de información de acorde a las necesidades de la institución.

##### 7.1. Alcance del proyecto

El alcance del presente proyecto comprende los lineamientos para la organización y tratamiento del fondo documental de la institución. El principal enfoque es la elaboración de las directrices archivísticas en base a la información obtenida a través del diagnóstico situacional, en ese sentido la propuesta se acerca a la realidad que atraviesa el archivo central de TOTE`S, y, hace posible su aplicación y práctica en la documentación que custodia.

##### 7.1.1. Lugar

La elaboración de las directrices archivísticas se desarrolló y se prevé su aplicación y ejecución de las actividades en los ambientes de Archivo Central de la empresa TOTE`S que se encuentra ubicado en la Ciudad de La Paz.

##### 7.1.2. Tiempo

La trascendencia temporal de la elaboración de las directrices archivísticas se desarrolló en el lapso de seis meses, ahora con relación a su aplicación e implantación está prevista a

mediano y largo plazo para lograr la transformación del manejo y organización de la documentación en la empresa TOTE´S.

### **7.1.3. Beneficiarios**

A través de la elaboración de las directrices se pretende beneficiar de manera directa a los funcionarios de la empresa TOTE´S en la búsqueda y acceso a la información, para mejorar y apoyar los procesos administrativos y comerciales que competen a la institución.

### **7.1.4. Finalidad**

La finalidad del proyecto responde al proceso de transformación de la organización documental del Archivo Central de la empresa TOTE´S con la elaboración de directrices archivísticas en base a normativas, se pretende mejorar la conservación de los documentos y se busca facilitar la información requerida por los usuarios internos.

## **7.2. Directrices Archivísticas para la Organización Documental del Archivo Central de la Empresa TOTE`S**

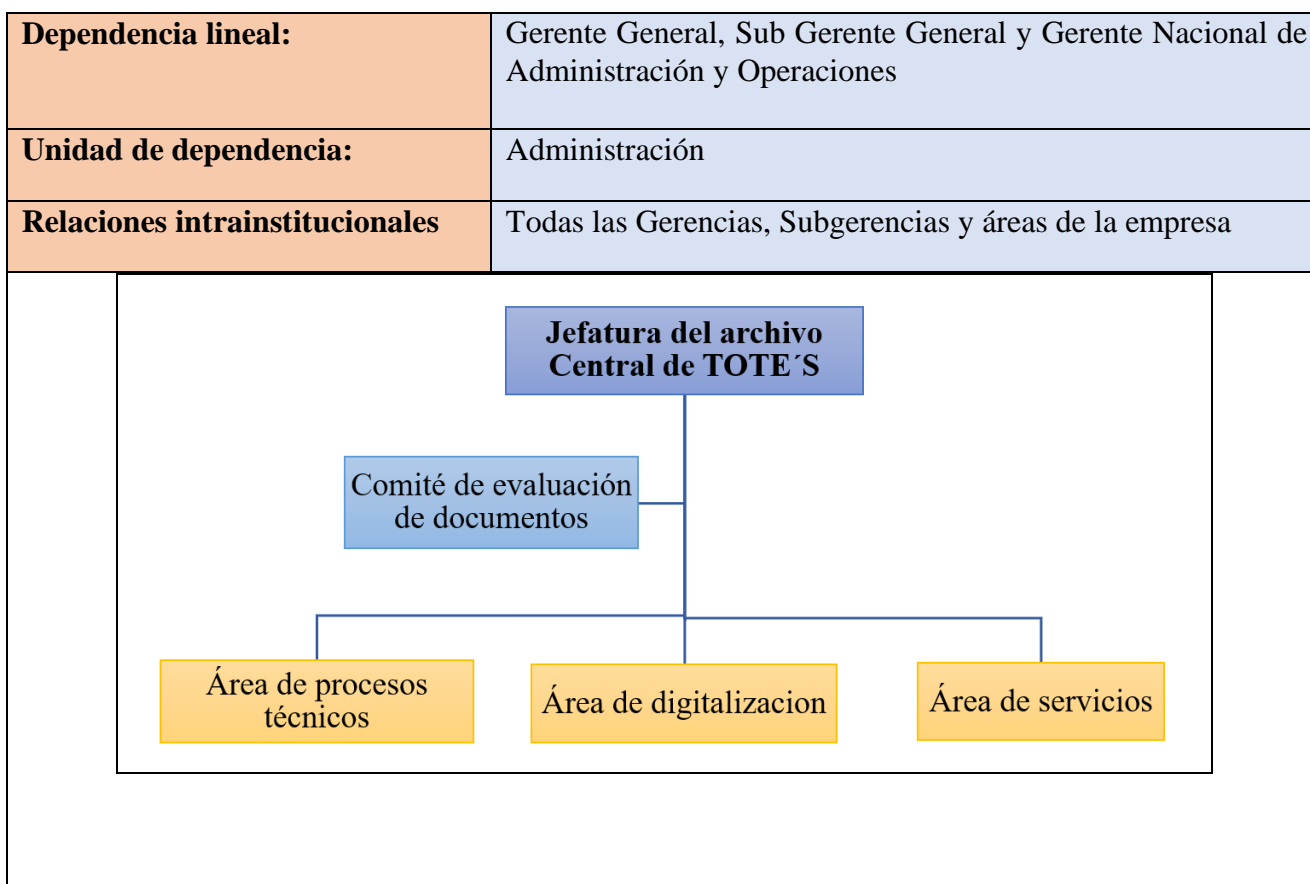
### **7.2.1. Planteamiento del Archivo Central dentro de la estructura orgánica**

Bajo el pensamiento del rediseño estructural, se plantea la inserción del Archivo Central en el organigrama de la empresa TOTE´S, para respaldar los procesos operativos y mejorar el desempeño organizacional.

Por tanto, el Archivo Central dependerá de manera directa del área de administración y las gerencias nacionales, del mismo modo coordinarán las actividades relacionadas al manejo documental con las otras dependencias.

A continuación, se presenta de forma tentativa la estructura orgánica del archivo central de acuerdo con las funciones que debe desempeñar de acuerdo con las exigencias de los usuarios internos:

Cuadro 8. *Organigrama tentativo del archivo central de TOTE´S*



*Fuente: Elaboración propia*

### 7.2.2. Visión del Archivo Central de TOTE´S

El Archivo Central de la empresa TOTE´S es la principal unidad de apoyo para los funcionarios, desarrolla sus actividades de acuerdo con las necesidades de informacionales de los usuarios internos, permite el acceso oportuno a la información a través de las nuevas tecnologías; garantiza la conservación y preservación del fondo documental a largo plazo.

### **7.2.3. Misión del Archivo Central de TOTE´S**

Brindar servicios de información de manera oportuna, así como tratar, procesar, resguardar, conservar y preservar el fondo documental del Archivo Central y fomentar la práctica archivística en los archivos de gestión, bajo normativas, criterios de calidad y excelencia.

### **7.2.4. Metas del Archivo Central de TOTE´S**

- Estudiar y analizar la estructura organizacional de la empresa TOTE´S.
- Diseñar y elaborar los instrumentos archivísticos de acuerdo con las necesidades de los funcionarios de la institución.
- Aplicar el tratamiento archivístico para el fondo documental del archivo central de TOTE´S.
- Elaborar las políticas internas del Archivo Central para el manejo del fondo documental de la institución de TOTE´S.
- Optimizar e implementar los servicios de información y consulta para satisfacer las necesidades de los usuarios.
- Desarrollar un esquema de capacitación y actualización continua de administración y organización de archivos para el personal de la institución.

### **7.3. Directrices para el tratamiento archivístico de la documentación y diseño de instrumentos**

De acuerdo con la información obtenida a través del diagnóstico se evidencio que existe una inadecuada e improvisada organización documental en el archivo central de la empresa TOTE´S. Por tanto, acertando con la realidad que atraviesa la institución, se muestran las directrices que contemplan las fases del tratamiento archivístico:

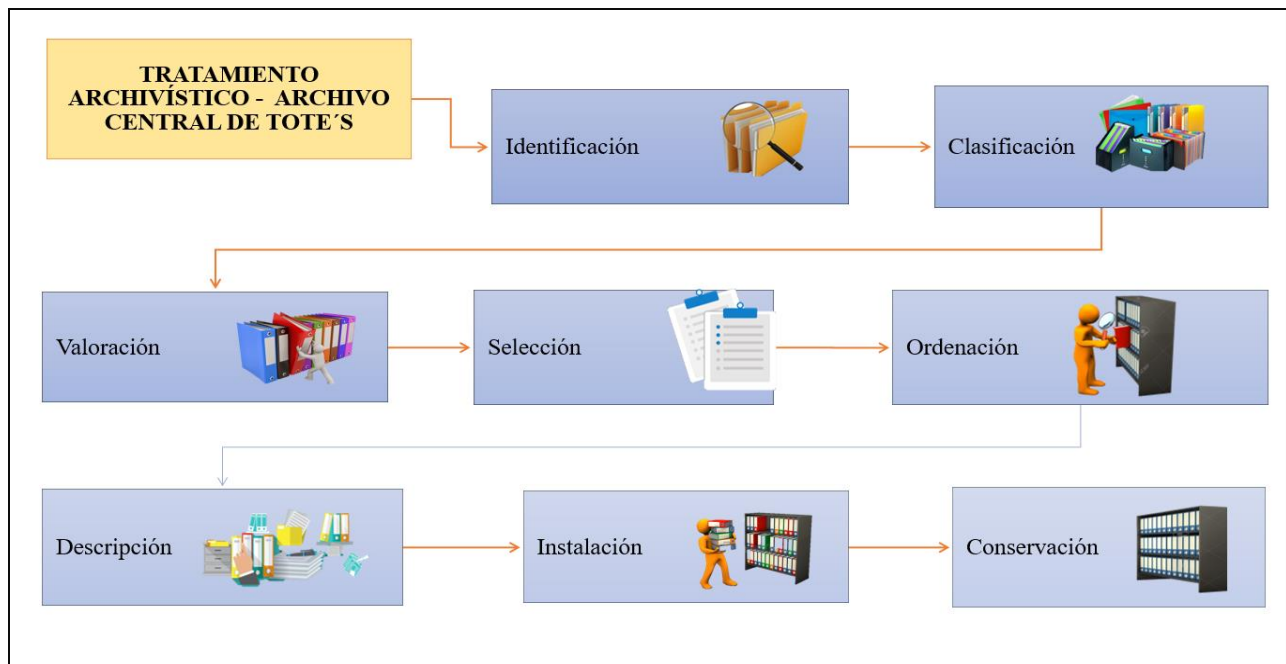


Figura 2. Etapas del tratamiento archivístico

Fuente: Elaboración propia

### 7.3.1. Identificación

La primera fase del tratamiento archivístico es un proceso analítico de identificación, en base al estudio de la estructura orgánica/funcional, que se relaciona a los tipos documentales que se generan dentro las áreas, subgerencias y gerencias de la empresa TOTE'S, para ello se considerará lo siguiente:

- *Verificación del fondo documental:* se considerará el organigrama vigente de la empresa TOTE'S, así también se realizará un estudio sobre los cambios en la estructura organizacional desde el momento de su creación.
- *Procedencia institucional:* responde al respeto al principio de procedencia y el orden original de los documentos, el cual es un proceso lógico que permitirá conocer el flujo de las series documentales.

- *Identificación de agrupaciones documentales:* es importante que se identifiquen los grupos de documentos que se generan o se generaban para conocer las series y subseries.
- *Tipo, soporte y caracterización:* por medio de la identificación se conocerán las características de los soportes que contienen la documentación, para definir su conservación.

### 7.3.2. Clasificación

Una vez identificadas las agrupaciones documentales, se procederá a clasificar categóricamente las series documentales que se generan de acuerdo con la estructura orgánica/funcional, por otro lado, se asignara la codificación correspondiente de acuerdo con el cuadro de clasificación documental.

#### 7.3.2.1. Estructura del cuadro de clasificación documental de la empresa TOTE'S

Cuadro 9. Estructura del Cuadro de Clasificación Documental de la empresa TOTE'S

<b>Fondo:</b> TOTE'S	<b>Código</b>
<b>Sub Fondo:</b> Gerente General	<b>1</b>
<b>Sección:</b> Sub Gerencia General	<b>1.1</b>
<b>Sub Fondo:</b> Gerencia Nacional de Administración y Operaciones	<b>2</b>
<b>Sección:</b> Área RRHH	<b>2.1</b>
<b>Sección:</b> Área Comercial	<b>2.2</b>
<b>Sección:</b> Área Producción	<b>2.3</b>
<b>Sección:</b> Área Administración	<b>2.4</b>
<b>Sub - sección:</b> Sistemas	<b>2.4.1</b>
<b>Sub – sección:</b> Jardinería	<b>2.4.2</b>
<b>Sub – sección:</b> Archivo Central	<b>2.4.3</b>

<b>Sección:</b> Área Marketing	<b>2.5</b>
<b>Sección:</b> Sub Gerencia de Operaciones	<b>2.6</b>
<b>Sub-Sección:</b> Administración de Operaciones	<b>2.6.1</b>
<b>Sub-Sección:</b> Almacén	<b>2.6.2</b>
<b>Sub-Sección:</b> Supervisores	<b>2.6.3</b>
<b>Sección:</b> Sub Gerencia de Contabilidad	<b>2.7</b>
<b>Sub-Sección:</b> Tesorería	<b>2.7.1</b>
<b>Sub-Sección:</b> Cobranzas	<b>2.7.2</b>

Fuente: Elaboración propia

El diseño del cuadro de clasificación responde a una necesidad de primera línea para lograr la organización documental del archivo central la empresa TOTE´S ([Revisar anexo 3](#)).

A través de la investigación desarrollada por medio de entrevistas y el diagnóstico, se obtuvo información esencial para diseñar el cuadro de clasificación que permitió establecer de manera adecuada los niveles jerárquicos de la institución y comprender la funcionabilidad de las unidades administrativas de la empresa.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Nota aclaratoria: Sobre el diseño del cuadro de clasificación documental de la empresa TOTE´S, su estructura es de manera orgánica funcional, debido a que el organigrama no se encuentra actualizado. Provocando falencias al momento de establecer los niveles de clasificación.

En cuanto a la ubicación de las secciones de Recursos Humanos, Producción, Administración y Marketing dependen del Sub Fondo de la Gerencia Nacional de Administración y Operaciones, pese a que esta jerarquía no se refleja en el organigrama.

Las subgerencias están ubicadas como secciones al igual que las áreas de recursos humanos, comercial, producción, administración y marketing, debido a las funciones que desempeñan dentro de la empresa a nivel nacional. Por tal motivo se visualiza que, en un futuro, estas unidades administrativas pasen a formar sus propias subgerencias.

En cuanto al archivo central y el área de jardinería, se vio pertinente implementar estas unidades como subsecciones en el cuadro de clasificación documental y dependen de manera directa del Área de administración.



### 7.3.3. Ordenación

La ordenación de las series documentales del archivo central de TOTE´S en un 70% será de forma correlativa cronológica. Pero existen series, subseries, unidades documentales simples y compuestas que requieren un tratamiento diferente, por ejemplo:

Cuadro 10. *Ejemplificación del ordenamiento de las series documentales*

<b>SERIES</b>	<b>ORDEN</b>	<b>UNIDAD</b>
<b>FILES PERSONALES:</b>	Alfabético	RECURSOS HUMANOS
<b>DOTACIONES:</b>	Geográfico	OPERACIONES
<b>ACTAS DE DIRECTORIO:</b>	Por asunto	ADMINISTRACIÓN
<b>CORRESPONDENCIA:</b>	Correlativo cronológico	TODAS LAS UNIDADES

*Fuente: Elaboración propia*

Es vital respetar las secuencias y categorías que brindan el orden para facilitar la ubicación de los documentos, en ese sentido se adoptarán marbetes en los lomos o partes visibles de los archivadores de palanca, carpetillas, entre otros, así también es imprescindible que las cajas normalizadas tengan rótulos de identificación, como, por ejemplo:

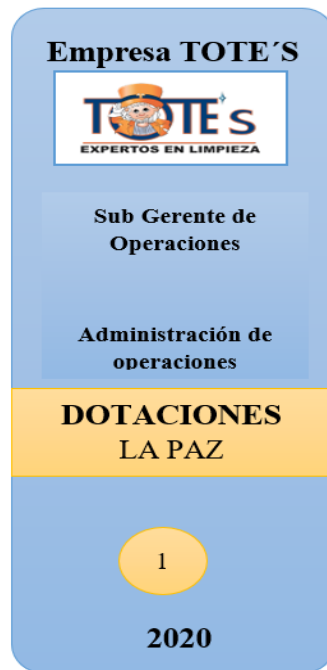


Figura 3. Diseño de marbete para archivador de palanca

Fuente: Elaboración propia



Figura 4. Diseño de rótulo de identificación de caja normalizada

Fuente: Elaboración propia

#### 7.3.4. Valoración

En esta fase analítica se determinarán los valores primarios (administrativo, legal, técnico, jurídico o fiscal) y los valores secundarios (histórico, informativo e investigación científica) de la documentación, asimismo se establecerá:

- ◆ *Conservación o eliminación:* consiste en el trabajo calificativo para determinar la conservación de la documentación de manera temporal o permanente.
- ◆ *Plazos y transferencias:* es imprescindible establecer los tiempos de permanencia en los archivos de oficina y archivo central, para evitar la aglomeración de la documentación y el colapso de espacios.


*Por otra parte, es necesario tomar en cuenta las fases implícitas por las que recorre la documentación:*

- ◆ *Fase activa: Documentación que se encuentra en uso permanente.*
- ◆ *Fase semiactiva: Documentación que ingreso a receso de funciones.*
- ◆ *Fase permanente: Documentación con valor histórico e informativo cuya conservación es permanente.*

La valoración se hará efectiva a través del uso y aplicación de las tablas de retención documental.

### 7.3.4.1. Tabla de retención documental

Cuadro 11. *Diseño de tabla de retención documental*

			<b>TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL GESTIÓN 2020/ LA PAZ-BOLIVIA</b>					Página: 1 de 1					
<b>Fondo:</b>			TOTE'S										
<b>Dirección:</b>			Zona Obrajes, Av. Roma #6815										
<b>Teléfono:</b>			<b>Interno:</b>										
<b>Correo Corporativo:</b>													
<b>Valor Documental:</b>			<b>Fecha de Elaboración:</b>										
CÓDIGO	SERIE	CÓDIGO	SUBSERIE	RETENCIÓN DOCUMENTAL		ORIGINAL/ COPIA	SOPORTE	DISPOSICIÓN FINAL					DISPOSICIÓN DEL DOCUMENTO
				ARCHIVO DE GESTIÓN	ARCHIVO CENTRAL/ INTERMEDIO			CT	E	S	CP	R	
				2 AÑOS A 5 AÑOS	PERMANENTE								
2.1.0.2	Correspondencia externa	2.1.0.2.1	Instituciones publicas		X	O	Archivador de palanca			X			
		2.1.0.2.2	Instituciones privadas		X	O	Archivador de palanca			X			
		2.1.0.2.3	Personas naturales				Archivador de palanca					X	
<b>CT:</b>	CONSERVACIÓN TOTAL			<b>CP:</b>	CONSERVACIÓN PREVENTIVA			<b>C:</b>	COPIA				
<b>E:</b>	ELIMINACIÓN			<b>R:</b>	RESTAURACIÓN								
<b>S:</b>	SELECCIÓN			<b>O:</b>	ORIGINAL								

*Fuente: Elaboración propia*

### 7.3.5. Selección

Posterior a la valoración documental es preciso identificar y seleccionar los documentos que se eliminarán, previa coordinación y acuerdo con las unidades administrativas interesadas. Esta acción contará con la autorización de un comité evaluador y estará respaldada por normativas institucionales.



Figura 5. Proceso de selección y eliminación


Fuente: Elaboración propia

### 7.3.6. Descripción

Esta fase consiste en el desglosamiento descriptivo de las series documentales, y, unidades documentales simples y compuestas, presenta información exacta y suficiente, para su efectivización es transcendental la aplicación de la Norma Internacional General de Descripción Archivística ISAD-G a través de los instrumentos de descripción y control, entre estos se pueden destacar:

### 7.3.6.1. Inventario documental


Cuadro 12. *Diseño de inventario documental*

		<b>INVENTARIO (ARCHIVO CENTRAL) GESTIÓN 2020/ LA PAZ-BOLIVIA</b>										Página: 1 de 1			
<b>INSTITUCIÓN:</b> TOTE'S															
<b>DIRECCIÓN:</b> Zona Obrajes, Av. Roma #6815										<b>FECHA:</b>					
<b>TELÉFONO:</b>										<b>INTERNO:</b>					
<b>CORREO CORPORATIVO:</b>															
<b>VALOR DOCUMENTAL:</b>															
N°	ÁREA DE IDENTIFICACIÓN									ÁREA DE CONTEXTO	ÁREA DE NOTAS	ÁREA DE CONTROL DE DESCRIPCIÓN			
	CODIGO DE REFERENCIA	TÍTULO	FECHAS EXTREMAS						NIVEL DE DESCRIPCIÓN		SOPORTE	VOLUMEN	NOMBRE DEL PRODUCTOR	NOTAS	NOTA DEL ARCHIVERO
			INICIAL			FINAL			SERIE	SUB SERIE					
			D	M	A	D	M	A							
1	BO-LP-T-RRHH-01-2014	Correspondencia Recursos Humanos	2	0	2	3	1	2	Correspondencia externa	Instituciones públicas	Archivador de palanca	Tomo I	Recursos Humanos		
NOMBRE DEL ARCHIVERO:									FIRMA DEL RESPONSABLE:						

*Fuente: elaboración propia*

### 7.3.6.2. Formulario de transferencia documental

Cuadro 13. *Diseño de formulario de transferencia documental de TOTE'S*

		<b>FORMULARIO DE TRANSFERENCIA DOCUMENTAL GESTIÓN 2020/ LA PAZ-BOLIVIA</b>				Página: 1 de 1		
<b>INSTITUCIÓN:</b>		TOTE'S		<b>N° DE TRANSFERENCIA:</b>				
<b>DEPENDENCIA LINEAL:</b>		Gerente Nacional de Administración y Operaciones		<b>FECHA DE TRANSFERENCIA:</b>				
<b>DEPENDENCIA FUNCIONAL:</b>		SUB GERENCIA DE OPERACIONES						
<b>ÁREA O SECCIÓN ORGANIZACIONA:</b>		SUB GERENCIA DE OPERACIONES						
<b>SIGLA ORIGINADORA DEL DOCUMENTO:</b>		SGO						
<b>DIRECCIÓN:</b>								
<b>TELÉFONO:</b>				<b>INTERNO:</b>				
<b>RESPONSABLE DE TRANSFERENCIA:</b>								
<b>CORREO CORPORATIVO:</b>		-						
<b>VALOR DOCUMENTAL:</b>								
N°	CÓDIGO DE CONTROL	DESCRIPCIÓN	U. DE INSTALACIÓN	TOMO	N° FOLIO	FECHAS EXTREMAS	NOTAS / OBSERVACIONES	
1	BO-LP-T-SGO-01-2014	CORRESPONDENCIA INTERNA: DEL 1 AL 100	CARPETA DE PALANCA	TOMO I	100	02/01/2014 31/12/2014		
2	BO-LP-T-SGO-01-2014	CORRESPONDENCIA EXTERNA: DEL 1 AL 100	CARPETA DE PALANCA	TOMO I	100	02/01/2014 31/12/2014		
<b>ENTREGUE CONFORME</b>		<b>RECIBÍ CONFORME ARCHIVO CENTRAL</b>						

*Fuente: Elaboración propia*

### 7.3.7. Instalación

Consiste en ubicar físicamente los documentos ordenados y de manera secuencial en el lugar donde se conservarán, esto implica contar con mobiliario adecuada para garantizar la custodia de la documentación, la ubicación de la estantería debe contar con las siguientes características:

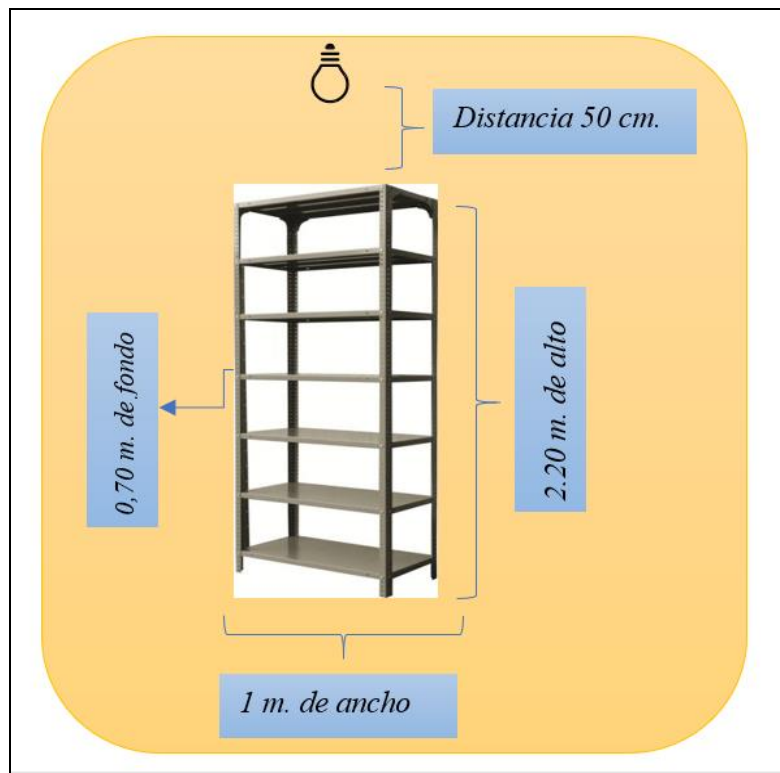


Figura 6. Medidas de estantería de archivo central

Fuente: Elaboración propia en base a investigaciones.

### 7.3.8. Conservación

La conservación es un proceso relevante que se debe aplicar en la documentación desde el momento de su creación, en sus fases activas, semiactivas y pasivas. Es una tarea de prevención y protección del fondo documental, de acuerdo con la ISO-11799 es importante contar con las siguientes condiciones climáticas:



Cuadro 14. *Condiciones climáticas del archivo central*

<b>CONDICIONES CLIMÁTICAS RECOMENDADAS PARA ALMACENAMIENTO A LARGO PLAZO DE MATERIALES DE ARCHIVO</b>						
<b>Tipo de material</b>	<b>Temperatura °C</b>			<b>Humedad relativa %</b>		
	<i>Min.</i>	<i>Max.</i>	<i>Cambios tolerables</i>	<i>Min.</i>	<i>Max.</i>	<i>Cambios tolerables</i>
<b>Papel, optima preservación</b>	2	18	± 1	30	45	± 3
<b>Papel, para consultas regulares</b>	2	18	± 1	30	50	± 3
<b>Film fotográfico color</b>		± 10	± 2	20	50	± 5

*Fuente: En base a la Norma Boliviana NB-ISO 11799*

Asimismo, como señala la normativa se requiere contar con las siguientes condiciones específicas de almacenamiento:

- ❖ Las superficies de los materiales usados no deben emitir, atraer o retener polvo.
- ❖ El almacén no debe ser iluminada más de lo necesario, 200 lux sobre el nivel del piso se sugiere, la luz directa del sol es excluida, es recomendable luces fluorescentes, luz incandescente con filtros.
- ❖ La ventilación debe permitir la circulación libre del aire.
- ❖ Los soportes donde se almacenan los documentos deben ser limpiados regularmente.
- ❖ Los documentos infestados deben recibir tratamiento.
- ❖ Los documentos deben ser protegidos en cajas normalizadas.

## 7.4. Desarrollo de las políticas del archivo central

### 7.4.1. Políticas del Archivo Central de la Empresa TOTE´S

El archivo central de la empresa TOTE´S emplea los componentes relacionados a la legislación archivística boliviana para respaldar sus procesos de tratamiento archivístico, transferencias y la extensión de servicios.

Cuadro 15. Base legal para la formación del archivo

Normativa	Componentes
Reglamento Común de Procedimientos Administrativos y de Comunicación de los Ministerios (23 de diciembre de 1994)	<i>Cap. IV. Art. 57.- (Formación del archivo). <u>La documentación inactiva estará constituida por los expedientes aquellos asuntos concluidos definitivamente o por los expedientes de asuntos para los cuales hubiese vencido el plazo de su permanencia en el archivo de documentación activa.</u></i>

Fuente: Elaboración propia

#### I. Funciones del Archivo Central de TOTE´S

1. Planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades relacionadas a la organización y manejo documental de la institución.
2. Coordinar con las dependencias de la institución el cronograma de transferencia.
3. Centralizar y tratar la documentación de las dependencias de la institución.
4. Realizar el tratamiento archivístico (identificación, clasificación, valoración, selección, ordenación, descripción, instalación y conservación)
5. Elaborar y actualizar los instrumentos archivísticos de acuerdo a las necesidades de la institución.
6. Controlar y dirigir el manejo de la documentación en archivos de gestión.

7. Presentar informes semestrales al encargado del área de administración, sobre las actividades desarrolladas en el archivo central.
8. Colaborar y brindar servicios de información a los funcionarios del área administrativa y comercial de la institución.

#### 7.4.2. Políticas Sobre el Tratamiento Archivístico

**Objetivo.** - Establecer las pautas generales para el procesamiento y el manejo adecuado de la documentación del Archivo Central de la empresa TOTE´S, para apoyar el desarrollo administrativo de la institución.

Cuadro 16. *Bases legales para el tratamiento archivístico*

Normativa	Componentes
<b>Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia (7 de febrero del 2009)</b>	<i>Art. 237. Son obligaciones para el ejercicio de la función pública: 1. <u>Inventariar y custodiar en oficinas públicas los documentos propios de la función pública, sin que puedan sustraerlos ni destruirlos.</u></i>
<b>Ley 2341, ley de procedimiento administrativo (23 de abril del 2002)</b>	<i>Art. 23. (Formación de Expedientes). <u>Se deberá formar expediente de todas las actuaciones administrativas relativas a una misma solicitud o procedimiento.</u> Los escritos, documentos, informes u otros que formen parte de un expediente, <u>deberán estar debida y correlativamente foliados.</u></i>

*Fuente: Elaboración propia*

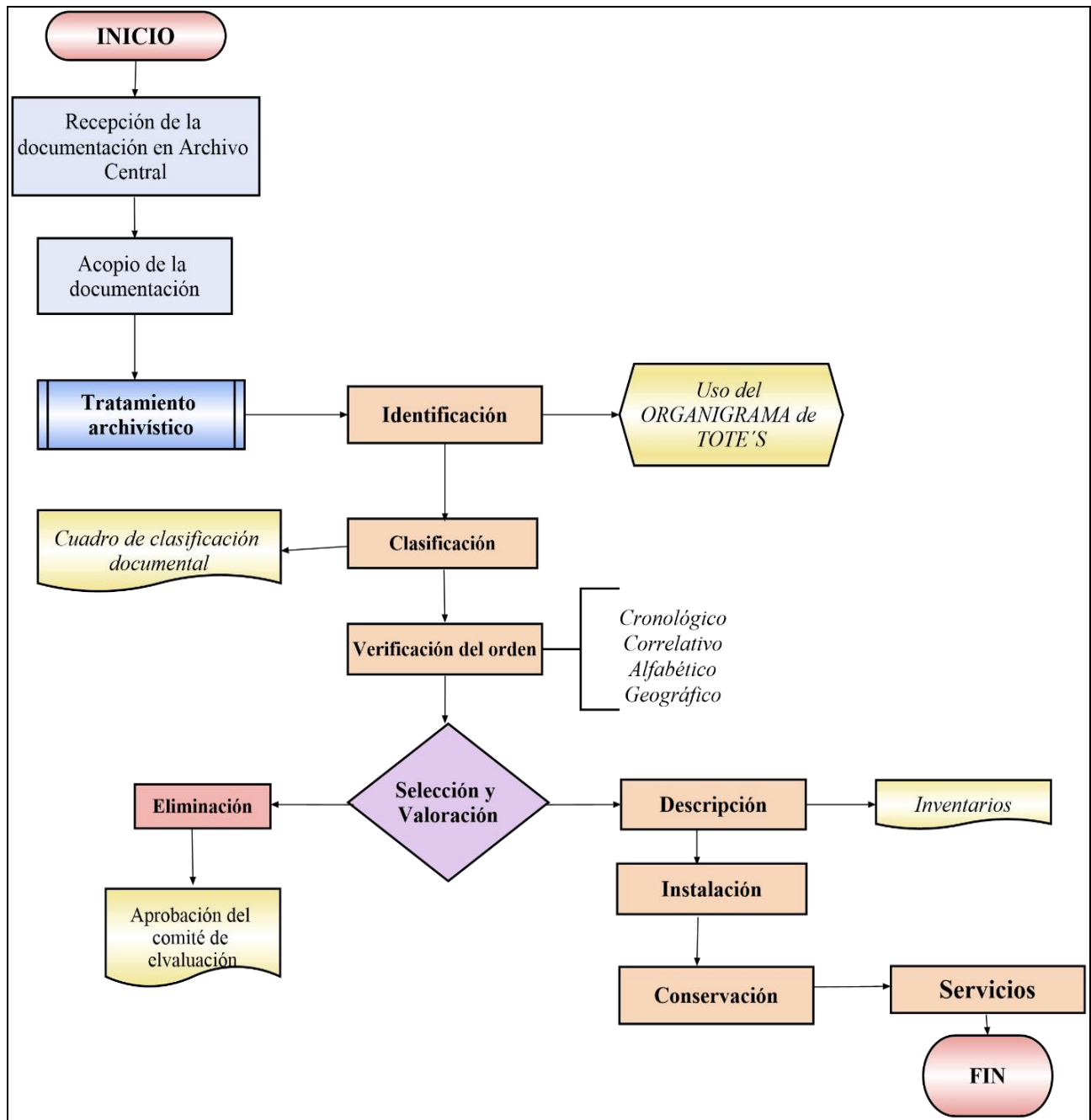


Figura 7. Flujograma para el tratamiento archivístico

Fuente: Elaboración propia

#### 7.4.2.1. Comité de Evaluación de Documentos (Valoración y Selección)

Para amparar una de las actividades que desarrolla el Archivo Central de TOTE´S, es necesario conformar un comité evaluador para la eliminación de documentos con la participación del personal de las siguientes áreas:

- ✓ Encargado del Archivo Central de TOTE´S
- ✓ Encargado del área de administración
- ✓ Un representante de las gerencias
- ✓ Un representante del área interesada

El comité evaluador determinara y aprobara la eliminación de documentos obsoletos o duplicados, posteriormente se elaborará un acta e informe que detalle y autorice el proceso de eliminación.

#### 7.4.3. Políticas para la Transferencia Documental

**Objetivo.** - Instituir los parámetros necesarios para regular la transferencia de documentos al archivo central de TOTE´S.

Cuadro 17. *Bases legales para la transferencia documental*

Normativa	Componentes
<b>Reglamento Común de Procedimientos Administrativos y de Comunicación de los Ministerios (23 de diciembre de 1994)</b>	<b>Art. 58. - (Plazos y traslado de expedientes)</b> <i>a) <u>Los plazos de permanencia en archivo activo serán establecidos por el ministerio de acuerdo a la naturaleza de sus funciones; vencidos estos plazos, se procederá al traslado de expedientes desde archivos activos al inactivo. Para dicho traslado, deberá llevarse un registro.</u></i>

*Fuente: Elaboración propia*

1. Las transferencias de documentos al Archivo Central son obligatorias, para todas las dependencias la empresa TOTE´S.
2. Las transferencias de aquellos documentos cuya tramitación haya culminado y no tengan mayor utilización en las oficinas, se realizará cada inicio de año.
3. La unidad o área interesada deberá coordinar las fechas de transferencia con el Archivo Central, así también deberá remitir una nota interna para llevar a cabo el procedimiento.
4. Toda transferencia irá acompañada de su respectivo informe de relación de entrega que poseerá dos copias firmadas por el responsable del área de archivo y la unidad implicada.
  - Una copia se devolverá a la oficina de origen.
  - La otra copia permanecerá en el Archivo Central para formar un registro de entrada de documentos por dependencia.
5. La relación de entrega de los documentos estará respaldada por un inventario y una tabla de transferencia, será elaborada por la oficina de origen, bajo la supervisión del Archivo Central.
6. El Archivo Central verificará que los documentos se encuentren completos, sin duplicados y en orden de acuerdo con el inventario y la tabla de transferencia elaborada por la unidad interesada.
7. Finalmente, el Archivo central aceptara la transferencia para ubicarlas en estanterías y colocar la documentación en cajas normalizadas.

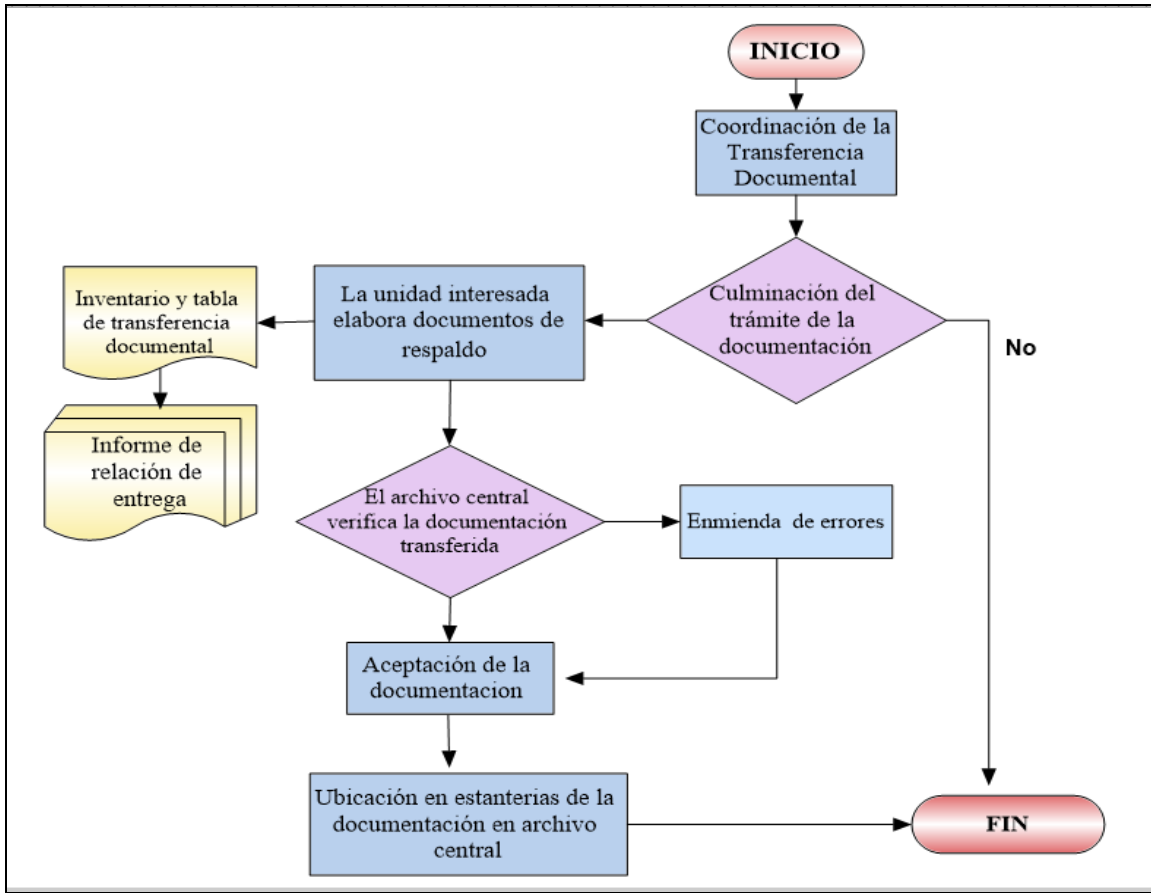


Figura 8. Flujograma de transferencia documental

Fuente: Elaboración propia

#### 7.4.4. Políticas de Acceso

**Objetivo.** - Establecer los niveles de acceso de los usuarios para el uso de la documentación que custodia el archivo central de la empresa TOTE´S.

Cuadro 18. Bases legales de acceso a la información

Normativa	Componentes
Ley N°2341 de Procedimiento Administrativo (23 de abril del 2002)	<p><b>Art. 18.-</b> (Acceso a Archivos y Registros y Obtención de Copias). A los efectos previstos en el numeral anterior del <u>derecho de acceso y obtención de certificados y copias no podrá ser ejercido sobre los siguientes expedientes:</u></p> <p>b) <u>Los sujetos a reserva o los protegidos por los secretos comercial, bancario, industrial, tecnológico y financiero, establecidos en disposiciones legales.</u></p>

**D.S. N°28168 Acceso a la Información (16 de mayo de 2005)**


**Art. 7.- (regulación de excepciones).**

*I. El acceso a la información sólo podrá ser negado de manera excepcional y motivada, únicamente respecto a aquella información que con anterioridad a la petición y de conformidad a leyes vigentes se encuentre clasificada como secreta, reservada o confidencial. Esta calificación no será, en ningún caso, discrecional de la autoridad pública.*

*Fuente: Elaboración propia*

- 1) El gerente y subgerente general y el gerente nacional de administración y operaciones tienen acceso directo y total al fondo documental que custodia el Archivo Central de TOTE'S.
- 2) El personal encargado de las áreas de operaciones, contabilidad, recursos humanos, comercial, producción, administración y marketing puede acceder solo a la documentación que generan sus respectivas áreas.

Cuadro 19. *Diseño de tabla de control de acceso*

		<b>TABLA DE CONTROL DE ACCESO (ARCHIVO CENTRAL) GESTIÓN 2020/ LA PAZ-BOLIVIA</b>							Página: 1 de 1	
<b>INSTITUCIÓN:</b>		TOTE'S								
<b>DIRECCIÓN:</b>										
<b>TELÉFONO:</b>					<b>INTERNO:</b>					
<b>CORREO CORPORATIVO:</b>					<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b>					
<b>VALOR DOCUMENTAL:</b>										
OFICINA PRODUCTORA	SERIE	SUB SERIE	TIPO DE ACCESO	ACCESO PERMITIDO A	TIPO DE SOPORTE	TOMO	AÑO	UBICACIÓN	OBSERVACIONES	
Tesorería	Facturas	Facturas de compras	R	Sub Gerencia de Contabilidad	Archivador de palanca	Tomo i	2016	Archivo central		
<b>RESPONSABLE:</b>					<b>ELABORADO POR:</b>					
<b>R:</b>	<b>RESTRINGIDO</b>									
<b>P:</b>	<b>PÚBLICO</b>									

*Fuente: Elaboración propia*



#### **7.4.4. Políticas de Servicios del Archivo Central de la Empresa TOTE´S**

**Objetivo.** – Implementar las políticas de servicios en favor a los usuarios que fije las pautas de acceso, uso y reproducción de la documentación que custodia el Archivo Central de la empresa TOTE´S.

**Usuarios Internos.** - Se trata de todos los funcionarios de todas áreas administrativas, que requieran de información que custodia el archivo, para fines laborales.

**Usuarios Externos.** - Queda prohibida la extensión de los servicios información que presta el archivo central a personas ajenas a la empresa TOTE´S.

##### **Deberes de los usuarios:**

- Cuidar la integridad de los documentos prestados, No extraviar el documento.
- Realizar la entrega de la documentación en la fecha vigente del préstamo.

##### **7.4.4.1. Servicio de Consulta**

La consulta de la documentación e información que posee el Archivo Central de TOTE´S es de manera inmediata. En forma genérica el encargado de archivo facilitar los datos requeridos por los funcionarios. Para su cumplimiento el archivo atenderá los requerimientos y solicitudes de manera:

- Personal, telefónica o por correo electrónico.

La consulta personal se realizará en un lugar acondicionado denominado “sala de consulta” para prestar el servicio, se complementará este servicio a través de inventarios, bases de datos entre otros.

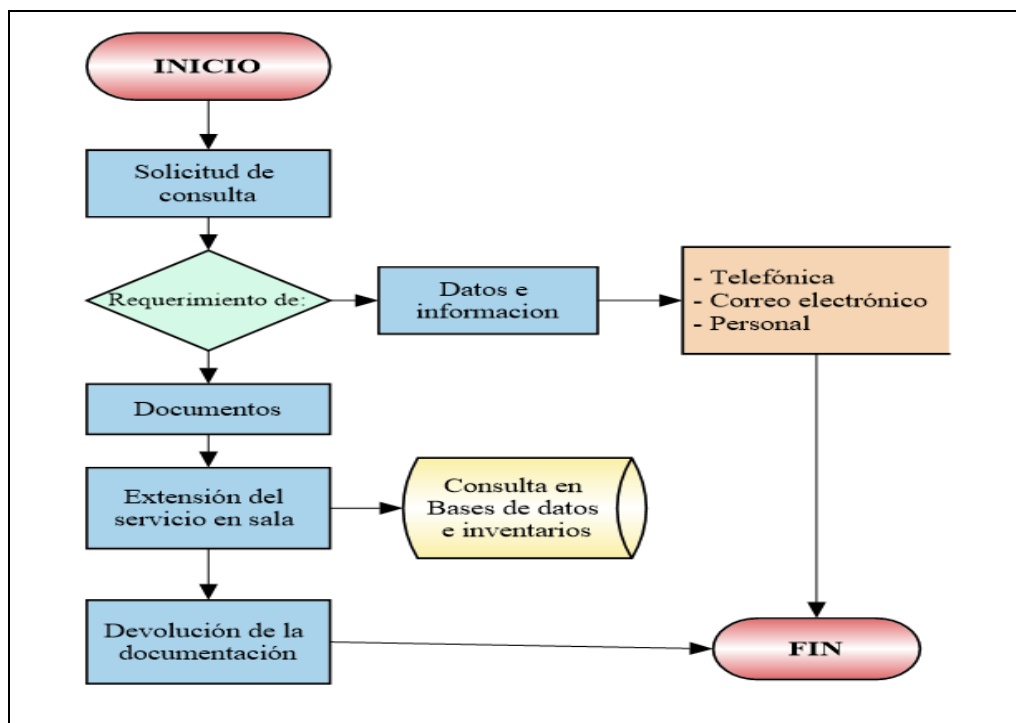


Figura 9. Flujograma de extensión de servicio de consulta

Fuente: Elaboración propia

#### 7.4.4.2. Servicio de Préstamos

El Archivo Central de TOTE´S brindará de manera exclusiva servicios de préstamos a los funcionarios. Por tanto, las partes interesadas son:

- El encargado del archivo que es el único que puede autorizar y proporcionar información en cualquier soporte de manera personal.
- Los usuarios internos son los funcionarios del área administrativo de TOTE´S.

#### Las actividades para realizarse son:

1. Los interesados de la parte solicitante deberán presentar una nota interna, con el detalle de la información requerida.
2. La prestación de la documentación puede ser entregada de manera inmediata o en el transcurso de 24 a 48 horas dependiendo de la cantidad de información requerida.

3. Para la entrega de la documentación la parte interesada debe llenar la papeleta de préstamo de documentos que le facilitara el archivo.
4. Posteriormente se registrará la entrega de la documentación prestada, donde intervendrán las firmas con su respectiva aclaratoria y la fecha correspondiente.
5. El tiempo para la devolución es de una semana a un mes.
6. Al momento de la devolución de la documentación prestada el encargado del archivo central deberá verificar que la documentación se encuentra completa y sin daño físico o alteración, para proceder a cancelar la papeleta de préstamo.
7. Finalmente se procede con la reubicación de la documentación en estanterías.

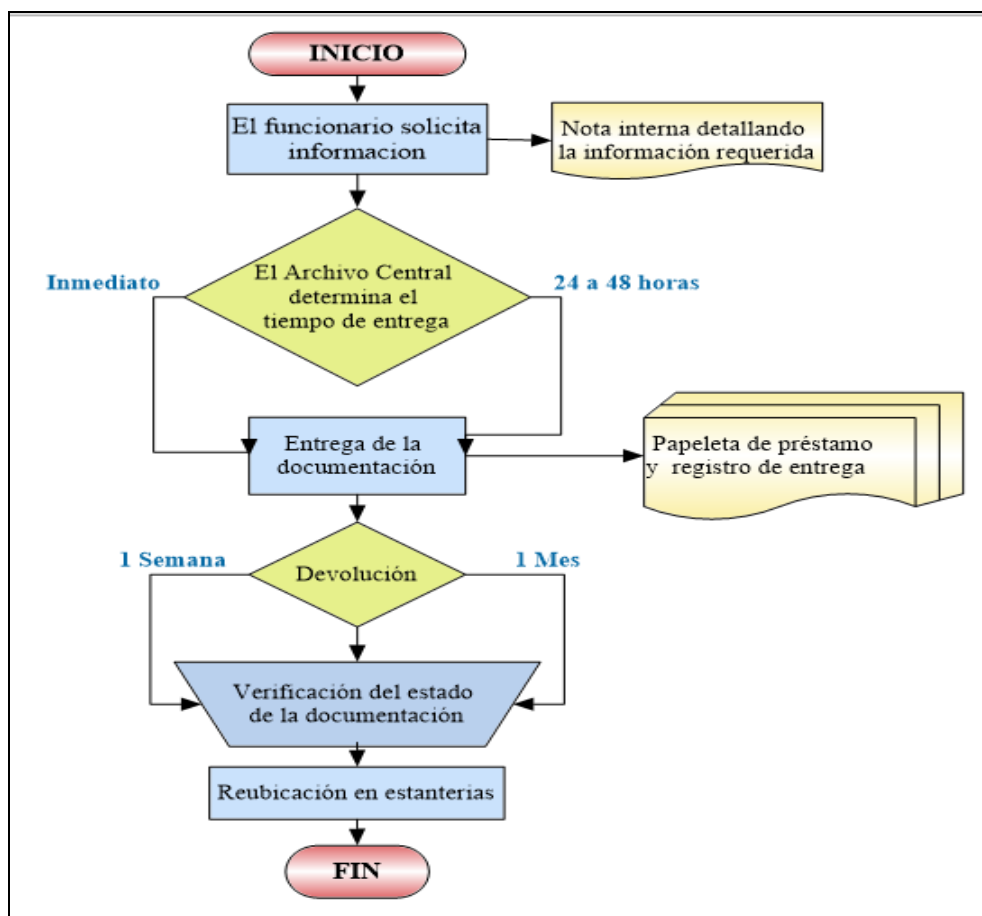


Figura 10. Flujograma de extensión de servicio de consulta  
Fuente: Elaboración propia

### 7.4.4.3. Servicios de Reproducción y Servicio Fedatario

Cuadro 20. Bases legales para el servicio de reproducción y servicio fedatario

Normativa	Componentes
<b>Ley N°2341 de Procedimiento Administrativo (23 de abril del 2002)</b>	<i>Art. 18.- (Acceso a Archivos y Registros y Obtención de Copias). I. <u>Las personas tienen derecho a acceder a los archivos, registros públicos y a los documentos que obren en poder de la Administración Pública, así como a obtener certificados o copias legalizadas de tales documentos cualquiera que sea la forma de expresión, gráfica, sonora, en imagen u otras, o el tipo de soporte material en que figuren.</u></i>
<b>Código civil (6 de agosto de 1975)</b>	<i>Art. 1311. (Copias fotográficas y microfilmicas) II. <u>Harán también la misma fe que los documentos originales, las copias en micropelícula legalmente autorizadas de dichos originales depositados en las oficinas respectivas.</u></i>

Si los funcionarios requieren copias de la documentación que custodia el Archivo Central, deberán presentar una nota interna con el detalle de la información requerida, se procederá a fotocopiar la documentación requerida y posteriormente se entregará al interesado.

En el caso de que los usuarios internos requieran servicio fedatario se extenderá copias legalizadas. Se procederá a fotocopiar toda la documentación requerida, y, solo a la documentación original que contenga firmas, sellos originales, se procederá a la impronta del sello de legalización, sello y firma del encargado del archivo y la fecha correspondiente.

El tiempo de entrega es de 24 horas hasta 1 semana de plazo, dependiendo la cantidad de la información que se requiera.

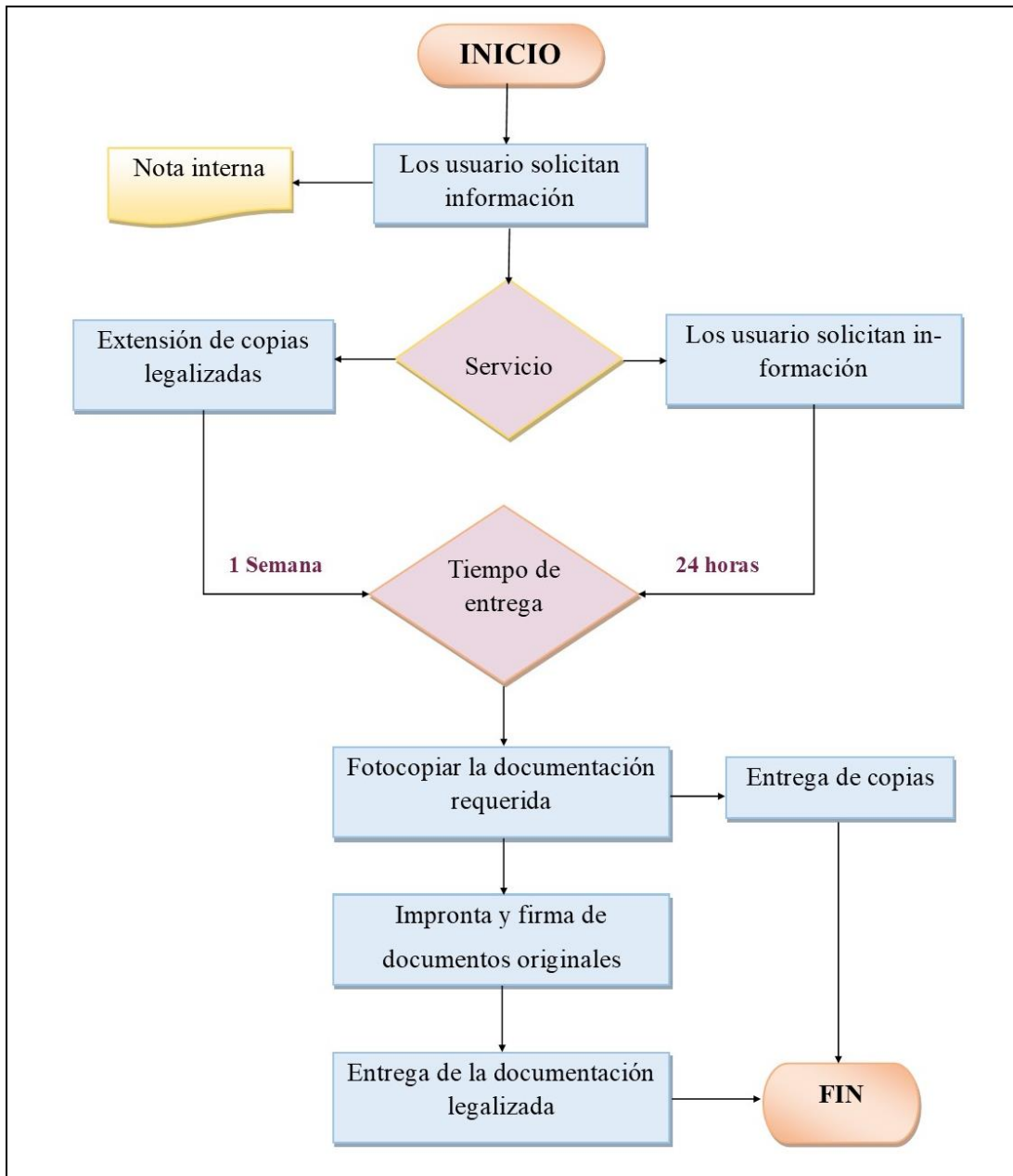


Figura 11. Flujograma de extensión del servicio de reprografía y servicio fedatario

Fuente: Elaboración propia

## CAPITULO VIII

### PLAN DE ACCIÓN

#### 8. PLAN DE ACCIÓN

Cuadro 21. *PLAN DE ACCIÓN*

OBEJETIVO N° 1: Estudiar la estructura organizacional de la empresa TOTE´S.						
META	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	RECURSOS	TIEMPO	INDICADORES DE RESULTADO	EVALUACIÓN Y CONTROL
Estudiar y analizar la estructura organizacional de la empresa TOTE´S.	<b>ACTIVIDAD 1:</b> Analizar el organigrama vigente y de las gestiones pasadas.	Personal de archivo central.	Uso de recursos tecnológicos y recursos materiales.	2 semanas	Comprensión del funcionamiento orgánico de la empresa.	Informe sobre el comportamiento orgánico de la empresa.
	<b>ACTIVIDAD 2:</b> Asistir a las unidades administrativas para identificar las agrupaciones documentales generadas.	Personal de archivo central.	Uso de recursos tecnológicos y recursos materiales.	2 semanas	Detección de las agrupaciones documentales producidas.	Informe de las agrupaciones documentales identificadas.
OBEJETIVO N° 2: Diseñar los instrumentos archivísticos de control y consulta del Archivo Central de TOTE´S.						
META	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	RECURSOS	TIEMPO	INDICADORES DE RESULTADO	EVALUACIÓN Y CONTROL

Diseñar y elaborar los instrumentos archivísticos de acuerdo con las necesidades de los funcionarios de la institución.	<b>ACTIVIDAD 1:</b> Desarrollar el cuadro de clasificación documental.	Personal de archivo central.	Uso de recursos tecnológicos y recursos materiales.	1 mes	Garantizarían de la recuperabilidad del fondo documental.	Informe del proceso de elaboración del cuadro de clasificación documental.
	<b>ACTIVIDAD 2:</b> Incorporar el inventario documental en base a las normas ISAD-G.	Personal de archivo central.	Uso de recursos tecnológicos y recursos materiales.	1 mes	Aplicación de normas archivísticas.	Informe de elaboración del inventario documental.
	<b>ACTIVIDAD 3:</b> Elaborar la tabla de retención documental.	Personal de archivo central.	Uso de recursos tecnológicos y recursos materiales.	1 mes	Conservación y disponibilidad de acuerdo con norma legal vigente.	Informe del proceso de elaboración de la tabla de retención documental.
	<b>ACTIVIDAD 4:</b> Desarrollar la tabla de transferencia documental.	Personal de archivo central.	Uso de recursos tecnológicos y recursos materiales.	1 mes	Cumplimiento del ciclo vital de los documentos.	Informe de elaboración de la tabla de transferencia documental.
	<b>ACTIVIDAD 5:</b> Implementar el cuadro de control de acceso.	Personal de archivo central.	Uso de recursos tecnológicos y recursos materiales.	1 mes	Protección de la información a través de los niveles de acceso.	Informe la implementación del cuadro de control de acceso.
<b>OBJETIVO N° 3: Proponer las pautas para el tratamiento archivístico de la documentación del Archivo Central de la empresa TOTE'S.</b>						
<b>META</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLES</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>INDICADORES DE RESULTADO</b>	<b>EVALUACIÓN Y CONTROL</b>

Aplicar el tratamiento archivístico para el fondo documental del archivo central de TOTE´S.	<b>ACTIVIDAD 1:</b> Identificar las series documentales.	Personal de archivo central.	Uso de recursos tecnológicos y recursos materiales.	2 meses	Identificación de las series del fondo documental.	Informe sobre las series identificadas.
	<b>ACTIVIDAD 2:</b> Clasificar las series documentales de TOTE´S.	Personal de archivo central.	Uso de recursos tecnológicos y recursos materiales.	2 meses	Codificación del fondo documental de acuerdo con el cuadro de clasificación documental.	Informe sobre la documentación clasificada y codificada.
	<b>ACTIVIDAD 3:</b> Efectuar la valoración y selección del fondo documental en el archivo central de TOTE´S.	Personal de archivo central.	Uso de recursos tecnológicos y recursos materiales.	2 meses	Detección de los valores primarios y secundarios de la documentación.	Acta de autorización de eliminación de copias y duplicados.
	<b>ACTIVIDAD 4:</b> Verificar la ordenación de los documentos transferidos.	Personal de archivo central.	Uso de recursos tecnológicos y recursos materiales.	Permanente	Ordenación documental de acuerdo con los principios archivísticos.	Informe sobre la estandarización de marbetes y rótulos para la efectivización de la ordenación documental.
	<b>ACTIVIDAD 5:</b> Describir las series del fondo documental.	Personal de archivo central.	Uso de recursos tecnológicos y recursos materiales.	4 meses	Descripción de las series a través del inventario documental	Inventarios.
	<b>ACTIVIDAD 6:</b> Realizar tareas de preservación y conservación del fondo documental.	Personal de archivo central.	Uso de recursos tecnológicos y recursos materiales.	Permanente	Aplicación de la conservación y preservación de documentos de acuerdo con la normativa.	Informe de actividades sobre la conservación y preservación del fondo documental.



<b>OBJETIVO N° 4: Redactar las políticas internas del Archivo Central de TOTE´S.</b>						
<b>META</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLES</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>INDICADORES DE RESULTADO</b>	<b>EVALUACIÓN Y CONTROL</b>
Elaborar las políticas internas del Archivo Central para el manejo del fondo documental de la institución de TOTE´S.	<b>ACTIVIDAD 1:</b> Describir las políticas del tratamiento archivístico.	Personal de archivo central.	Uso de recursos tecnológicos y recursos materiales.	1 semana	Estandarización del tratamiento archivístico a través del flujograma.	Informe sobre la descripción de las políticas a implementarse en el archivo central.
	<b>ACTIVIDAD 2:</b> Redactar las políticas de transferencia documental.	Personal de archivo central.	Uso de recursos tecnológicos y recursos materiales.	2 semanas	Flujograma.	Informe de avance sobre las políticas de transferencia documental elaborada.
	<b>ACTIVIDAD 3:</b> Implementar políticas de acceso y servicios de información para la consulta y préstamo de documentos.	Personal de archivo central.	Uso de recursos tecnológicos y recursos materiales.	2 semanas	Regularización de la extensión de servicios de acuerdo con la normativa de la institución.	Informe de la implementación de las políticas de acceso y servicios.
<b>OBJETIVO N° 5: Fortalecer los servicios de información del Archivo Central de TOTE´S</b>						
<b>META</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLES</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>INDICADORES DE RESULTADO</b>	<b>EVALUACIÓN Y CONTROL</b>

<b>META N° 1:</b> Optimizar e implementar los servicios de información y consulta para satisfacer las necesidades de los usuarios.	<b>ACTIVIDAD 1:</b> Establecer los servicios de préstamo y consulta del archivo central de TOTE'S.	Personal de archivo central.	Uso de recursos tecnológicos y recursos materiales.	1 mes	Estudio de usuarios.	Informe mensual sobre la prestación de servicios a los usuarios internos.
	<b>ACTIVIDAD 2:</b> Implementar el servicio de reprografía dentro del archivo central.	Personal de archivo central.	Uso de recursos tecnológicos y recursos materiales.	1 mes	Accesibilidad de la documentación.	Informe mensual sobre el servicio de reprografía.
	<b>ACTIVIDAD 3:</b> Incorporar el servicio fedatario para la legalización de los documentos en el archivo central.	Personal de archivo central.	Uso de recursos tecnológicos y recursos materiales.	1 mes	Extensión de copias legalizadas.	Informe trimestral sobre la prestación del servicio fedatario.
<b>META N° 2:</b> Desarrollar un esquema de capacitación y actualización continua de administración y organización de archivos para el personal de la institución.	<b>ACTIVIDAD 1:</b> Efectuar cursos de capacitación para el manejo de los instrumentos archivísticos.	Personal de archivo central.	Uso de recursos tecnológicos y recursos materiales.	1 mes	Capacitación continua de los funcionarios.	Informe sobre el desarrollo de los cursos de capacitación.
	<b>ACTIVIDAD 2:</b> Preparar cursos de actualización para los funcionarios sobre el manejo y organización de la documentación.	Personal de archivo central.	Uso de recursos tecnológicos y recursos materiales.	1 mes	Actualización de los funcionarios para el manejo adecuado de la documentación.	Informe sobre la preparación de los cursos de actualización.

*Fuente: Elaboración propia*

**8.1. Recursos necesarios para la realización del proyecto (para la administración del archivo)**

Cuadro 22. *Recursos requeridos para la ejecución del proyecto*

<b>Recursos requeridos</b>	<b>Partida presupuestaria</b>	<b>Ítem</b>	<b>Detalles</b>
<b>Recursos humanos</b>	<b>11700</b>	<b>SUELDOS</b>	Contratación de profesionales archivistas
			Contratación de pasantes del área de archivo
<b>Recursos materiales</b>	<b>39500</b>	<b>ÚTILES DE ESCRITORIO Y OFICINA</b>	Material de escritorio
			Cajas normalizadas
	<b>39100</b>	<b>MATERIAL DE LIMPIEZA E HIGIENE</b>	Barbijos quirúrgicos Guantes de nitrilo
	<b>33300</b>	<b>PRENDAS DE VESTIR</b>	Vestimenta de seguridad industrial para el personal del archivo
<b>Recursos tecnológicos</b>	<b>43120</b>	<b>EQUIPO DE COMPUTACIÓN</b>	Computadoras de escritorio
			Computadoras portátiles
			Impresora y fotocopidora
			Disco duro externo
<b>Recursos mobiliarios</b>	<b>43110</b>	<b>EQUIPO DE OFICINA Y MUEBLES</b>	Estantería
			Escritorios
			Sillas

*Fuente: Elaboración propia*

Respecto a los recursos financieros para llevar a cabo el proyecto, en primera instancia se deberá lograr la autorización de las gerencias de la empresa TOTE´S, posteriormente se deberá derivar y gestionar con la Sub Gerencia Contable.

### 8.1.1. Especificaciones de los recursos humanos

Cuadro 23. *Perfil del responsable de archivo central de TOTE'S*

<b>REQUISITOS</b>	
<b>Formación:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información</li><li>✓ Diplomado en organización y gestión documental</li><li>✓ Cursos de archivística, gestión documental y digitalización.</li><li>✓ Manejo de Microsoft Office.</li><li>✓ Conocimiento de la legislación archivística boliviana.</li></ul>
<b>Experiencia:</b>	Contar con tres (3) años de experiencia probada en manejo, gestión y organización de documentos.
<b>Funciones:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Planificar, organizar, controlar y dirigir las actividades del archivo central.</li><li>✓ Realizar el tratamiento archivístico.</li><li>✓ Supervisar las tareas designadas a los subalternos del área de archivo central.</li><li>✓ Organizar fomentar capacitaciones sobre el manejo documental.</li><li>✓ Elaborar y actualizar instrumentos de descripción y control de archivo.</li><li>✓ Propiciar y extender servicios de información.</li><li>✓ Velar la preservación y conservación del fondo documental.</li></ul>

*Fuente: Elaboración propia*

La empresa TOTE´S a través del área de recursos humanos deberá realizar las gestiones necesarias para contratar personal profesional del área de archivo que cumpla con el perfil requerido. Así mismo, deberá establecer un convenio interinstitucional con la carrera de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la UMSA, para contratar estudiantes de los últimos años de estudio para que realicen sus prácticas pre-profesionales en el archivo central de la institución.

### 8.1.2. Ambientes del Archivo Central

Para aplicar las directrices archivísticas la empresa TOTE´S deberá adaptar y reasignar el espacio del archivo central para efectuar las metas y objetivos trazados.

## 8.2. Presupuesto

Cuadro 24. *MATRIZ PRESUPUESTARIA*

<b>Matriz presupuestaria</b>					
<b>Recursos</b>	<b>Detalles</b>	<b>Especificaciones</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Precio por unidad/Bs.</b>	<b>Costo Aprox.</b>
<b>Recursos humanos</b>	Profesional archivista	Semestral	2	3.500	42.000
	Pasantes del área de archivo	Semestral	2	500	6.000
<b>Recursos materiales</b>	Papel bond T/C	Paquete / 500 hojas	2	25	50
	Hojas de colores T/C	Paquete de 500 hojas	1	80	80
	Bolígrafos	Media docena	6	2.60	15.60
	Lápiz	Caja de 12 unidades	12	1	12
	Resaltador	Marcador de punta gruesa	6	5	30

	Clips	De colores de 33mm.	4	5.50	22
	Post-it	Blocks de notas de colores	4	7.50	30
	Banderitas adhesivas	Piezas	6	6	36
	Goma borrador	Caja de 12 unidades	12	1	12
	Tajador	Media docena	6	2.50	15
	Estilete	Piezas grandes	6	4	24
	Tijeras	Piezas medianas	3	15	45
	Cinta adhesiva	Piezas grandes	6	2.60	15.60
	Cinta adhesiva	Piezas grandes	3	24	72
	Pegamento UHU	Barras grandes	2	12	24
	Saca grapas	Piezas grandes	6	7.40	44.40
	Engrampadora	Mediana	2	50	100
	Perforadora	Mediana	2	53	106
	Carpetillas	Paquete	100	0.80	80
	Grapas	Cajas de 24/6	6	7	42
	Cajas normalizadas	Caja con tapa integrada	50	27	1.350
<b>Material de protección personal y limpieza</b>	Gel desinfectante	Media docena	6	11	66
	Guantes de nitrilo	50 unid. / caja	4	50	200
	Barbijos quirúrgicos	50 unid. / caja	4	35	140
	Vestimenta de seguridad industrial	Juego de vestimenta de protección	4	70	280
<b>Recursos tecnológicos</b>	Computadora de escritorio	DELL Vostro Intel Core i3 9na generación	2	5.000	10.000
	Computadora portátil	DELL de 15.6" Intel Core i3 9na generación	2	4.000	8.000

	Impresora / fotocopiadora	Epson multifunción L5190	1	3.200	3.200
	Disco duro externo	2TB Western digital	1	800	800
<b>Recursos mobiliarios</b>	Estantería metálica tipo mecano	6 bandejas, alto 2.30m. / ancho 0.91cm. y 0.42cm. de profundidad	18	1.200	21.600
	Escritorios	1.20 de largo x 0.80 de alto x 0.70 de profundidad	4	1.400	5.600
	Sillas giratorias	Ergonómico con brazos regulables	4	1.200	4.400
<b>TOTAL:</b>					104.491,60

*Fuente: Elaboración propia*

### 8.3. Cronograma

Cuadro 25. *CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES*

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																																						
N°	Fases	ACTIVIDADES	TIEMPO																																			
			MES 1				MES 2				MES 3				MES 4				MES 5				MES 6				MES 7				MES 8				MES 9			
			Semana	Semana	Semana	Semana	Semana	Semana	Semana	Semana	Semana	Semana	Semana	Semana	Semana	Semana	Semana	Semana	Semana	Semana	Semana	Semana	Semana	Semana	Semana	Semana	Semana	Semana	Semana	Semana	Semana	Semana	Semana	Semana				
1	Fase analítica de viabilidad	Elaboración del perfil de proyecto.																																				
2		Presentación y aprobación del perfil proyecto.																																				
3		Preparación del proyecto.																																				
4		Recolección de información.																																				
5		Realizar el diagnostico situacional																																				
6		Indagar a profundidad la estructura organizacional de la empresa TOTE'S.																																				







## CAPITULO IX. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 10.1. Conclusiones

En líneas generales, las directrices archivísticas vislumbran las pautas necesarias que establecerán y fortalecerán el funcionamiento del archivo central de TOTE´S de la misma forma busca transformar y mejorar el tratamiento del fondo documental de la institución. El proyecto permitió desarrollar los siguientes puntos:

- Se llevo a cabo un análisis para respaldar la investigación del proyecto a través del estudio en documentos primarios y secundarios, acudiendo a la teoría archivística existente de igual manera se acudió a las leyes y normativas que amparan el funcionamiento de los archivos en las instituciones públicas y privadas.
- Se efectuó un diagnostico situacional al archivo central y los archivos de oficina a través de las siguientes herramientas metodológicas: entrevistas, encuestas y la observación directa, posteriormente se sistematizo la información obtenida en gráficos estadísticos, también se elaboró un cuadro FODA el cual contempla las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del archivo central y la institución.
- Se desarrolló un estudio y análisis interno de la estructura orgánica para conocer la jerarquía institucional, se indago las funciones que desarrollan las diferentes áreas para conocer los procedimientos administrativos y el flujo de la documentación.
- Debido a que la institución desconocía todo lo relacionado al ámbito de la archivística, se desarrollaron las fases para el tratamiento archivístico delimitando la identificación, clasificación, valoración, selección, ordenación, descripción, instalación y conservación de los documentos. Por otro lado, se diseñaron los instrumentos archivísticos de control

y consulta de acuerdo con la normativa archivística y a las necesidades de la empresa TOTE´S. Se diseñó un Cuadro de clasificación documental, Tabla de retención documental, Inventario documental, Formulario de transferencia documental y una Tabla de control de acceso.

- Se redactaron las políticas internas del archivo central de TOTE´S para reglamentar las funciones y procedimientos de la unidad, se trazó las pautas del tratamiento archivístico, las transferencias documentales de archivo de oficina a archivo central, y se desarrolló las políticas de acceso y servicios.
- Se fortaleció la extensión de servicios de información a través de las políticas de servicios donde se regularizó el servicio de consulta y préstamos y se incorporó la implementación del servicio de reproducción y el servicio fedatario. Para lograr extender los servicios de manera oportuna, en el plan de acción se instituyó cursos de capacitación y actualización a los usuarios internos de la empresa.

## **10.2. Recomendaciones**

De acuerdo con los resultados obtenidos sobre la investigación se hallaron puntos de quiebre que deben ser atendidos y reforzados de manera inmediata para mejorar la gestión documental de la empresa TOTE´S:

- Es de vital importancia que la empresa TOTE´S realice las gestiones correspondientes para la ejecución del presente proyecto, iniciando con la contratación del profesional archivista para tratar y organizar la documentación y extender servicios de información oportunos.

- Respecto al espacio asignado al archivo central, se deben realizar las reestructuraciones correspondientes para que el archivo central obtenga ambientes nuevos de la empresa, para evitar sobrecargas en los niveles superiores y posteriormente afectar la infraestructura de la empresa.
- Aplicar las directrices archivísticas para realizar las transferencias documentales de los archivos de oficina al archivo central de manera inmediata para evitar aglomeraciones en las oficinas de la empresa.
- Respecto a la conservación del fondo documental, se debe suministrar el mobiliario y equipamiento tecnológico adecuado al archivo central para garantizar la preservación de los documentos. Se deben adoptar medidas de prevención para proteger la documentación.
- Es recomendable implementar un módulo específico para la gestión documental de la empresa TOTE´S en el sistema QB o implementar un sistema complementario.

Las directrices son parte de una primera fase que contempla el tratamiento y la organización documental, sin embargo, con el auge de la tecnología y las facilidades que este brinda, en una segunda se debe implementar un sistema de gestión y abarcar la digitalización de documental, por lo que es necesario contar con mayor número de personal y equipamiento, así también se debe prever su conservación y su legalidad a través de la aplicación de la firma electrónica.

- La empresa TOTE´S debe actualizar su organigrama institucional y establecer de manera adecuada los niveles jerárquicos, igualmente debe elaborar un Manual de funciones y procedimientos para reglamentar sus actividades.
- Dentro de la administración privada se observó la necesidad de implementar más políticas específicas que beneficien a los archivos del sector privado.

## **Bibliografía citada y consultada**

Arévalo, V. H., (2003). *Técnicas documentales de archivo. Ordenación y clasificación de los documentos de archivo*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones del Sur.

Arévalo, V. H., (2005). *La descripción colectiva de los archivos*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones del Sur.

Bustamante, S. (2014). *Casos prácticos de estrategias de marketing en bibliotecas, archivos y museos: Modelos de planificación estrategia y proyecto de grado*. La Paz, Bolivia: Stigma.

Consejo Internacional de Archivos, (2000). *ISAD (G) Norma Internacional de Descripción Archivística*. Madrid, España: Subdirección de los Archivos Estatales del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

Cruz Mundet, J.R. (1994). *Manual de archivística*. Madrid, España: Pirámide.

Cruz Mundet, J.R. (2012). *Archivística Gestión de documentos y administración de archivos*. Madrid, España: Alianza.

Cuba, S. (2011). *Manual de Gestión Documental y Administración de Archivos I*. La Paz, Bolivia: CUBA EDICIONES.

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

Gaceta del Estado Plurinacional de Bolivia. (7 de febrero de 2009). *Constitución Política del Estado*. La Paz: Bolivia.

Gaceta Oficial del Estado Plurinacional de Bolivia. (29 de abril 2013). *Ley N°366: Ley del Libro y la Lectura "Oscar Alfaro"*. La Paz: Bolivia.

Gaceta Oficial de Bolivia. (23 de abril de 2002). *Ley N°2341 de Procedimiento Administrativo*. La Paz: Bolivia.

Gómez, M., (2015). *Introducción a la metodología de investigación científica*. Córdoba, Argentina: Editorial Brujas.

Heredia, A. (1993). *Archivística General Teoría y Práctica*. España: Graficas del Sur.

Heredia, A. (2007). *¿Qué es un archivo?* España: Ediciones Trea S.L.

IBNORCA. (2007). *Normativa Boliviana NB-ISO 15489:1. Información y documentación - Gestión de documentos - Parte 1: Generalidades*. La Paz, Bolivia.

IBNORCA. (2007). *Normativa Boliviana NB-ISO 15489:2. Información y documentación - Gestión de documentos - Parte 2: Directrices*. La Paz, Bolivia.

IBNORCA. (2007). *Norma Boliviana NB-ISO 11799: Información y documentación - Requisitos de almacenamiento de documentos para materiales de archivos y bibliotecas*. La Paz, Bolivia.

López, J. (Ed.). (2014). *Diccionario Enciclopédico de Ciencias de la Documentación*. Madrid, España: Síntesis.

Llanes, D. (2016). *La descripción archivística en los tiempos posmodernos: Conceptos, principios y normas*. Sao Paulo, Brasil: Asociación Brasileira de Editoras Universitarias.

Mastropierro, M.C. y Casanovas, I. (2011). *Archivos de Empresa*. Argentina: Alfagrama.

Mastropierro, M.C. (2007). *Archivos Privados*. Argentina: Alfagrama.

Oporto, L. y Rosso, F. (2007). *Legislación archivística: el ABC normativa del archivo*. La Paz, Bolivia: BCG & Management.

Pescador, M.C., (1988). *El Archivo: Instalación y Conservación*. Madrid, España: Ediciones Norma S.A.

Robbins, S., Decenzo, D. y Coulter, M. (2013). *Fundamentos de Administración*. Mexico: Pearson educación.



## Webgrafía

Archivo General de la Nación, (2004). *Fondos Acumulados. Manual de Organización.*

Recuperado de <http://www.aea.ec/wp-content/uploads/2019/05/Manual-Fondos-Acumulados.-Clara-In%C3%A9s.pdf>

Archivo General de la Nación, (2016). *Política Pública de Archivos.* Recuperado de

[https://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/EstructuraWeb/2\\_Politica\\_archivistica/PoliticPublicasdeArchivo\\_V2.pdf](https://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/EstructuraWeb/2_Politica_archivistica/PoliticPublicasdeArchivo_V2.pdf)

Bolivia. (6 de agosto de 1975). *Código Civil.* Recuperado de

[http://spij.minjus.gob.pe/graficos/legcomp/sudamerica/bolivia/codigo\\_civil.pdf](http://spij.minjus.gob.pe/graficos/legcomp/sudamerica/bolivia/codigo_civil.pdf).

Bolivia. (23 de agosto de 1972). *Código Penal.* Recuperado de

<https://www.lexivox.org/norms/BO-COD-L1768.html/>

Bolivia. (2 de marzo de 1989). Decreto Supremo N° 22144. Recuperado de

<https://www.lexivox.org/norms/BO-DS-22144.html>

Bolivia. (11 de julio de 1989). Decreto Supremo N° 22145. Recuperado de

[https://www.lexivox.org/norms/BO-DS-22145.xhtml?dcmi\\_identifier=BO-DS-22145&format=xhtml](https://www.lexivox.org/norms/BO-DS-22145.xhtml?dcmi_identifier=BO-DS-22145&format=xhtml)

Bolivia. (2 de marzo de 1989). Decreto Supremo N° 22146. Recuperado de

[https://www.lexivox.org/norms/BO-DS-22146.xhtml?dcmi\\_identifier=BO-DS-22146&format=xhtml](https://www.lexivox.org/norms/BO-DS-22146.xhtml?dcmi_identifier=BO-DS-22146&format=xhtml)

Bolivia. (8 de agosto de 2011). *Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información*

y *Comunicación.* Recuperado de <https://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/bo/bo052es.pdf>

Bolivia. (16 de diciembre de 1989). *Decreto Supremo N°22396*. Recuperado de <https://www.lexivox.org/norms/BO-DS-22396.html>.

Bolivia. (23 de diciembre de 1994). *Reglamento Común de Procedimientos Administrativos y de Comunicación de los Ministerios*. Recuperado de <https://www.lexivox.org/norms/BO-RE-DS23934.html>.

Bolivia. (17 de mayo de 2005). *Decreto Supremo N° 28168*. Recuperado de [http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_blv\\_ley28168.pdf](http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_blv_ley28168.pdf).

Centro de Escritura Javeriano, (2019). *Normas APA. Sexta edición*. Recuperado de [https://www2.javerianacali.edu.co/sites/ujc/files/normas\\_apa\\_revisada\\_y\\_actualizada\\_mayo\\_2019.pdf](https://www2.javerianacali.edu.co/sites/ujc/files/normas_apa_revisada_y_actualizada_mayo_2019.pdf)

Cruz Mundet, J. R. (2011). *Administración de documentos y archivos. Textos fundamentales*. Madrid, España: Coordinadora de Asociaciones de Archiveros y Gestores de Documentos (CAA). Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/289239167\\_Administracion\\_de\\_documentos\\_y\\_archivos\\_Textos\\_fundamentales](https://www.researchgate.net/publication/289239167_Administracion_de_documentos_y_archivos_Textos_fundamentales)

Fuster, F. (2001). *Archivística, archivo, documento de archivo... necesidad de clarificar los conceptos*. Recuperado de <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2631>

GOOGLE MAPS. (2020). *TOTE'S La Paz*. Recuperado de <https://www.google.com/maps/place/Tote's/@-16.4504489,-68.1028244,11z/data=!4m19!1m13!4m12!1m4!2m2!1d-68.1313223!2d-16.5021242!4e1!1m6!1m2!1s0x915f20df767d727d:0xffaaf05cb612930e!2sTote's,+Ave+Roma+%236815,+La+Paz!2m2!1d-68.0964714!2d-16.5347623!3m4!1s0x915f20df767d727d:0xffaaf05cb612930e!8m2!3d-16.5347623!4d-68.0964714>

Instituto Boliviano de Normalización y Calidad IBNORCA, (s.f.). Normalización. Bolivia.

Recuperado de <https://www.ibnorca.org/es/normalizacion>

Instituto de Acceso a la Información Pública del Distrito Federal. (2007). *MANUAL DE AUTOFORMACIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS Y GESTIÓN DE ARCHIVOS*.

México. Recuperado de <http://www.infodf.org.mx/capacitacion/publicacionesDCCT/manual3archivo/ManualArchivo.pdf>

López, R. (2011). *Normalización Archivística*. España: Asociación Española de Documentación e

Información. Recuperado de <https://www.sedic.es/wp-content/uploads/2019/06/normalizacion-archivistica.pdf>.

Ministerio de Cultura y Deporte. (1993). *Diccionario de Términos Archivísticos*. España.

Recuperado de <http://www.culturaydeporte.gob.es/cultura/areas/archivos/mc/dta/diccionario.html>.

Sierra, L. (2017, septiembre). NORMALIZACIÓN DE SERIES DOCUMENTALES: IDEAS

PARA UN BANCO TERMINOLÓGICO. Anuario escuela de Archivología. Recuperado

de <http://ccarchivistas.co/wp-content/uploads/2017/12/Libro-Banco-Terminol%C3%B3gico.pdf>

TOTE´S. (2011). *Información Institucional*. Recuperado de <https://www.totes.com.bo/>

Universidad del Norte. (2014). *Manual de uso de Tabla de Retención documental (TRD)*.

Barranquilla, Colombia. Recuperado de [https://guayacan.uninorte.edu.co/normatividad\\_interna/upload/File/MANUAL%20%20TABLA%20DE%20RETENCION%20DOCUMENTAL%20\(12\).pdf](https://guayacan.uninorte.edu.co/normatividad_interna/upload/File/MANUAL%20%20TABLA%20DE%20RETENCION%20DOCUMENTAL%20(12).pdf)

# Anexos

Anexo 1. Modelo de encuesta

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



**Encuesta a los funcionarios de la empresa TOTE´S, sobre el estado situacional de la documentación.**

**Nota:** La presente encuesta es parte esencial para realizar un diagnóstico del estado de la documentación de TOTE´S, por lo que le pedimos insistentemente que lo llene con la mayor veracidad y criterio posible.

<b>A. Datos generales</b> <i>(Marque solo una opción)</i>			
<b>1. Edad:</b>	1. 20 a 25 <input type="checkbox"/>	2. 26 a 30 <input type="checkbox"/>	
	3. 31 a 35 <input type="checkbox"/>	4. más de 35 <input type="checkbox"/>	
<b>2. Sexo:</b>	1. Femenino <input type="checkbox"/>	2. Masculino <input type="checkbox"/>	
<b>3. Estado Civil:</b>	1. Soltero (a) <input type="checkbox"/>	2. Casado (a) <input type="checkbox"/>	
	3. Viudo (a) <input type="checkbox"/>	4. Divorciado (a) <input type="checkbox"/>	
<b>4. Profesión:</b>	..... .....		
<b>5. Lugar de estudios superiores:</b>	1. UMSA <input type="checkbox"/>	2. UPEA <input type="checkbox"/>	
	3. Universidad privada <input type="checkbox"/>	4. Otro.....	
<b>6. Unidad de dependencia:</b>	1. Gerencia <input type="checkbox"/>	2. Operaciones <input type="checkbox"/>	3. Contabilidad <input type="checkbox"/>
	4. Recursos Humanos <input type="checkbox"/>	5. Comercial <input type="checkbox"/>	6. Producción <input type="checkbox"/>
	7. Administración <input type="checkbox"/>	8. Sistemas <input type="checkbox"/>	9. Otro <input type="checkbox"/>
<b>B. Sobre la documentación de la empresa TOTE´S.</b> <i>(Encierre en un círculo, el inciso que más se asemeja a su experiencia)</i>			
<b>1. Desde su perspectiva el documento es importante por su ...</b>			
1) Valor patrimonial		2) Valor legal	
3) Valor informacional	4) Todos los anteriores	5) Otros .....	

<b>2. ¿Con qué frecuencia busca información en la documentación de las gestiones pasadas?</b>		
1) Todos los días	2) 1 vez por semana	3) 1 vez al mes
4) Esporádicamente	5) Nunca	
<b>3. ¿Cuál es el destino de su búsqueda y recogida de información?</b>		
1) Consulta	2) Por pedido de mi jefe	
3) Para sacar copias de respaldo para trámites	4) Otros.....	
<b>4. Al momento de realizar la búsqueda de información en la documentación que posee su unidad ¿Encuentra los datos que requiere?</b>		
1) Sí, siempre	2) Normalmente si, con alguna excepción.	3) No, nunca
<b>C. <u>Tecnología y soporte de resguardo de documentos</u></b>		
<b>1. Al momento de realizar búsquedas de información ¿Qué formato o tipo de soporte prefiere?</b>		
1) Formato tradicional (papel)	2) Formato digital	3) Ambos
<b>2. En su unidad ¿Existe documentos digitalizados?</b>		
1) Si	2) No	
<b>3. Desde su perspectiva la documentación que custodia su unidad se encuentra en:</b>		
1) Excelente estado	2) Muy buen estado	3) Buen estado
4) Regular	5) Mal estado	
<b>4. La documentación que custodia su persona, se conserva y resguarda en:</b> <i>(Puede marcar más de una opción)</i>		
1) Archivadores de palanca	2) Carpetillas o Folders	3) Empastados
4) Anillados	5) Legajos	
<b>D. <u>Sobre el proyecto para la organización del archivo central de TOTE'S</u></b>		
<p><b>Lea por favor.</b> Se pretende presentar como alternativa, un proyecto para elaborar las <b>“DIRECTRICES ARCHIVÍSTICAS PARA LA ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL DEL ARCHIVO CENTRAL DE LA EMPRESA TOTE'S DE LA CIUDAD DE LA PAZ”</b>, para beneficiar a los funcionarios en la búsqueda y localización de la información requerida. Por lo tanto:</p>		

<b>1. Usted como funcionario estaría de acuerdo con la elaboración de las directrices archivísticas del archivo central de TOTE´S para su funcionamiento</b>			
1) Si <input type="checkbox"/>		2) No <input type="checkbox"/>	
<b>2. ¿Estaría de acuerdo que el archivo central de TOTE´S preste servicios archivísticos?</b>			
<b>Unidad</b>	<b>Servicios</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
ARCHIVO CENTRAL	Consulta y préstamo de documentos de archivo		
	Actualización y elaboración de inventarios documentales		
	Digitalización de documentos de archivo		
	Formación y asesoría en asuntos relacionados con gestión documental		
	Servicio fedatario (extensión copias legalizadas)		

Gracias por su tiempo 😊 ...

Anexo 2. Modelo de entrevista

**Entrevista a los funcionarios de la empresa TOTE´S, sobre el estado situacional de la documentación.**

**Nota:** La presente entrevista es parte esencial para realizar el diagnóstico del estado de la documentación de TOTE´S, por lo que le pedimos insistentemente que responda con la mayor veracidad y criterio.

**I. DATOS GENERALES**

1. Nombre: .....
2. Cargo: .....
3. Profesión: .....
4. Unidad de dependencia: .....
5. Cantidad de años que trabaja en la empresa: .....

**II. Sobre la documentación.**

1. Desde su perspectiva ¿Cómo definiría al documento y al archivo?  
R.-
2. ¿La documentación existente en su área y/o unidad, desde que año antecede?  
R.-
3. ¿Qué tipos de documentos produce su unidad?  
R.-
4. ¿Qué agrupaciones documentales custodia su unidad?  
R.-



**5. ¿Cuáles son los procedimientos por los que recorren los grupos documentales?  
(inicio y cesación)**

**R.-**

**6. ¿Indique en que tipos de soporte se encuentra la documentación?**

**R.-**

**7. ¿Cómo se realiza la organización documental?**

**R.-**

**8. ¿Cómo se clasifica la documentación?**

**R.-**

**9. ¿Existen inventarios de la documentación que se custodia?**

**R.-**

**10. ¿Se elimina documentos? ¿Qué tipos de documentos y por qué?**

**R.-**

**11. Al momento de realizar una consulta de la documentación, ¿Cuál es el procedimiento que realiza para acceder a la información que necesita?**

**R.-**

**12. De los documentos existentes dentro de su área y/o unidad ¿Se ha realizado la foliación correspondiente?**

**R.-**

**13. ¿Las carpetas de palanca cuentan con lomos que identifique el tipo de documento que contiene?**

**R.-**

### **III. Sobre el proyecto**

- 1. Según su criterio ¿El espacio actual, destinado para el resguardo de la documentación es adecuado y suficiente?**

**R.-**

- 2. ¿El mobiliario destinado para el resguardo de la documentación es adecuado?**


**R.-**

**Lea por favor.** *Se pretende presentar como alternativa, un proyecto para elaborar las “DIRECTRICES ARCHIVÍSTICAS PARA LA ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL DEL ARCHIVO CENTRAL DE LA EMPRESA TOTE`S DE LA CIUDAD DE LA PAZ”*

**¿Cuál es su opinión sobre el desarrollo del proyecto mencionado?**

**R.-**

Anexo 3. Diseño del Cuadro de clasificación del Archivo Central de TOTE'S

		<b>CUADRO DE CLASIFICACIÓN DOCUMENTAL DE TOTE'S</b> <b>GESTIÓN 2021 / La Paz-Bolivia</b>		Página: 1 de 1
<b>Fondo:</b>	TOTE'S			
<b>Dirección:</b>	Zona Obrajes, Av. Roma #6815			
<b>Teléfono:</b>		<b>Interno:</b>		
<b>Correo Corporativo:</b>				
<b>Valor Documental:</b>		<b>Fecha de Elaboración:</b>		

SUB-FONDO:		Gerencia General		CÓDIGO:		1	
CÓDIGO	SECCIÓN	CÓDIGO	SUB-SECCIÓN	CÓDIGO	SERIE	CÓDIGO	SUB-SERIE
				1.0.0.1	Correspondencia interna		
				1.0.0.2	Correspondencia externa	1.0.0.2.1	Instituciones publicas
						1.0.0.2.2	Instituciones privadas
				1.0.0.3	Informes		
				1.0.0.4	Planos		
1.1	Sub Gerencia General			1.1.0.1	Actas de directorio		
				1.1.0.2	Instructivos		
				1.1.0.3	Proyectos		
				1.1.0.4	Cronogramas		

SUB-FONDO:		Gerente Nacional de Administración y Operaciones		CÓDIGO:		2	
CÓDIGO	SECCIÓN	CÓDIGO	SUB-SECCIÓN	CÓDIGO	SERIE	CÓDIGO	SUB-SERIE
				2.0.0.1	Correspondencia interna		
				2.0.0.2	Correspondencia externa	2.0.0.2.1	Instituciones publicas
						2.0.0.2.2	Instituciones privadas
				2.0.0.3	Informes de actividades		
				2.0.0.4	Contratos		
2.1	Área RRHH			2.1.0.1	Correspondencia interna		
				2.1.0.2	Correspondencia externa	2.1.0.2.1	Instituciones publicas

						2.1.0.2.2	Instituciones privadas
						2.1.0.2.3	Personas naturales
				2.1.0.3	Circulares		
				2.1.0.4	Comunicados		
				2.1.0.5	Memorándums		
				2.1.0.6	Instructivos		
				2.1.0.7	Informes		
				2.1.0.8	Files personales activos	2.1.0.8.1	Cartas para la caja
						2.1.0.8.2	Contratos de trabajo
						2.1.0.8.3	Cuentas bancarias
						2.1.0.8.4	Curriculum vitae
				2.1.0.9	Files personales pasivos		
				2.1.0.10	Planillas de personal administrativo		
				2.1.0.11	Planillas de personal operario		
2.2	Área Comercial			2.2.0.1	Correspondencia interna		
				2.2.0.2	Correspondencia externa	2.2.0.2.1	Instituciones publicas
						2.2.0.2.2	Instituciones privadas
				2.2.0.3	Propuestas		
				2.2.0.4	Informes		
				2.2.0.5	Licitaciones		
2.2.0.6	Comprobantes de compra						
2.3	Área Producción			2.3.0.1	Correspondencia interna		
				2.3.0.2	Correspondencia externa	2.3.0.2.1	Instituciones publicas
						2.3.0.2.2	Instituciones privadas
						2.3.0.2.3	Personas naturales
				2.3.0.3	Planillas de producción		
				2.3.0.4	Cotizaciones	2.3.0.4.1	Recibos de servicios
				2.3.0.5	Facturas de prestación de servicios		
2.3.0.6	Orden de compras						
2.3.0.7	Requerimiento de materia prima						
2.4	Área Administración			2.4.0.1	Correspondencia interna		
				2.4.0.2	Correspondencia externa	2.4.0.2.1	Instituciones publicas
						2.4.0.2.2	Instituciones privadas
				2.4.0.3	Actas de directorio		
				2.4.0.4	Circulares		
				2.4.0.5	Informes de compras		
2.4.0.6	Declaraciones tributarias y financieras						

				2.4.0.7	Procesos				
				2.4.0.8	Formularios				
				2.4.1	Sistemas	2.4.1.1	Correspondencia interna		
						2.4.1.2	Planillas electrónicas		
						2.4.1.3	Formularios de asignación de equipos		
				2.4.2	Jardinería	2.4.2.1	Correspondencia interna		
						2.4.2.2	Informes mensuales		
						2.4.2.3	Proyectos de Paisajismo		
				2.4.2.4		2.4.2.4	Planes de mantenimiento		
2.4.3	Archivo Central	2.4.3.1	Correspondencia interna						
		2.4.3.2	Informes mensuales						
2.5	Área Marketing			2.5.0.1	Correspondencia interna				
				2.5.0.2	Correspondencia externa				
				2.5.0.3	Informes				
				2.5.0.4	Planes de contenidos				
				2.5.0.5	Cronogramas de publicaciones				
2.6	Sub Gerencia de Operaciones			2.6.0.1	Correspondencia interna				
				2.6.0.2	Correspondencia externa	2.6.0.2.1	Instituciones publicas		
						2.6.0.2.2	Instituciones privadas		
				2.6.0.3	Informes mensuales				
				2.6.0.4	Cuadros comparativos				
				2.6.0.5	Contratos iniciales				
				2.6.1	Administración de Operaciones	2.6.1.1	Correspondencia interna	2.6.1.1.1	Notas
						2.6.1.2	Planillas de control		
						2.6.1.3	Dotaciones		
						2.6.1.4	Planificación		
						2.6.1.5	Transfers		
				2.6.2	Almacén	2.6.2.1	Facturas de pago de servicios		
						2.6.2.2	Requerimientos		
						2.6.2.3	Procesos		
						2.6.2.4	Formularios		
				2.6.3	Supervisores	2.6.3.1	Facturas de pago de servicios		
						2.6.3.2	Requerimientos		
2.6.3.3	Procesos								
2.6.3.4	Formularios								
2.7	Sub Gerencia de Contabilidad			2.7.0.1	Correspondencia interna				
				2.7.0.2	Correspondencia externa	2.7.0.2.1	Instituciones publicas		
						2.7.0.2.2	Instituciones privadas		
				2.7.1	Tesorería	2.7.1.1	Facturas	2.7.1.1.1	Facturas de compras
						2.7.1.2	Balances generales		

				2.7.1.3	Caja chica		
				2.7.1.4	Comprobantes Contables	2.7.1.4.1	Comprobantes de egreso
						2.7.1.4.2	Comprobante de ingreso
				2.7.1.5	Cotizaciones		
				2.7.1.6	Informes contables		
				2.7.1.7	Presupuestos		
		2.7.1.8	Recibos				
		2.7.2	Cobranzas				
		2.7.2.1	Cheques				
		2.7.2.2	Comprobantes de pago				
		2.7.2.3	Consignaciones				
		2.7.2.4	Facturas				
		2.7.2.5	Planillas				
2.7.2.6	Recibos						
<b>Nombre del archivista:</b>				<b>Firma del responsable:</b>			

*Fuente: Elaboración propia*

#### Anexo 4. Fotografías

Fotografía 1. Vista frontal del inmueble de TOTE'S



Fuente: Archivo fotográfico Ramírez y Condori, 2020

Fotografía 2. Documentos del área de Recursos humanos



Fuente: archivo fotográfico Ramírez y Condori, 2020

Fotografía 3. *Documentos de Administración*



Fuente: *archivo fotográfico Ramírez y Condori, 2020*

Fotografía 4. *Deposito I de Archivo central*



Fuente: *archivo fotográfico Ramírez y Condori, 2020*



Fotografía 5. *Deposito I Estantería de archivo central*



Fuente: *archivo fotográfico Ramírez y Condori, 2020*

Fotografía 6. *Gavetero de archivo central*



Fuente: *archivo fotográfico Ramírez y Condori, 2020*

Fotografía 7. *Deposito II de archivo central*



*Fuente: archivo fotográfico Ramírez y Condori, 2020*

Fotografía 8. *Señalética de Botiquín*



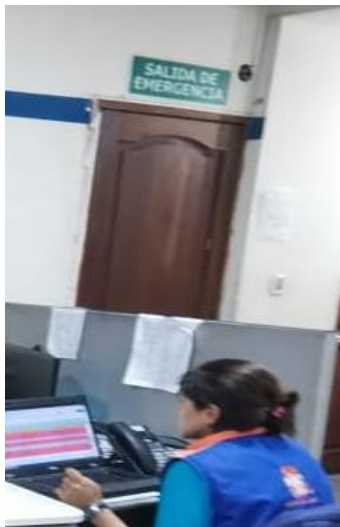
*Fuente: archivo fotográfico Ramírez y Condori, 2020*

Fotografía 9. *Alarma contra incendios*



*Fuente: archivo fotográfico Ramírez y Condori, 2020*

Fotografía 10. *Señalética de salida de emergencia*



*Fuente: archivo fotográfico Ramírez y Condori, 2020*