

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



PROYECTO DE GRADO

**“MODELO DE UN SISTEMA DE ORGANIZACIÓN
ARCHIVÍSTICA PARA LA BRIGADA DE PROTECCIÓN
A LA FAMILIA DE LA POLICÍA NACIONAL”**

**PARA OPTAR AL TÍTULO ACADÉMICO DE LICENCIATURA EN
BIBLIOTECOLOGÍA Y CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN
MENCION: ARCHIVO**

UNIVERSITARIAS:

Patricia Jackeline Bacarreza Guzmán

Angela Villa Quisbert

TUTORA: LIC. TERESA ZELAYA

LA PAZ – BOLIVIA

2013

INDICE

INTRODUCCIÓN.....	4
CAPITULO I MARCO TEÓRICO.....	6
CAPITULO II ANALISIS – DIAGNOSTICO-FASE 1.....	12
2.1. ANÁLISIS.....	12
2.2. ANALISIS INTERNO DE LA BRIGADA DE PROTECCION A LA FAMILIA.....	12
2.2.1. ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA BRIGADA DE PROTECCIÓN A LA FAMILIA.....	14
La Brigada de Protección a la Familia.....	14
Base Legal.....	15
Estructura Orgánica.....	15
2.2.2. EL FUNCIONAMIENTO INTERNO.....	22
2.3. DESCRIPCION DE LA SITUACION ACTUAL.....	25
2.3.1. PERCEPCION DE LOS DENUNCIANTES.....	25
2.3.2. PERCEPCIÓN DEL LOS FUNCIONARIOS DE LA BPF.....	32
2.3.3. SITUACIÓN DE LOS ARCHIVOS DE LA BPF.....	33
2.4. ANALISIS EXTERNO.....	37
2.5. IDENTIFICACION DE LAS NECESIDADES.....	41
2.5.1. ANALISIS FODA.....	43
CAPITULO III: DEFINICION DEL PROYECTO-FASE 2.....	44

3.1 DEFINICIÓN DEL PROYECTO	44
3.1.1 DESCRIPCIÓN.....	44
3.1.2.OBJETIVOS	44
3.1.3.BENEFICIOS	45
3.1.4.RIESGOS	46
3.1.5. RELACIÓN CON OTROS PROYECTOS	48
3.1.6. PERSPECTIVAS A FUTURO.....	48
CAPITULO IV: DISEÑO DEL PROYECTO-FASE 3	49
4.1. ASPECTOS METODOLÓGICOS	49
4.2. ESTRUCTURA DEL PROYECTO.....	51
4.2.1. PRIMERA ETAPA:	51
4.2.2. SEGUNDA ETAPA: DIGITALIZACIÓN	63
4.2.3. REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS	66
4.2.4. ASPECTOS SOCIALES	67
4.2.5. ASPECTOS LEGALES	68
CAPITULO V: PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO- FASE 3	71
5.1.ESPECIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LAS TAREAS O ACTIVIDADES	71
5.1.1 ÁRBOL DE PROBLEMAS	72
5.1.2 ÁRBOL DE OBJETIVOS.....	73
5.1.3 MARCO LÓGICO	74
5.2. PREVISIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS.	81

5.3. PREVISIÓN DE LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS.....	81
5.4. PREVISIÓN DE LOS RECURSOS ECONÓMICOS.....	82
CAPITULO VI: EJECUCIÓN DEL PROYECTO-FASE 4.....	84
6.1. CONTROL Y SEGUIMIENTO.....	84
6.2. EL EQUIPO DEL PROYECTO.....	86
6.3. EVALUACIÓN Determinación de indicadores.....	87
6.3.1 Evaluación de los resultados del proyecto.....	87
6.3.2, Evaluación del Impacto del proyecto.....	89
6.4. DIFUSIÓN Y PROMOCIÓN.....	89
6.5. DOCUMENTACIÓN.....	90
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	91
7.1 CONCLUSIONES.....	91
7.2 RECOMENDACIONES.....	92
BIBLIOGRAFÍA.....	94

“MODELO DE UN SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ARCHIVÍSTICA PARA LA BRIGADA DE PROTECCIÓN A LA FAMILIA DE LA POLICÍA NACIONAL”

INTRODUCCIÓN

Un archivo adecuadamente organizado constituye una herramienta imprescindible para cualquier tipo de institución. Se ha establecido que, en la mayoría de las entidades, el desempeño de esta tarea administrativa genera un proceso crítico debido, tanto a la falta de recursos humanos especializados, como también a la inadecuada infraestructura.

Frente a esta situación, la archivística, como ciencia, se constituye en un apoyo a los derechos de la ciudadanía por cuanto se ocupa de la preservación del patrimonio documental que se genera en cada una de las instituciones, tanto públicas como privadas, a través de la gestión administrativa cotidiana.

En este contexto, el presente Proyecto de Grado es formulado como una propuesta, con la denominación de **“MODELO DE UN SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ARCHIVISTICA PARA LA BRIGADA DE PROTECCION A LA FAMILIA DE LA POLICÍA NACIONAL”**; el mismo que está estructurado por los siguientes capítulos:

El primer capítulo hace referencia al Marco Teórico, en el mismo se hace una breve descripción de la terminología empleada en el proyecto.

El segundo capítulo - Primera fase, corresponde al Análisis – Diagnóstico, a través del cual se pretende determinar las necesidades que el proyecto tiene que satisfacer.

El tercer capítulo - Segunda fase, está referido a la Definición del Proyecto, realizándose una descripción del mismo y los pasos para su ejecución.

El cuarto capítulo. Diseño de Proyecto- Tercera fase, se desarrolla la metodología del trabajo de campo realizado. Al mismo tiempo se describe la primera etapa, que es el diseño propiamente dicho del sistema de gestión documental; la segunda etapa del proyecto estará orientada a la digitalización de los documentos.

El quinto capítulo, en la cuarta fase muestra en sí toda la Planificación del Proyecto habiendo utilizado la metodología del Marco Lógico que ofrece herramientas para la conceptualización, el diseño, la ejecución, el seguimiento de desempeño y la evaluación misma del proyecto.

El sexto capítulo en su quinta fase, está dedicado a la Implementación del proyecto, el tiempo que tomará su ejecución, recursos humanos y tecnológicos necesarios y el costo económico que representará.

CAPITULO I

MARCO TEÓRICO

En el presente proyecto es necesario tener precisión en la terminología que será utilizada a lo largo de todo el desarrollo del trabajo. Se han tomado en cuenta los siguientes conceptos:

Modelo

Se comprende que un modelo, es el resultado del proceso de construcción partiendo de una realidad física, que al mismo tiempo delimita un conjunto de datos de entrada o input, a partir de los cuales el modelo proporcionará un output o resultado final, que también será la interpretación del efecto de las condiciones iniciales elegidas sobre la realidad física.

Sistema

Un sistema es un conjunto de partes o elementos organizados y relacionados que interactúan entre sí para lograr un objetivo. Los sistemas reciben (entrada) datos, energía o materia del ambiente y proveen (salida) información, energía o materia. Un sistema puede ser físico o concreto (una computadora, un televisor, un humano) o puede ser abstracto o conceptual (un software).

Archivística

Mundet define a la Archivística como: *"el estudio teórico y práctico de los principios, procedimientos y problemas concernientes a las funciones de los archivos"*.

Este concepto considera, tanto el archivo como tal, como el nivel de importancia que tiene el documento como parte integrante de éste. Ya sea a las instituciones productoras o a los ciudadanos.

La finalidad de la Archivística según Mundet, es el almacenamiento de la información y la recuperación para su uso. Le otorga un tono humano al decir que ésta debe estar al servicio de la sociedad, ofreciendo la información

Usuario

El diccionario de la Real Academia Española (RAE) define el concepto de usuario con simpleza y precisión: un usuario es quien usa ordinariamente algo. El término, que procede del latín *usuarĭus*, hace mención a la persona que utiliza algún tipo de objeto o que es destinataria de un servicio, ya sea privado o público.

Por consiguiente, para este proyecto consideramos usuario a la persona denunciante que se aproxima a las instalaciones de la BPF, para solicitar sus servicios en la atención de casos de violencia en el hogar.

Brigada

Brigada se refiere a un grupo de personas que realizan un trabajo conjunto; la palabra brigada viene del francés “*brigade*” y ésta del italiano “*brigata*”. Estas son derivaciones de “*briga*” (trabajar, romper).

En el caso del proyecto que nos ocupa la Brigada de Protección a la Familia es un organismo que se encarga de asistir a las víctimas de violencia intrafamiliar, brindándoles protección y auxilio.

Gestión

Se define gestión como: *“el proceso mediante el cual se obtiene, despliega o utiliza una variedad de recursos básicos para apoyar los objetivos de la organización”*¹.

También se puede interpretar gestión como: *“el comportamiento de la organización, es decir, la materialización de todas las funciones administrativas en el proceso: esto es planear, organizar, dirigir, integrar y controlar, sumadas a la evaluación de la práctica permanente en el cumplimiento de los objetivos”*².

Organización del archivo de gestión

Para una mejor comprensión de las características que asume el archivo en sus diferentes etapas, pasamos a explicar brevemente las particularidades del Archivo de Gestión, el que según Oporto (2005), *“reúne los asuntos y la correspondencia sometida a continua utilización y consulta administrativa por las mismas oficinas o lo sujetos involucrados en los trámites”*

Gestión Documental

“Un sistema de gestión documental es una parte del sistema de información de la empresa desarrollado con el propósito de almacenar y recuperar documentos, que debe estar diseñado para coordinar y controlar todas aquellas funciones y

¹ Ponjuan Dante, Gloria. Gestión de información en las Organizaciones. Principios, conceptos, y aplicaciones. Santiago de Chile: CEPCI, 1998. p. 55

² Pinto, Rocío. “Gestión Gerencial de Unidades de Información. En: Revista de Bibliotecología y Ciencia de la Información. La Paz: UMSA. Vol. 6 No. 9, 2001, p. 69.

*actividades específicas que afectan a la creación, recepción, almacenamiento, acceso y preservación de los documentos, salvaguardando sus características estructurales y contextuales y garantizando su autenticidad y veracidad*³. Esta definición identifica el objetivo de nuestro proyecto como una situación ideal para la organización de la documentación de la Brigada de Protección a la Familia.

Derivamos de esta definición que la gestión documental sienta las bases, tanto organizativas como funcionales, para que una institución cuente con un conjunto de documentos organizados coherentemente que responda a sus necesidades de información a corto, mediano y largo plazo. Es en ese sentido que la estructura de un sistema de gestión documental tiene que responder a los objetivos y políticas de una organización en materia de información.

Expediente

*“Es la unidad documental básica del archivo, formada por un conjunto de documentos, generados orgánica y funcionalmente por un sujeto productor en la resolución de un mismo asunto. En el expediente, y por ende en la serie, se plasma el principio del orden original”*⁴.

³ García Morales Huidobro, E. (1997). En *Definición de Internacional Council of Archives*. Recuperado de <http://www.inforarea.es>

⁴ Oporto Ordoñez, Luis (2005). *Gestión Documental y Organización de Archivos Administrativos*. Bolivia: La Paz. BCG & Management S.R.L.

Podemos decir entonces que un expediente o unidad documental está constituido por varios documentos de archivo ordenados lógicamente y cronológicamente y relacionado por un mismo asunto, materia, actividad o trámite.

También se reconoce al expediente como la unidad documental básica en cualquier tipo de archivo, esta norma es conocida como principio de unidad del expediente.

Los documentos de un expediente están unidos entre sí por una relación de causa efecto, son eslabones de una cadena que se forma con un fin determinado: la resolución administrativa de un asunto. Cuando un documento es sacado de su contexto pierde en gran parte su razón de ser y el expediente queda incompleto.

Trámite

Forma de actuación concreta del procedimiento administrativo⁵. En consulta con otra fuente se puede definir que: *“Trámite es la gestión o diligenciamiento que se realiza para obtener un resultado, en pos de algo, o los formulismos necesarios para resolver una cosa o un asunto. Habitualmente los trámites se realizan en las administraciones públicas y en menor escala en el sector privado, los mismos son de diversas índoles, el ciudadano tiene que hacer trámites en forma permanente para*

5 Diccionario de Terminología Archivística. Comisión de Terminología de la Dirección de Archivos Estatales. Madrid:

desenvolverse en una sociedad organizada, es por ello que existen muchos organismos públicos creados a tal fin”⁶.

En este contexto, la gestión documental que se desarrolla en la BPF tiene como base fundamental los procesos de trámites que son el resultado de las denuncias que a diario allí se presentan.

6 Trámite. (s.f.).En Enciclopedia Wikipedia. Recuperado de <http://es.wikipedia.org/wiki/Tr%C3%A1mite>

CAPITULO II

ANÁLISIS – DIAGNÓSTICO

FASE 1

2.1. ANÁLISIS

La primera fase del proyecto corresponde al análisis – diagnóstico a través del cual se pretende determinar las necesidades que el proyecto tiene que satisfacer, así como cuáles son las oportunidades que se pueden aprovechar. (Abadal, 2004).

En el caso concreto del proyecto que nos ocupa, se presenta el análisis interno de la Brigada de Protección a la Familia (BPF) y del entorno en el cual se llevará a cabo el proyecto y el análisis externo que nos permite identificar la situación del problema que se quiere resolver en un contexto más amplio.

2.2. ANÁLISIS INTERNO DE LA BRIGADA DE PROTECCIÓN A LA FAMILIA

La Brigada de Protección a la Familia es un organismo de la Policía Nacional, una de las instituciones fundamentales del Estado Plurinacional que depende del Ministerio de Gobierno.

La Brigada de Protección a la Familia (BPF) nació en respuesta a la creciente y alarmante situación de la mujer como víctima de violencia en el hogar. La iniciativa se originó en el ex ONAMFA (Organismo Nacional del Menor, Mujer y Familia), y luego, el año 1992, fue asumido por la Comisión de la Mujer de la Honorable Cámara de Diputados. Posteriormente, fue el gran respaldo de la Subsecretaría de Asuntos de

Género que permitió que la Policía Nacional y el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) lograran que este proyecto se ejecutara.

El 8 de marzo de 1995, mediante Resolución No. 24195 del Comando General de la Policía Nacional y la firma de un Convenio con el Ministerio de Desarrollo Humano, se creó la primera Brigada de Protección a la Familia en la ciudad de La Paz, para luego extenderse en todas las capitales de Departamento.

La Brigada de Protección a la Familia, tiene la función de hacer cumplir la ley y de prestar el auxilio necesario e inmediato a la víctima de violencia intrafamiliar.

La Misión de la Brigada de Protección a la Familia es la siguiente: *“Es una unidad especializada de la Policía Nacional que brinda servicios de auxilio, protección y prevención a las víctimas de violencia intrafamiliar y doméstica.”*

Su objetivo final es *“Coadyuvar a la erradicación de la violencia intrafamiliar en todas sus formas.”* El objetivo general es *“Brindar un servicio de prevención, protección, auxilio y atención oportuna a las víctimas de toda forma de violencia intrafamiliar (V.IF.), generando un acercamiento de la comunidad con la institución policial.”*

Los objetivos específicos de la BPF son:

- Promover la participación activa de entidades públicas y privadas dedicadas a la protección de menores y mujeres, a fin de desarrollar programas preventivos, de apoyo y tratamiento a víctimas de violencia y agresiones (organizar y participar de redes locales de prevención y atención de la V.IF.).

- Fortalecer el registro estadístico de todos los casos denunciados a través de un control riguroso en la recepción de denuncias, para que mediante un posterior análisis se definan políticas que permitan la disminución del índice de violencia.
- Desarrollar campañas de prevención y concientización a la sociedad sobre el daño que causa la violencia en el núcleo familiar.

2.2.1. ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA BRIGADA DE PROTECCIÓN A LA FAMILIA

Mediante Resolución 24/95 el Comando General de la Policía Nacional creó las Brigadas de Protección a la Familia como unidades dependientes de los Comandos Departamentales de la Policía Nacional.

La Brigada de Protección a la Familia

La Brigada de Protección a la Familia es un organismo especializado encargado de la prevención, protección, auxilio e investigación de los casos de violencia familiar o doméstica que pueden constituir faltas, contravenciones o delitos conexos con otras formas delictivas tipificadas en las leyes que establecen la Base Legal y otras normas relacionadas con la familia, niño/a, adolescentes discapacitados y adultos mayores.

El personal femenino de la policía, para ser destinado a la BPF, deberá ser previamente capacitado en esta delicada especialidad.

Mientras el personal de la BPF, cumpla esta función especializada, no deberá ser tomado en cuenta para otras tareas de control del orden público.

Base Legal

La creación y funcionamiento de la Brigada de Protección a la Familia está sustentada en los siguientes dispositivos legales:

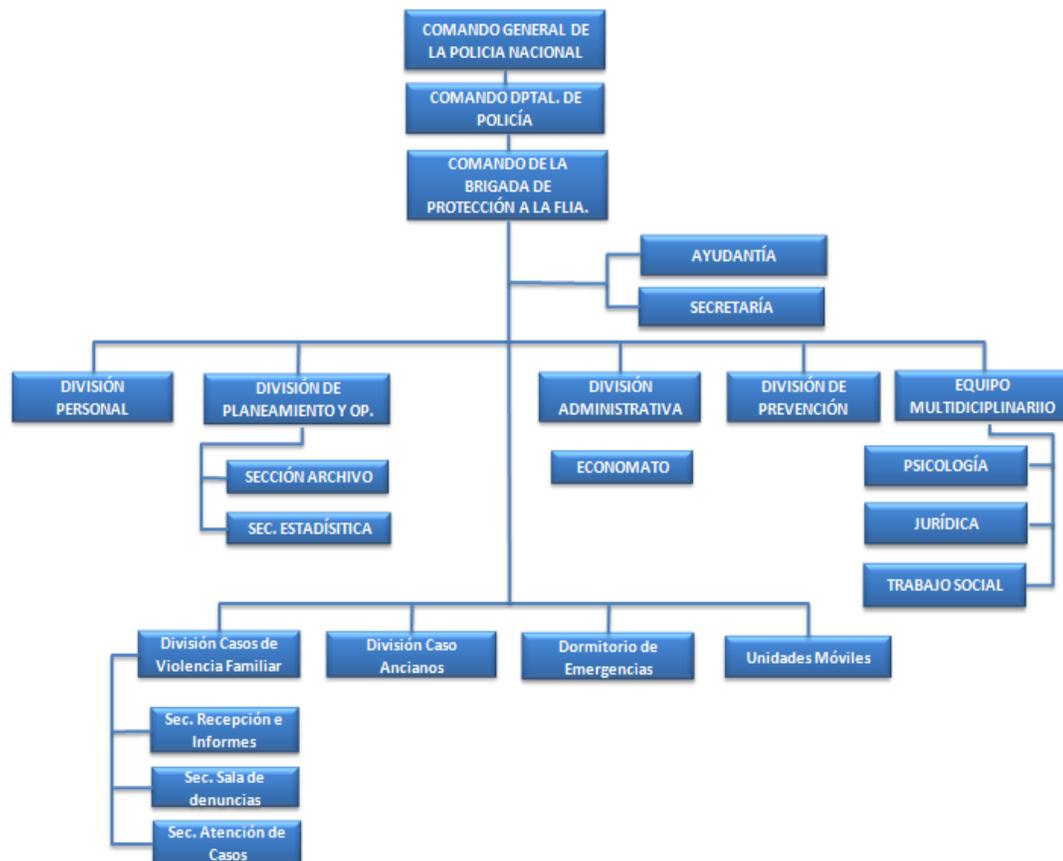
- La Constitución Política del Estado.
- Ley Orgánica de la Policía Nacional.
- Ley 1674, Contra la Violencia en la Familia o Doméstica y su Reglamento.
- Ley 1599, Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la violencia contra la Mujer
- Ley No 996, Código de Familia
- Ley No 2033, Protección a las Víctimas de Delitos contra la Libertad Sexual
- Ley del Código de Procedimiento Penal No. 1970
- Ley de Seguridad Ciudadana
- Ley contra el Tráfico y Trata de Seres Humanos
- Código del Niño, Niña y Adolescente
- Declaración Universal de los Derechos Humanos

Estructura Orgánica

El Manual de Organización, Funciones y Procedimientos de la Brigada de Protección a la Familia aprobado mediante Resolución 272/2000 del Comando General de la Policía Nacional establece que la estructura orgánica de la Brigada de Protección a la Familia presenta tres niveles: Nivel de Dirección y Control, Nivel de

Asesoramiento y Apoyo y Nivel Operativo, dentro de los cuales se encuentran las diferentes Divisiones y Secciones.

ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA BRIGADA DE PROTECCIÓN A LA FAMILIA



A. Nivel de Dirección y Control

Tiene bajo su responsabilidad el cumplimiento y ejecución de las Leyes, Reglamentos y otras disposiciones que regulan el funcionamiento de la Brigada, dentro de los límites de su jurisdicción y competencia.

Dirección

Directora de la brigada de protección a la familia.

El nombramiento recaerá en una Jefa, Oficial, Sub Oficial o Sargento femenina, en lo posible con especialidad en el área, por un período de dos años.

Tendrá la función de dirigir y controlar disciplinaria, administrativa y técnica - operativa a todo el personal de su dependencia.

Tendrá a su cargo la dirección, control, coordinación y supervisión de todas las actividades de investigación y acumulación de antecedentes de todos los casos producidos como consecuencia de violencia familiar y/o de investigaciones que se amplíen por constituir delitos conexos.

Funciones administrativas y técnicas de la Directora.

1. Planificar, organizar, dirigir y controlar el funcionamiento de la BPF.
2. Cumplir y hacer cumplir lo prescrito en las leyes, reglamentos y normas legales relacionadas con la atención de casos de violencia familiar.
3. Promover la constante capacitación del personal para mejorar los servicios a la comunidad.

4. Coordinar con instituciones del Estado, organizaciones no gubernamentales, diplomáticas y otras que puedan cooperar a la BPF para mejorar sus servicios.
5. Solicitar asistencia y cooperación de las entidades del Estado y organismos internacionales de acuerdo a las necesidades del servicio, por conducto del Comando Departamental de Policía.
6. Solicitar apoyo directo o técnico de los laboratorios, organismos y unidades operativas de la Policía.
7. Mantener relaciones técnicas y operativas con las demás BPF's de los diferentes Comandos Departamentales a través del Comando Departamental de Policía que depende, a fin de intercambiar información, experiencias y apoyo en sus labores.
8. Administrar los recursos humanos, financieros, equipos y materiales de la BPF, así como los medios de transporte e implementos asignados para el desempeño de sus funciones.
9. Proponer ante la superioridad planes y proyectos para mejorar y actualizar las funciones de las BPF's.
10. Realizar reuniones mensuales con su personal, para evaluar los servicios, buscando mejorarlos.

B. Nivel de Asesoramiento y Apoyo

Tiene la responsabilidad de asesorar y orientar la planificación, administración de los recursos humanos, materiales y financieros con el objeto de lograr la eficiencia en los servicios que presta la Brigada.

JEFES DE SECCIÓN.- Constituyen la Plana Mayor y el cuerpo de asesoramiento y apoyo técnico de la Directora de la BPF, y serán designadas para dirigir las secciones siguientes:

SECCIÓN PERSONAL.- La Jefa de esta Sección está encargada de la administración del personal, regulación del movimiento del personal, control y verificación de los antecedentes personales y profesionales de las funcionarias de la BPF.

SECCIÓN PLANEAMIENTO Y OPERACIONES.- La Jefa de esta Sección elabora los planes de operaciones ordinarios y extraordinarios de acuerdo a los fines y objetivos trazados, en cumplimiento a órdenes de operaciones, circulares e instrucciones emitidas por el Comando Departamental o por necesidades de servicio interno.

Archivo y Estadística

Este personal de archivo y estadística está encargado y es responsable de registrar, ordenar y custodiar toda la documentación de la BPF.

- Recibir diariamente los partes de todos los casos atendidos, para clasificarlos y catalogarlos.

- Emitir copia legalizada de cualquier documento archivado, que sea requerido por los litigantes y con las formalidades de ley, coordinando con el área jurídica.
- Procesar y elaborar las estadísticas trimestrales y anuales de los casos atendidos, clasificando debidamente.
- Actualizar permanentemente el banco de datos de la BPF, con la información recibida de las unidades desconcentradas.

SECCIÓN ADMINISTRATIVA. La Jefa de esta Sección cumple funciones de administración económica, adquisiciones, logística, mantenimiento de vehículos y equipos.

SECCIÓN PREVENCIÓN. La Jefa de esta Sección es nombrada por la Directora de la BPF, está encargada de diseñar planes, campañas y programas de prevención y difusión de medidas preventivas tendientes a controlar la violencia familiar, en coordinación con el equipo multidisciplinario.

EQUIPO DE APOYO MULTIDISCIPLINARIO. El personal del equipo multidisciplinario estará conformado por profesionales universitarios psicólogos, abogados y trabajadoras sociales; será nombrado por el Comandante Departamental de Policía. Estarán encargadas de prestar apoyo, asesoramiento a la Dirección y a todas las Secciones componentes de la BPF cuando se tramitan casos de violencia familiar, maltrato a menores, adolescentes, mujeres y adultos mayores en general. Las asesorías son las siguientes:

- Asesoría de Psicología

- Asesoría Jurídica
- Asesoría en Trabajo Social

C. Nivel Operativo

Son las encargadas de practicar las diligencias orientadas a la individualización de los autores y partícipes, reunir o asegurar los elementos de prueba y prestar el auxilio necesario e inmediato a la víctima de violencia doméstica, señaladas en el art. 26 de la Ley 1674.

1c. Sección de Atención de Casos de Violencia familiar.- Esta división tiene como función esencial la atención de los casos de violencia familiar, y emite informes al Jefe de grupo y oficiales investigadores(as). Los funcionarios que trabajan en esta división son responsables de dar cumplimiento estricto al artículo 26 de la Ley 1674 y al Art. 8 del D.S. 25087 “Reglamentación de la Ley 1674”.

1.1.c Sala de Recepción de Denuncias e Informaciones.- La recepcionista es responsable de brindar información a la población usuaria y a la superioridad correspondiente del seguimiento y control de los casos en proceso de investigación.

1.2.c Sala de Asignación y Atención de Casos - Son responsables de la recepción de todos los casos que la sección de denuncia le asigne, debiendo tomar contacto inmediatamente, con la (el), denunciante, a objeto de verificar y evaluar lo hechos.

2. c. Refugio de Emergencia (dormitorio, comedor) - La encargada es responsable del cuidado, atención y protección de mujeres, niños, niñas, adolescentes y adultos mayores alojados en el dormitorio.

2.1.c. Unidades de Patrullaje Móvil - Son responsables de prestar el máximo apoyo en las intervenciones policiales, del personal de la Unidad.

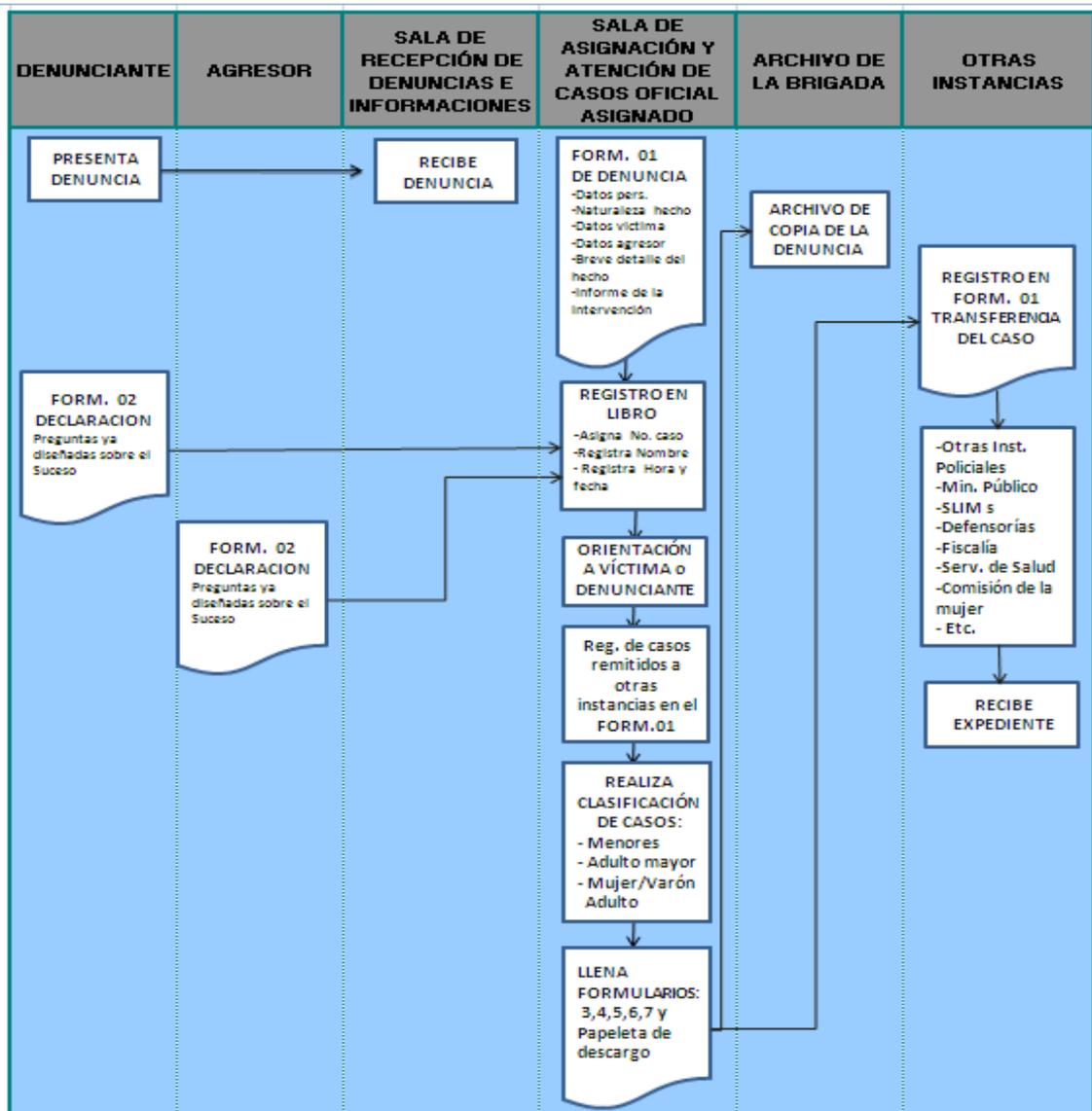
2.2.2. EL FUNCIONAMIENTO INTERNO

De acuerdo al diagrama de flujo, que se presenta a continuación, se pueden identificar los procedimientos que se realizan en la Brigada de Protección a la Familia.

El diagrama de flujo corresponde a un proceso regular en el caso de denuncia establecida en la BPF e incluye los siguientes procedimientos:

1. El denunciante presenta la denuncia a la Sala de Denuncias e Informaciones.
2. Se transfiere la denuncia a la Sala de Asignación y atención de casos, se designa a un oficial al caso.
3. Registro del “**Formulario 01 de Denuncia**” que incluye los siguientes campos:
 - Datos Personales
 - Naturaleza del Hecho
 - Datos de la Víctima
 - Datos del Agresor
 - Breve Detalle del Hecho
 - Informe de la Intervención.

MODELO DE UN SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ARCHIVÍSTICA PARA LA BRIGADA DE PROTECCIÓN A LA FAMILIA DE LA POLICÍA NACIONAL



En el caso de que se suscitaren denuncias telefónicas, se deberá llenar el Formulario de Denuncias especificando: nombres y apellidos, número de Cédula de Identidad, número telefónico y lugar de procedencia de la llamada anotando si la llamada es hecha desde un teléfono público o de favor, fecha, hora, y clase de hecho denunciado.

4. La denuncia es registrada en el Libro de Casos y se le asigna un número correlativo para el Formulario de Denuncias. Paralelamente, se archiva una copia del Formulario de Denuncias para su respectivo seguimiento y control.
5. Orientación al denunciante o víctima respecto al procedimiento que debe seguir en el caso que está siendo tratado. Se le hace conocer sus derechos y se le informa cuales son los servicios que ofrecen las BPF's.
6. Concluido el llenado del **Formulario 01**, el DENUNCIANTE procede al llenado del “**Formulario 02 - Declaración**” en el cual se incluyen preguntas ya diseñadas sobre el tipo de suceso, de igual manera se hace llenar un formulario similar al agresor, haciéndole conocer de igual manera, sus derechos.
7. Realiza la clasificación del caso en función de edad y/o género:
 - Menores
 - Adulto mayor
 - Mujer/Varón
8. Una vez que el caso ha sido recibido y asignado, la funcionaria a cargo deberá dar cumplimiento con lo dispuesto en el Art. 28 de la Ley 1674 y el Art. 8 del Decreto Supremo 25087, Reglamentación de la Ley 1674.
9. La funcionaria asignada al caso es la responsable del llenado de los demás formularios (3, 4, 5, 6,7 y Papeleta de descargo), toma de declaraciones,

actuaciones de la investigación realizada sobre las cuales realizará un informe preliminar.

10. Concluidas las investigaciones, se elabora el Informe de Conclusiones para remitir el caso a las instancias correspondientes.

Todos los casos que fueran remitidos a otra instancia policial, al Ministerio Público, Juzgados de Familia, Servicios Legales Integrales Municipales, Defensorías de la Niñez y la Adolescencia, Servicios de Salud, Comisión de la Mujer, etc.: deberán ser registrados en el Formulario de Denuncias, para su posterior remisión bajo registro de entrega.

Es necesario hacer notar que cuando se atiendan casos tipificados como delitos, o cualquier clase de hechos que vulneren la normatividad del país, y no se encuentren dentro de la competencia de la BPF; deberán ser derivados de inmediato a la entidad legal correspondiente con los antecedentes acumulados y solicitando el descargo respectivo

2.3. DESCRIPCIÓN DE LA SITUACION ACTUAL

2.3.1. PERCEPCIÓN DE LOS DENUNCIANTES

En este capítulo se presentan los resultados del diagnóstico realizado a través de una encuesta aplicada a 55 ciudadanos que acudieron a esta repartición policial para recibir atención por casos de violencia intrafamiliar o doméstica, hechos que generan los documentos existentes en la Brigada de Protección a la Familia.

A continuación se exponen las opiniones de los usuarios sobre los aspectos problemáticos que hacen al manejo del fondo documental que realiza el personal de la Brigada de Protección a la Familia en la ciudad de La Paz.

Las encuestas se diseñaron con la finalidad de identificar las causas o motivos que llevan al ciudadano a la BPF, la percepción sobre la atención que se les brinda, el apropiado registro de las denuncias con la respectiva documentación, y la facilidad con que obtiene la documentación generada en su momento en caso de reincidencia. Para tal efecto se encuestó a 55 ciudadanos y ciudadanas que aceptaron responder al cuestionario, sobre un total de 63 personas que se presentaron como denunciantes en el transcurso de una semana. Los resultados y análisis de las encuestas se muestran a continuación.

Causas o motivos de asistencia a la BPF.

Los principales motivos de asistencia a la BPF son: el Maltrato físico (27%), las agresiones verbales (20%), las riñas y peleas (19%), la agresión contra hijos e hijas (16%), el abandono del hogar (11%) y las amenazas (7%). Como se aprecia por estas respuestas, más del 90% de casos constituyen actos pasibles de procesamiento judicial y, por tanto, requieren ser documentados según las exigencias procesales pertinentes.

Calidad de atención

Una mayoría de 75% de ciudadanos y ciudadanas que acuden a la Brigada opinan que la atención es de regular a muy mala y solo un 25% señala que es muy buena y buena. (Muy buena 5%, Buena 20%, Regular 38%, Mala 35% y Muy mala

2%). Esta percepción necesariamente debe reflejar problemas internos de la BPF que determinan una mala atención.

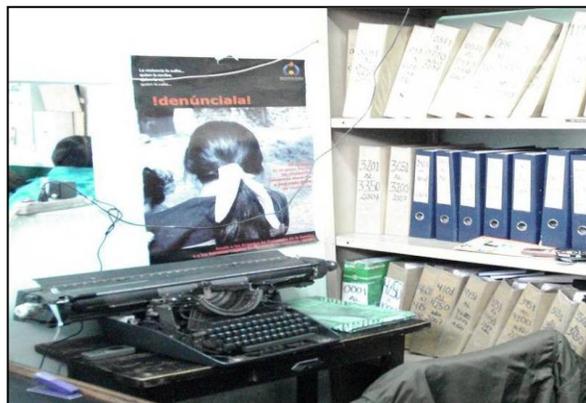
Registro de la denuncia y la documentación

La encuesta puso énfasis en las opiniones relacionadas con el manejo empírico de la documentación resultante de las denuncias y que constituyen instrumentos de protección para los denunciantes.

Solo un 9% de encuestados opinó que su denuncia queda bien registrada, un 11% expresó cierta duda (“creo que si”) y para el 33% sus denuncias quedan registradas de manera muy general. Para el 27% no queda registrada, mientras que para el 20% su denuncia es registrada documentalmente de manera incompleta.

Por lo general, el registro de las denuncias se realiza mediante el llenado de formularios utilizando para ello una máquina de escribir (Ver fotografía siguiente), de manera que el fondo documental no cuenta con una base de datos ni con documentos digitales.

Fotografía N° 1



Fuente: Brigadas de Protección a la Familia, La Paz. 2009.

Documentos generados por la BPF

Los denunciantes son conscientes de la importancia de los documentos que se generan en la BPF al momento realizar la denuncia. A la interrogante ¿Al momento de la denuncia qué documentos se generan en la BPF? el 55% de encuestados señaló “Sólo el registro de la denuncia” el 16% señaló “Notificaciones” y el restante 29% afirmó “Informe para el Juez”

Las víctimas de violencia no sólo tienen la necesidad de denunciar las situaciones ofensivas y agresivas que sufren, sino también de demandar una acción eficaz de parte de las autoridades policiales y judiciales, de manera que el contar con documentos que respalden sus denuncias son aspectos importantes para sentirse amparados por la autoridad pública. Sin embargo, el 55% de las personas consultadas afirma que solamente se queda registrada la denuncia y no obtiene ningún documento de la Brigada de Protección a la Familia.

Solicitudes de documentación

Consultados acerca de que: ¿En caso de reincidencia obtiene oportunamente la documentación que se generó al momento de su denuncia?

El 53% de los encuestados afirmó que no llega a obtener documento alguno de respaldo a pesar de que lo solicita mediante memorial (14% de los consultados), un 33% señaló que los obtuvo “Con dificultad” esto demuestra que el 47% de los encuestados llega a obtener un documento de la Brigada de Protección a la Familia pero con muchas dificultades y con el costo de tener que pagar a un abogado.

El registro de las denuncias constituye un documento de especial importancia en instancias judiciales, de tal manera que el acceso al fondo documental de la Brigada de Protección a la Familia es fundamental para las víctimas que hicieron la denuncia.

Preguntados sobre ¿Cuál es la necesidad que le lleva a usted a solicitar su expediente? Se obtuvieron las siguientes respuestas: El 52% de las personas consultadas señalan que necesitan los documentos respaldatorios de sus denuncias en la Brigada de Protección a la Familia para proseguir con demandas penales a nivel del Ministerio Público y para justificar faltas laborales emergentes de las agresiones y de los trámites posteriores que tuvieron que realizar; el 24% requiere los documentos para trámites de divorcio, pues las agresiones se constituyen en una prueba plena para favorecer a las víctimas; el 24% demanda documentos de respaldo para tramitar tenencia de los hijos e hijas o como simples antecedentes.

Una pregunta de especial importancia fue: ¿Cuál consideraría Ud., que es la causa por la cual no puede obtener la documentación que requiere?

El 38% afirmó “Se extravió”, el 27% “No encuentran la documentación” que puede decirse que es la misma respuesta que la anterior con lo cual tenemos un 65% que opina que se extravió su documentación; el 20% pensó que se debe a la “Desorganización del archivo” y el restante 15% expresó que se debe a la “Falta de personal especializado”.

También se pidió opinión a los encuestados sobre: ¿Por lo expuesto anteriormente usted considera que existe negligencia, porqué?

El 38% de los encuestados afirma que los problemas que los afectan constituyen faltas administrativas sin sanción alguna, de manera que no se toman acciones correctivas para contar con un sistema integral de archivos en la Brigada de Protección a la Familia; el 35% opina que estos problemas evidencian falta de profesionalismo en el personal de la institución; el 20% señala que no existen personas responsables de estos hechos porque nadie está a cargo de la función de archivos, y por último el 7% señala que nadie asume estas responsabilidades en la Brigada.

Finalmente, se preguntó a los encuestados: ¿Los problemas anteriormente descritos de qué manera le perjudica?

Los problemas de administración del fondo documental y de acceso a la información de la Brigada de Protección a la Familia generan un “daño irreparable” según la opinión del 31% de las personas encuestadas; para el 27% se constituye una pérdida de tiempo; mientras que el 24% afirma no tener acceso a la propia denuncia que ellos mismos hicieron; para el 18% se vulneran sus derechos humanos.

En atención a las respuestas obtenidas de la encuesta realizada a los usuarios denunciadores, se tomó la decisión de entrevistar también a las funcionarias del área y así de esta manera poder definir las causas que originan el descontento e insatisfacción de los usuarios al momento de requerir su servicio, llegándose a determinar que una de las posibles causas es que las funcionarias de esta repartición rotan frecuentemente.

Otro aspecto que se pudo identificar es que muchas veces la búsqueda de documentación la realiza todo el personal del área, entre 4 a 5 personas al margen del responsable de archivo, situación que origina que la documentación se desorganice aún más.

La siguiente fotografía muestra la forma de organizar y clasificar la documentación que se tiene en las oficinas de la Brigada:

Fotografía N° 2



Fuente: Brigadas de Protección a la Familia, La Paz. 2009.

La evidencia fotográfica muestra la forma inadecuada de almacenamiento del fondo documental, tanto para precautelar físicamente los materiales como para acceder a su contenido.

Muchos archivadores con documentos no tienen una referencia de lo que contienen y se observa la falta de gavetas:

Fotografía N° 3



Fuente: Brigadas de Protección a la Familia, La Paz. 2009.

2.3.2. PERCEPCIÓN DEL LOS FUNCIONARIOS DE LA BPF

Mediante una entrevista no estructurada al personal de la Brigada de Protección a la Familia se tiene conocimiento que los funcionarios realizan cambio de turno cada 24 horas, situación que influye negativamente tanto en la atención al público como en la organización del archivo.

El personal señala que los usuarios denunciantes que acuden a la BPF no sólo tienen la necesidad de denunciar las situaciones ofensivas y agresivas que sufren, sino también de demandar una acción eficaz por parte de las autoridades policiales y judiciales, de manera que el contar con documentos que respalden sus denuncias constituye un aspecto prioritario.

Los documentos que el usuario denunciante puede obtener de la BPF como respaldo a la denuncia efectuada son los siguientes:

Informes para el Juez.

De acuerdo a lo dispuesto por la Ley Contra la Violencia Intrafamiliar o Doméstica, - *que establece sanciones para los autores de estos actos, siempre y cuando no se hubieran cometido actos delictivos de tipo penal*- los funcionarios de la Brigada de Protección a la Familia están obligados a pasar el caso, con un informe, a los miembros de la Fuerza de Lucha Contra el Crimen (FELCC) y/o al Ministerio Público.

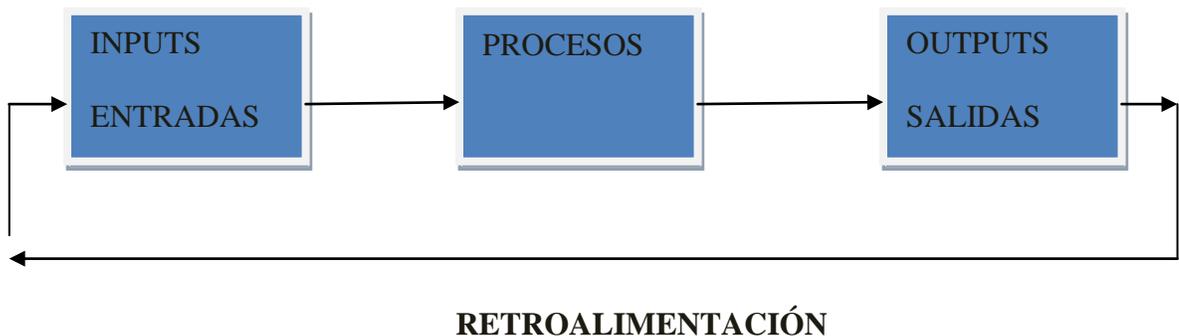
Certificados emitidos por la BPF

Cuando la solicitud proviene de los interesados directos no se requiere respaldar la petición con un memorial o carta adjunta, situación que no ocurre cuando se trata de una segunda persona, ya que esta debe presentar un memorial firmado por un abogado, el cual generalmente tiene un costo aproximado de Bs. 80.-. Esta situación generalmente es causa de reclamos constantes de los solicitantes, considerando que más allá de ser una necesidad es un derecho que está siendo vulnerado.

2.3.3. SITUACIÓN DE LOS ARCHIVOS DE LA BPF

La Brigada de Protección a la Familia tiene un proceso natural de acumulación de documentos por lo que recibe, genera y almacena información de valor administrativo, técnico y legal.

Para realizar la descripción de la situación actual se plantea a continuación una evaluación que ponga de manifiesto las carencias y los problemas que se presentan en el Archivo de la BPF. En ese sentido se ha tomado como metodología el “Enfoque sistémico” que permite establecer el análisis de los siguientes elementos:



2.3.3.1. INPUTS (ENTRADAS)

Se ha podido establecer que los factores que inciden en forma negativa en el buen desempeño del manejo de la documentación del archivo de la BPF, son los siguientes:

Archivalía

En la evaluación in-situ que se realizó para constatar el estado actual en el que se encuentra la documentación del archivo de la BPF, se pudo observar que se encuentra en una situación de hacinamiento total, almacenado de forma inadecuada, lo cual va produciendo su deterioro paulatino.

Para contar con elementos cuantitativos relacionados al volumen documental existente en el archivo se ha procedido a realizar el cálculo correspondiente con un

resultado aproximado de 94 metros lineales de documentación operativa y 5 metros lineales de documentación administrativa.

La documentación administrativa se halla concentrada en un depósito donde también existen otro tipo de materiales. Toda esta documentación esta agrupada por gestiones, en legajos que muestran una clara señal de deterioro puesto que todos están depositados en el suelo con graves problemas ambientales (humedad, polvo).

Cabe mencionar que la documentación administrativa es conservada durante el lapso de 5 años, transcurrido este tiempo es transferida al Archivo Central del Comando General de la Policía Nacional. Dicha transferencia se la realiza mediante un listado, acompañada de un acta de entrega para el descargo respectivo.

Recursos Humanos

La ausencia de recursos humanos con formación profesional en el área de archivo constituye uno de los factores de mayor incidencia negativa para llevar a cabo un adecuado manejo documental como son las tareas de clasificación, ordenamiento y almacenaje de los documentos

Se infiere que todas estas tareas se realizan de forma empírica, utilizando criterios propios, no técnicos ni profesionales. Actualmente están asignadas a este archivo dos funcionarias de la BPF quienes solo cuentan con instrucción básica relativa a las tareas que realiza la Policía Nacional.

Espacio físico

Las instalaciones del archivo de la BPF no cuentan con el espacio físico suficiente y adecuado, verificándose que tiene una superficie de 12 metros cuadrados

Esta situación es negativa porque restringe las posibilidades de desarrollo del funcionamiento adecuado del archivo.

Mobiliario

El mobiliario que se encuentra en el espacio destinado a Archivo está en un total estado de deterioro y es insuficiente debido a que año tras año hay un acelerado crecimiento documental, teniendo como resultado el hacinamiento de la documentación. En la actualidad –el fondo documental - ya no puede ser conservado en las respectivas carpetas de palanca porque el volumen excede en cantidad.

Equipos.

También se pudo observar que el archivo no cuenta con equipos de computación de última generación, situación que perjudica la labor de los funcionarios al momento de tomar las declaraciones de las personas denunciadas. Esta labor se realiza utilizando una sola *máquina de escribir*.

2.3.3.2. PROCESOS

Procedimientos archivísticos

Los procedimientos archivísticos que actualmente se realizan son empíricos, sin ningún tipo de fundamento técnico, normas archivísticas y metodología normalizada que permitan llevar a cabo un adecuado tratamiento y manejo documental. Estos aspectos impiden la adecuada localización y recuperación de información, influyendo de forma negativa la toma de decisiones.

La práctica actual consiste en el registro de la documentación en un libro, utilizando numeración correlativa. El código de registro asignado es utilizado para el archivo en carpetas de palanca y la posterior recuperación de la documentación.

Cada una de las carpetas tiene fijado en el lomo los códigos correlativos asignados a la documentación que es almacenada en dichos contenedores. Si bien el sistema adoptado puede ser efectivo y de fácil recuperación, no es del todo adecuado por causa del ordenamiento ineficiente.

2.3.3.3. OUTPUTS (SALIDAS) Y RETROALIMENTACIÓN

Servicios

Los servicios que brindan los funcionarios del archivo de la BPF son:

- ✓ Atención y seguimiento sobre casos en trámite con profesionales expertos
- ✓ Fotocopias legalizadas de documentos.
- ✓ Extensión de certificados
- ✓ Informes a los jueces respectivos
- ✓ Servicio de protección (dormitorio)

Los usuarios denunciante son receptores de todos los servicios de protección que les ofrece la Brigada en los diferentes casos de violencia.

2.4. ANALISIS EXTERNO

El análisis externo tiene por objetivo determinar el estado de situación del sector en el que se inscribe el proyecto para lo cual se ha realizado una revisión de proyectos similares con el fin de efectuar un análisis comparativo.

Uno de los grandes obstáculos para el estudio de los proyectos en el ámbito de la organización de archivos es que no existen experiencias similares en entidades dependientes de la Policía Nacional. Sin embargo, se destaca el cambio trascendental del **Servicio de identificación** al momento de su transferencia al **SEGIP** como dependencia de la Corte Nacional Electoral. A partir de esta situación los usuarios han detectado mayor efectividad en el servicio a raíz del uso de recursos humanos, tecnológicos y económicos que son administrados de manera eficiente e inteligente. Con esta experiencia en Bolivia, en general se infiere que hubo una transformación adecuada en el proceso correspondiente al documento único de identificación.

Lo señalado precedentemente, es plenamente corroborado a través de la investigación realizada en la página WEB de esta Institución, por los diferentes aspectos que son señalados en la gestión.

SEGIP: Avances en cuatro meses para cambiar una historia de 84 años.

- *Organizar los archivos físicos en ambientes aún precarios.*
- *Digitalización de la documentación que respalda nuestra identidad, para que los documentos estén disponibles en tiempo real para el trabajo de los operadores.*
- *Pasar de la máquina de escribir manual o el equipo de computación utilizado como máquina de escribir, a la estructuración de un sistema informático en el que las computadoras adquieran el carácter de terminales de atención al público.*

- *Armar el rompecabezas de múltiples bases de datos incipientes e inadecuadamente estructurados para construir una única base de datos con 12 millones de registros de Identificación Personal y Licencias de Conducir.*
- *Conformar una red nacional y una Base de Datos integrada y centralizada y sistemas en línea. Ahora cualquier persona puede solicitar su C.I. en cualquiera de nuestras oficinas, sin tener que recurrir al FAX o RADIOGRAMA, los datos están en el Sistema.*
- *Contrastar la base de datos con la del SERECI.*
- *Iniciar un saneamiento masivo de datos.*
- *2,4 millones de registros de personas con inconsistencias.*
 - *De éstos 1,75 millones de registros con errores de transcripción y ortográficos que determinan emisión de documentos de identidad incorrectos.*
 - *Los restantes 630 mil registros corresponden a personas que comparten el mismo número de documento de identidad (alrededor de 300 mil números duplicados, triplicados y en el caso extremo asignado a más de 24 personas).*
 - *Las demoras para algunas personas se deben a que tienen problemas en sus registros:*
- *La mayoría de las correcciones las realiza el operador, cuando el error no hace a la identidad, es decir no se trata de cambios de nombres o apellidos,*

fechas de nacimiento, en los que sí se requiere de una Resolución Administrativa Expresa.

- *Promover un servicio enfocado al usuario, tarea nada difícil.*
- *Normar y establecer procesos y procedimientos técnicos para mejorar el servicio.*
- *Uniformar requisitos y montos por el pago de servicios.*
- *No se cobra por procesos de saneamiento, no existe fotocopias legalizadas.*
- *Una vez que estemos en red con el SERECI no será necesario que las personas presenten su Certificado de Nacimiento Computarizado. (Página Web SEGIP)*
- *Paralelamente a este proyecto se ha podido también observar que el Defensor del Pueblo cuenta con un sistema adecuado de archivo de Quejas, el mismo que reúne aspectos similares al proyecto planteado.*

Defensor del Pueblo: Archivo de Quejas

Organización y procesamiento de la documentación contenida en 1687 expedientes de quejas producidas en las gestiones 1998 al 2000 para lograr su recuperación de manera ágil y permitir la consulta e investigación adecuada.

Los objetivos específicos planteados fueron los siguientes:

- *Selección y eliminación de documentos borradores, copias y fotocopias de cada expediente: Esta actividad consistió en extraer toda la*

documentación duplicada (copias, fotocopias) y borradores, con el objetivo de conservar originales y anexos en cada expediente.

- *Ordenamiento de la documentación de cada expediente en forma cronológica de abajo hacia arriba, respetando el orden natural en el que se ha efectuado el trámite o queja y los anexos*
- *Foliado de cada uno de los documentos que contiene cada expediente de quejas.*
- *Análisis, descripción e indización de la información contenida en cada expediente, sobre la base de una metodología normalizada, permitiendo recuperar, en forma óptima y por diferentes campos toda la información requerida por cada caso. Asimismo, se trabajó con repertorios o instrumentos de referencia creados por el Defensor del Pueblo, para efectuar la indización.*
- *Transcripción de información en la Base de Datos. (Zelaya-Salinas, 2000)*

Los dos ejemplos descritos en este trabajo (SEGIP y DEFENSOR DEL PUEBLO), constituyen una fuente de información importante para el desarrollo del proyecto que se presenta.

2.4. IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES

En este acápite se complementa la información obtenida recurriendo directamente a las personas que van a gestionar o que serán usuarias del sistema que se quiere reformar con el fin de que formulen sus necesidades al respecto.

Sobre la base de los resultados de la encuesta se ha percibido que la mayoría de los usuarios denunciadores no están satisfechos con los servicios de información que ofrece la BPF y argumenta que existe mucha demora en la entrega de la documentación, por diferentes problemas en relación a una adecuada organización documental.

En ese sentido se identifican las siguientes necesidades:

- Diseñar un sistema de gestión documental para brindar un servicio eficiente a los usuarios denunciadores. (Automatización)
- Brindar capacitación continua en el manejo del sistema de gestión documental a los responsables de la BPF.
- Contar con profesionales en el área de gestión documental.
- Uso adecuado de las nuevas tecnologías de la información y contar con equipo y tecnología de punta.
- Disponer de un ambiente apropiado para el servicio de Archivo.
- Contar con mobiliario adecuado para el registro de denuncias, atención al público y archivo.
- Contar con recursos económicos que coadyuven con el proyecto.

Todas las necesidades que se han detallado han sido validadas con los usuarios y gestores de la BPF

2.5.1. ANÁLISIS FODA

A continuación se presenta el cuadro de Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas, que constituye una síntesis de la descripción de la situación actual de la Brigada de Protección a la Familia.

Las fortalezas y debilidades están relacionadas con el análisis interno de la Institución y las oportunidades y amenazas con la situación externa de la BPF.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Prestigio institucional • Conservación de la documentación generada desde su creación. • Procedimientos descritos 	<p>Sistema de gestión documental inadecuado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registro manual de denuncias • Organización inadecuada del archivo • Recuperación tardía de documentos <p>Recursos Humanos</p> <ul style="list-style-type: none"> • RRHH no profesionales en el área • Capacitación inexistente en el área • Rotación continua del personal • No existe apoyo de las autoridades, por el desconocimiento que se tiene sobre el papel que cumplen los Archivos. • El compromiso por parte de los funcionarios de la BPF con la Institución en relación al tema archivístico, es muy débil. • Ausencia de computadoras • Inexistencia de sistemas de registro • Automatizado y control de Archivo • Tecnología y equipo obsoleto <p>Infraestructura y Mobiliario</p> <ul style="list-style-type: none"> • Espacios insuficientes • Infraestructura no adecuada • Carencia de mobiliario • Carencia de material para archivo <p>Aspectos económicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Escasos recursos financieros
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Confianza de la ciudadanía hacia la unidad. • Implementación exitosa de sistemas similares en otras Instituciones Públicas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Disminución significativa de la credibilidad de los usuarios en relación a los servicios y el apoyo que debe ofrecer la BPF.

CAPITULO III

DEFINICION DEL PROYECTO-FASE 2

3.1 DEFINICIÓN DEL PROYECTO

3.1.1. DESCRIPCIÓN

El proyecto consiste en el desarrollo del diseño de un sistema de GESTIÓN DOCUMENTAL que coadyuve al correcto REGISTRO DE LA DENUNCIA hasta la ORGANIZACIÓN DEL FONDO DOCUMENTAL de la Brigada de Protección a la Familia utilizando normas internaciones e instrumentos archivísticos que faciliten y guíen a los funcionarios, contribuyendo de esta manera a un buen manejo de la información de los casos, cumpliendo con las expectativas de esta dependencia de la Policía y de otras unidades que trabajan en coordinación con ella y del público usuario en general que acude para sentar denuncia o consultar sobre algún caso anterior.

3.1.2. OBJETIVOS

3.1.2.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar un sistema de GESTION DOCUMENTAL para la Brigada de Protección a la Familia de la ciudad de La Paz que permita a los funcionarios un fácil y rápido acceso a la documentación para la atención y/o consulta de los respectivos casos que allí se generan.

3.1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Efectuar un diagnóstico situacional del registro de las denuncias.

- Identificar los trámites que se realizan en función de los casos particulares a través de la elaboración de flujos procedimentales y tipos documentales.
- Analizar el fondo documental existente en el archivo de la Brigada de Protección a la Familia.
- Diseñar el sistema de gestión documental de acuerdo a normativa nacional e internacional.
- Implementar el sistema de gestión documental en la BPF con la utilización de nuevas tecnologías de la información y comunicación.
- Digitalizar los documentos físicos y sistematizar los registros manuales de denuncia para incorporarlos en el nuevo sistema de Gestión Documental.

3.1.3. BENEFICIOS

Existen varios beneficios que se lograrán con este proyecto que están directamente relacionados con los siguientes aspectos:

- Satisfacción de la comunidad denunciante, porque podrá acceder a un servicio oportuno y efectivo.
- Organización, difusión y conservación de la documentación para poder solucionar problemas de los demandantes en el momento oportuno.
- Sistema de Gestión documental que puede integrarse a mediano plazo con otros sistemas existentes en las instituciones que tienen relación directa con la BPF (Ministerio Público, FELCN, Corte Departamental de Distrito y otros).

- Control eficiente y eficaz de las denuncias para lograr la solución inmediata de conflictos y evitar retardación de justicia.
- Los usuarios denunciadores podrán tener acceso ágil a la información relacionada con el registro y la tramitación correspondiente.
- Los servicios de extensión de certificados e informes solicitados por los usuarios demandantes y las autoridades serán elaborados inmediatamente por el sistema.
- A través del sistema se podrán identificar los casos de los reincidentes para poder iniciar de hecho acciones judiciales a través de las instancias correspondientes.
- Los profesionales de la BPF y los funcionarios en general tendrán acceso directo al Sistema para poder actualizar datos e información.

3.1.4. RIESGOS

Aspectos Económicos – Financieros

En toda implementación y diseño de proyectos siempre se presentan obstáculos. Uno de los más frecuentes es el factor económico-financiero que definitivamente constituye un riesgo que ocasiona la inviabilidad de la propuesta. Sin embargo, es posible acudir a organismos de cooperación técnica y financiera que apoyan este tipo de proyectos, como es el caso de Naciones Unidas y las agencias de cooperación bilateral.

Capital Humano

Los recursos humanos que implementarán el proyecto constituyen la base primordial para la conclusión exitosa de todo el proceso de diseño, planificación, ejecución y control del plan. Uno de los riesgos en este rubro es el hecho de no encontrar el personal profesional capacitado para la puesta en marcha de este proyecto y sobre todo la capacidad que deben tener para interactuar e integrar los conocimientos en el ámbito de la informática y la normativa en el proceso de la gestión documental.

Rotación del personal capacitado

La rotación del personal constituye un riesgo para la continuidad y sostenibilidad del sistema. Este es un aspecto que se debe controlar antes de la puesta en marcha del proyecto.

Conflictos de interés

Los conflictos de interés de las autoridades también son un obstáculo para el desarrollo de la propuesta. En la Policía deben existir un sinnúmero de problemas que pueden ser más importantes y urgentes de resolver antes de implementar una propuesta de gestión documental.

Resistencias al cambio

El hecho de no tener un conocimiento adecuado y destrezas con el manejo de las nuevas tecnologías de la información y comunicación suele generar en una mayoría del personal una incomodidad cuando se trata de cambiar esquemas, rutinas y tareas tradicionales.

3.1.5. RELACIÓN CON OTROS PROYECTOS

Si bien no se detectan en la actualidad otros proyectos similares que puedan tener relación directa con la propuesta que se presenta, se infiere que una vez implementado el proyecto puede resultar una base referencial para la formulación de programas relacionados con la PREVENCIÓN de casos de violencia intrafamiliar.

3.1.6. PERSPECTIVAS A FUTURO

Las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación nos ofrecen en la actualidad varias ventajas que pueden ser aprovechadas y utilizadas de manera inteligente una vez que se haya implementado el proyecto. Como un ejemplo se puede determinar que ya no deberían existir los registros manuales de las denuncias puesto que internet nos da la oportunidad para hacerlo vía remota desde cualquier punto.

El proyecto está dirigido a la organización de la institución central y en el futuro este modelo puede aplicarse a las otras Brigadas zonales, distritales y departamentales en todo el país, utilizando tecnología de punta.

CAPITULO IV

DISEÑO DEL PROYECTO-FASE 3

4.1. ASPECTOS METODOLÓGICOS

El proyecto se enmarca metodológicamente en el tipo de investigación exploratoria y descriptiva con enfoque mixto que utiliza información cualitativa y cuantitativa. En ese sentido las técnicas de recolección de datos utilizadas han sido las siguientes:

Técnica de Observación Directa

El empleo de ésta técnica ha permitido diagnosticar, conocer y explicar los procedimientos y funciones que cumplen las diferentes dependencias de la BPF, para comprender la situación actual de esta entidad y poder proponer la puesta en marcha de un sistema de gestión documental. Esta técnica ha sido empleada de manera exhaustiva para describir las actividades que se desarrollan en la unidad responsable de la recepción de los casos y en el Archivo Operativo de Denuncias.

El Enfoque Sistémico

El ordenamiento de los datos e información para identificar la situación actual de la BPF se realizó a través del “Enfoque Sistémico”, que ha permitido establecer de manera sistémica los recursos, los procesos y los servicios que se brindan en el archivo, es decir, que se pudo diagnosticar el “Todo con sus respectivas partes”

Entrevistas

Se efectuaron entrevistas estructuradas partiendo de un cuestionario estándar con un conjunto de preguntas previstas para cinco funcionarios de turno del Archivo Operativo de Denuncias. Esta técnica ha permitido conocer los procedimientos y actividades que allí se realizan, además de percibir sus necesidades más importantes en cuanto a las carencias de medios y condiciones en las que se desarrolla el manejo documental.

Encuestas

Se utilizó una encuesta estructurada para la recogida de datos primarios a 55 usuarios denunciantes con el objetivo de determinar las opiniones y percepciones sobre el servicio que reciben de la Brigada de Protección a la Familia, objeto de nuestro estudio.

Análisis Transaccional

La puesta en práctica del proyecto se basará, en gran parte, en la aplicación del método transaccional. *El análisis de transacciones (transaction log analysis o TLA) es una técnica de recogida de datos que registra las acciones realizadas por un usuario en un sistema de recuperación de información (Abadal, 2004, pág.72).*

Esta metodología tiene mucha utilidad en proyectos relacionados con el diseño o remodelación de sistemas de información y documentación pues en estos procesos, (como el caso de la BPF) se parte de un sistema de recuperación de la información pre existente del cual se puede estudiar su utilización por parte de los usuarios por medio del análisis transaccional.

Análisis de Fuentes Primarias y Secundarias

A través del análisis de las fuentes primarias y secundarias se obtuvo información relativa a la misión, organización y funciones de la institución.

Una de las fuentes utilizadas han sido las páginas Web para identificar experiencias similares en el SEGIP y en el Defensor del Pueblo.

4.2. ESTRUCTURA DEL PROYECTO

Sobre la base del análisis de situación tanto interna, externa y la determinación de necesidades el proyecto que se presenta a continuación tiene dos etapas que son las siguientes:

4.2.1. PRIMERA ETAPA:

La primera etapa está orientada al diseño propiamente dicho del sistema de gestión documental que involucra los siguientes aspectos:

Primero: Subsistema de Registro de Denuncias

Segundo. Subsistema de gestión y control de trámite

Tercero: Subsistema de gestión de archivo.



4.2.1.1 Subsistema de Registro de Denuncias:

Con el propósito de brindar un servicio eficiente y con calidad, y tomando como punto de partida de que la implementación de una aplicación informática es la resolución de un problema o el desarrollo de mejoras en el funcionamiento de una organización o en el servicio que presta a sus usuarios; se ha visto por conveniente llevar a cabo la automatización de la información, transformando los documentos impresos en documentos electrónicos, de esta forma los protegen del paso del tiempo, los comparte con mayor cantidad de personas y disponen de ellos de una forma mucho más cómoda con el fin de:

- Dotar de una herramienta de trabajo al personal que atiende los distintos procesos.

- Implementación de nuevas metodologías de resguardo, organización y disposición de la información.
- Acceso inmediato a la información
- Atención oportuna.

La Base de Datos, será elaborada en un software libre, utilizando los lenguajes de programación PHP (*Hypertext Pre-processor*), Hojas de Estilo CSS (*Cascading Style Sheets* del que toma sus siglas. CSS) y Gestor de Base de Datos constituido por los campos considerados necesarios, los mismos que se describen a continuación:

a) Definición de campos documentación operativa:

- MFN (Número de Archivo maestro). *Se genera automáticamente.*
- Fondo Documental. *Nombre de la institución (Campo definido)*
- Sección. *Se registrará la sección o unidad de donde proviene la documentación (Ejem.: Nivel de Operativo)*
- N° asignado al caso. *Se registrará el número asignado anteriormente*
- Denunciante. *Nombre de la persona que asienta su denuncia.*
- Cédula de Identidad. *N° de la cédula de identidad del denunciante*
- Expedido. *Describir donde se emitió la cédula de identidad.*
- Sexo. *Describir el género de la persona que realiza la denuncia.*
- Estado civil. *Señalar el estado civil de la persona que realiza la denuncia*
- Edad. *Este dato es muy importante para su respectiva clasificación*
- Agresor. *Describir el nombre de la persona agresora.*

- Tipo de agresión. *Describir si es psicológica, verbal o física.*
- Titular del caso. *Describir el nombre de la persona a cargo del caso.*
- Fecha de la denuncia. *Describir el día, mes y año en la que se efectuó la denuncia.*
- Serie. *Se registrará el tipo documental (Ejm.: Expedientes Menor, Niño/ Adolescente, Adulto Mayor, Casos de mujeres o varones adultos).*
- Ubicación física. *Se registrará el número de estante, número de balda, caja o legajo en el que se encuentra el tipo documental.*
- Transferencia de caso. *Se registrará el nombre de la institución donde se deriva el caso. Ejm.: Ministerio Público.*
- Fecha de transferencia.

MODELO “A” DEL REGISTRO DE DENUNCIAS EN LA BASE DE DATOS

The screenshot displays a web-based form titled "Registro de Denuncia". On the left, a sidebar contains three buttons: "Denuncia", "Reportes", and "Buscar". The main content area is divided into two tabs: "Datos Denuncia" (active) and "Datos de Documento". The "Datos Denuncia" tab contains the following fields:

- Nro Archivo Maestro: Text input field.
- Seccion: Dropdown menu with options: Nivel Direccion, Nivel Apoyo, Nivel Operativo.
- Nombre del Denunciante: Text input field.
- Cedula de Identidad: Text input field.
- Genero: Dropdown menu with option: Femenino.
- Fecha de Denuncia: Text input field.
- Nombre de Agresor: Text input field.
- Titular Policia: Text input field.
- Tipo de Agresion: Dropdown menu with option: Psicologica.
- Serie: Text input field.

A "Guardar" button is positioned at the bottom right of the form area.

b) Definición de campos para la documentación administrativa

- MFN. (Número de archivo maestro). *Se generara automáticamente el número de cinco dígitos (00001).*
- Fondo Documental. *Nombre de la institución.*
- Sección. (Procedencia) *Se registrará la sección y sub sección de donde proviene la documentación: Ejm.: Sección: Nivel de Asesoramiento y Apoyo Sub sección: Trabajo Social.*
- Serie: *Describir el tipo documental (Comunicaciones internas, memoranda, informes, etc.)*
- Código. *Describir la sigla que lleva el documento Ejm.: (Brigada de Protección a la Familia – Comunicación Interna – número de informe 001 = BPF-CI - 001*
- Fecha. *El año, mes y día en el que se elaboró el documento (2006-05-13)*
- Remitente. *Nombres y apellidos de la persona que emite el documento.*
- Referencia. *Asunto del documento (Valoración del caso, Inspección de vivienda, Descargos de fondo rotativo, etc.)*
- Ubicación física. *Se registrará el número de estante, número de balda en el que se encuentra el documento o el número de gaveta o java de archivo normalizado (Estante 5-Balda1-Legajo1= E5-B1-L1).*

MODELO “B” DEL REGISTRO DE DENUNCIAS EN LA BASE DE DATOS

The screenshot shows a web application interface. On the left, there is a 'Sub Menú' with three items: 'Denuncia', 'Reportes', and 'Buscar'. The main area is titled 'Personas' and contains a form titled 'Registro de Denuncia'. The form has two tabs: 'Datos Denuncia' (selected) and 'Datos de Documento'. The form fields are: 'Nro Archivo Maestro' (text input), 'Institucion' (text input), 'Seccion de Apoyo' (text input), 'Nivel de Asesoramiento' (dropdown menu), 'Serie' (dropdown menu with 'Memorandum' selected), 'Remitente' (text input), 'Referencia' (text input), and 'Ubicacion Fisica' (text input). A 'Guardar' button is located at the bottom right of the form.

Este programa informático nos permitirá contar con la actualización de todas las denuncias registradas, además de realizar las operaciones de control y seguimiento.

Asimismo, se podrá obtener reportes periódicos (diarios, semanales, mensuales, y anuales) de los diferentes tipos de trámites y correspondencia que ingresan y se despachan en cada nivel de la BPF, prescindiendo con este reporte el uso de cuadernos de recepción y despacho de documentación, evitando el trabajo de tomar nota de los trámites como de la correspondencia.

Del mismo modo nos permitirá brindar información pertinente al usuario y conocer de forma inmediata la ubicación física de los trámites

Para acceder al sistema, se proporcionará un identificador único y contraseña que les permitirá realizar un control respecto al trámite y la búsqueda de los mismos,

también se podrá efectuar modificaciones a los registros realizados en caso de algún error involuntario en el llenado de los formularios de recepción y despacho de trámites.

En la búsqueda de información en la Base de Datos se utilizará diferentes parámetros, como ser:

- número de cédula de identidad,
- nombre y apellidos (denunciante),
- fecha de ingreso,
- número correlativo ó
- por el nombre del funcionario asignado al caso.

4.2.1.2 Subsistema de Gestión y control de trámites

El Subsistema de Gestión y Control de Trámites de la Brigada de Protección a la familia estará relacionado con los siguientes procesos de archivo:

Clasificación, ordenamiento, descripción y almacenamiento.

Gestión

Desde el punto de vista de gestión es importante señalar que se deben identificar objetivamente los documentos dentro del entorno de la Base de Datos saber qué, parte del contenido constituyen los documentos que se han de gestionar. Al respecto existen diversas opiniones. Por una parte, hay quien piensa que una Base de Datos simplemente contiene información para realizar cálculos u operaciones. Paralelamente, está la opinión de que una Base de Datos es el resultado de las actividades de la institución y por ello se las puede considerar documentos de gestión,

el objetivo en el caso específico de la BPF, es que nuestra Base de Datos pueda servir en ambas aplicaciones.

Es necesario hacer notar que es erróneo relacionar Sistema de Gestión Documental con Bases de Datos Documentales debido a que la gestión documental es un concepto que abarca a la Base de Datos documental, es mucho más costoso y existen muchas más variables fundamentales en el sistema de gestión documental aparte de las bases de datos documentales.

Control de trámites

Los documentos que ingresan a la BPF, en calidad de trámites, son de valiosísima importancia y pueden atravesar por diferentes momentos por lo que es muy importante contar con un sistema de control altamente seguro, confiable y eficiente.

El sistema a ser aplicado está fundamentado en dos aspectos:

- La identificación del trámite mediante códigos alfanuméricos, indicándose datos como por ejemplo el tipo de trámite, número y otros datos que permitan la óptima identificación del trámite, cada trámite tendrá incorporado los registros necesarios que podrán vincular rápidamente, los documentos y formularios propios de cada trámite.
- Todos los documentos que forman parte del trámite, incluyendo formularios, informes y registros generados en la BPF, deben estar adecuadamente digitalizados, tarea que permitirá contar con un trámite original (físico) y una copia digitalizada.

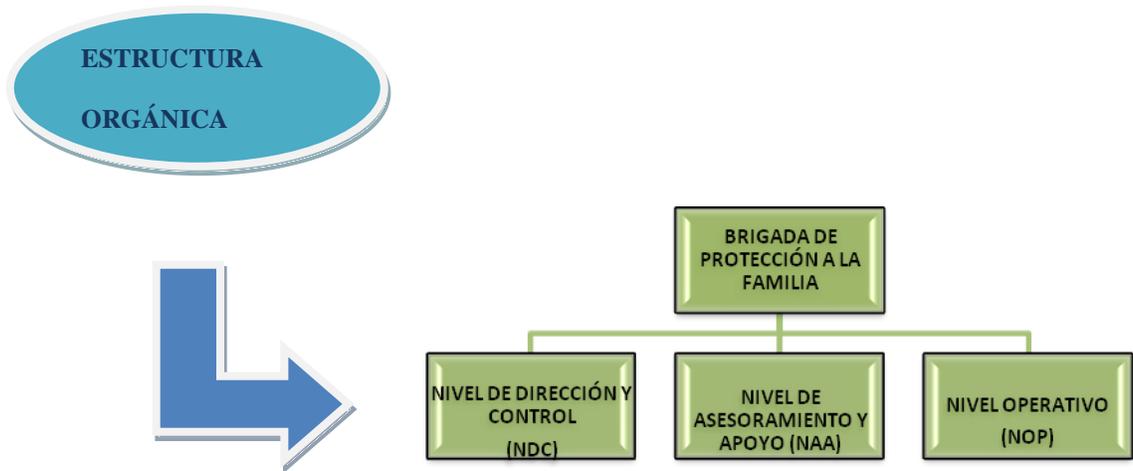
Por otro lado, el Sistema de Control informatizado permitirá conocer, en forma exacta, la ubicación física del trámite, el estado en el que se encuentre así como también que funcionario de la BPF u otra instancia se halle en poder de dicho trámite.

La gestión de cualquier documento que ingrese a la BPF podrá ser objeto de un seguimiento computarizado hasta su destino o archivo final, este aspecto permitirá realizar un control efectivo en cuanto a tiempos de proceso, responsabilidad del funcionario, etc.

4.2.1.3 Subsistema de Gestión de Archivo

Identificación de tipos documentales.

La identificación permite reconocer la procedencia, caracterizar y describir la documentación motivo de análisis. Para el efecto, se ha basado en la estructura orgánica de la BPF, de acuerdo al siguiente gráfico:



Nivel 1 de Dirección y Control NDC

Tiene bajo su responsabilidad la ejecución y el cumplimiento de las leyes, reglamentos y otras disposiciones legales, dentro de los límites de su jurisdicción y competencia.

Nivel 2 de Asesoramiento y Apoyo NAA

Tiene la responsabilidad de planificar, administrar y orientar a los recursos humanos, materiales y financieros, con el objeto de lograr eficiencia y eficacia en los servicios que presta la BPF. (Equipo de Apoyo Multidisciplinario: Asesoría Psicológica, Asesoría Jurídica, Trabajo Social)

Nivel 3 Operativo NOP

Este nivel se encarga de ejecutar y prestar la atención al público, identificando a los autores, cómplices o partícipes de un hecho de violencia familiar, reunir y asegurar los elementos de prueba y prestar el auxilio inmediato a la o las víctimas de violencia familiar señalados en la Ley 1674.

La identificación se establece de lo general a lo particular de la misma manera como se realiza el proceso de descripción:



Tabla de clasificación

1. BRIGADA DE PROTECCION A LA FAMILIA

1.1 NIVEL DE DIRECCION

1.1.1. DIRECCIÓN

1.1.1.1 SECRETARIA

1.2 NIVEL DE APOYO

1.2.1 DIVISION DE PERSONAL

1.2.2. DIVISIÓN PLANEAMIENTO Y OPERACIONES

1.2.2.1 ARCHIVO

1.2.2.2 ESTADÍSTICA

1.2.3. DIVISION ADMINISTRATIVA

1.2.3.1 ECONOMATO

1.2.4 DIVISIÓN DE PREVENCIÓN

1.2.4.1 EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO

1.2.4.1.1. PSICOLOGIA

1.2.4.1.2. JURIDICA

1.2.4.1.3. TRABAJO SOCIAL

1.3. NIVEL OPERATIVO

1.3.1. DIVISION DE CASOS VIOLENCIA FAMILIAR

1.3.1. 1. Sala de recepción de informes.

1.3.1. 2. Sección de denuncias.

1.3.1. 3. Sección atención de casos.

1.3.2. DIVISION CASOS ANCIANOS

1.3.3. DORMITORIO DE EMERGENCIA

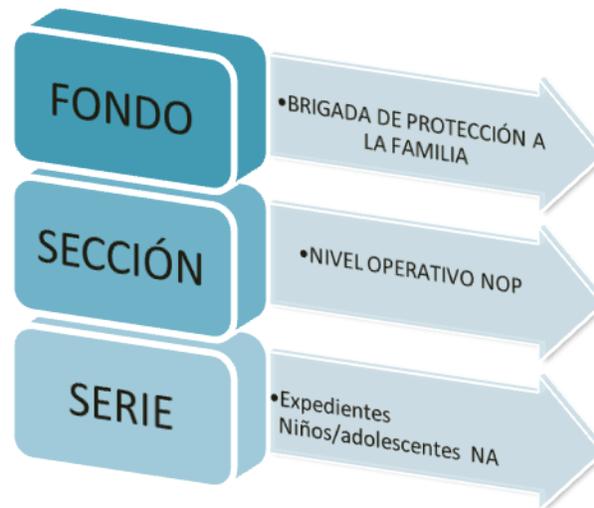
1.3.4. UNIDADES MOVILES

Ordenamiento interno del expediente:



- ✓ Formulario N° 1. Denuncia.
- ✓ Formulario N° 2. Declaraciones.
- ✓ Formulario N° 3. Información de acción directa
- ✓ Formulario N° 4. Solicitud de atención y evaluación médica
- ✓ Formulario N° 5. Informe en conclusiones.
- ✓ Formulario N° 6. Citación Policial.
- ✓ Formulario N° 7. Remisión de caso investigado.
- ✓ Papeleta de Descargo.

Estructura del Archivo:



Fondo: *BRIGADA DE PROTECCIÓN A LA FAMILIA*

Sección: *Nivel Operativo NOP*

Serie: *Expedientes Niños/adolescentes NA*

4.2.2. SEGUNDA ETAPA: DIGITALIZACIÓN

La segunda etapa del proyecto estará orientada a la digitalización de los documentos que se encuentran en soporte físico, es decir convertir los documentos que se encuentren en formato papel, en imagen digital para que se puedan acomodar al actual Sistema de Gestión Documental.

Estos documentos digitalizados son indexados y almacenados en una Base documental, brindando como beneficios:

- Ahorro de papel, gastos de envío o de almacenamiento físico.

- Ahorro medioambiental
- Agilidad en la gestión documental.
- Protección del valioso documento original.

Para un mejor entendimiento sobre la necesidad de contar con los documentos electrónicos se puso como claro ejemplo todo el proceso de transformación del SEGIP, mencionado en el capítulo II.

Desventajas de mantener los archivos en papel:

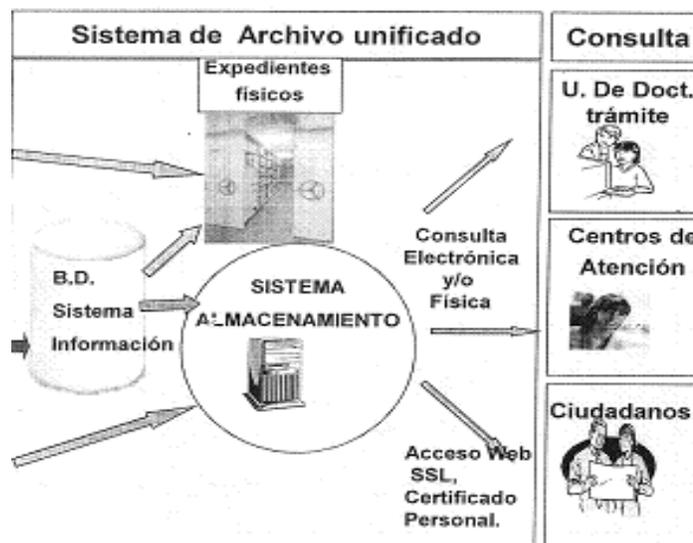
- Es necesario elaborar índices y dispone de grandes y cuidados lugares de almacenaje
- Es necesario depurar los archivos frecuentemente, con la consecuente pérdida de tiempo que eso genera.
- Desgaste y riesgo de rotura o pérdida por la manipulación.
- Pérdida en tiempo de búsqueda de documentos.
- Falta de seguridad y confiabilidad; el acceso de muchas personas a los archivos permite que se hagan cambios sin permiso o que los datos guardados sean alterados.

Ventajas de pasar los archivos a documentos digitalizados:

- Elimina el extravío de documentos.
- Permite un rápido y fácil acceso a la información
- Resguarda la información en formatos electrónicos.
- Controla el acceso a la información por niveles de seguridad.

- Mejora los tiempos de acceso para la búsqueda de documentos mediante búsqueda entre los archivos.
- Resguarda la documentación.
- Optimiza el espacio físico convirtiendo pilas de papel en un simple CD-ROM o almacenado en una máquina.
- Agiliza y hace más eficiente el servicio a clientes.
- Ordena de manera lógica los expedientes.
- Protege los documentos contra la acción de agentes externos y deterioro de los mismos.

La aplicación de la informática en el Archivo de la Brigada de Protección a la Familia, en todos sus niveles, comprende un proceso que tiene sus implicaciones en la gestión documental.



4.2.3. REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS

Los documentos originales, una vez preparados se transformarán en documentos digitales, para ello contaremos con equipos de computación, scanner y un servidor, el cual almacenará la documentación procesada.

Los funcionarios autorizados de la BPF se conectarán al servidor para poder acceder a dicha información ya sea para su modificación o revisión.

Software

El profesional informático contratado para este propósito, tendrá como objetivo desarrollar la aplicación de un programa informático que dará paso a la elaboración de la Base de Datos que coadyuve a llevar a cabo las siguientes tareas:

- Control sistematizado de los trámites
- Control de la ubicación física y topográfica de los expedientes en Archivo.

El programa informático facilitará al funcionario con el manejo de la Base de Datos, en la ubicación del documento físico o digitalizado, para cualquier consulta, asimismo evitará la duplicidad de registros.

Usuario

A través de una cuenta de Usuario, los funcionarios de la BPF podrán tener el acceso a los documentos digitalizados dentro del Sistema de Gestión Documental permitiendo así, realizar la consulta electrónica de los mismos de acuerdo a los niveles de seguridad asignados a cada uno de los usuarios registrados en el Sistema.

Administradores

Desde el puesto del Administrador del Sistema, los documentos digitalizados se codificarán en la base de datos del servidor, identificando la ubicación física del documento original y asignando, a cada documento lógico, las claves de acceso. Los documentos digitalizados se almacenarán en su correspondiente fichero.

4.2.4. ASPECTOS SOCIALES

BENEFICIARIOS

Los beneficiados del sistema archivístico son dos sectores:

Directos

En primer lugar, los beneficiados directos son las víctimas de actos de violencia intrafamiliar o doméstica que acuden a la Brigada en busca de protección, ayuda o sanción para los autores de agresiones y violaciones a sus derechos. Dichas víctimas no sólo tienen el derecho a denunciar, sino a documentar eficazmente su denuncia, debiendo el sistema garantizar un acceso oportuno y rápido a toda la información que el ciudadano requiera.

Indirectos

El beneficiado indirecto es institucional: la Policía a través de la Brigada, pues contará con un sistema de archivos moderno, eficiente y oportuno.

El sistema archivístico de la Brigada de Protección a la Familia se fundamenta en el derecho a la denuncia plasmada por víctimas de agresiones violentas dentro de la familia y el derecho de acceder a la información como ciudadano.

4.2.5. ASPECTOS LEGALES

Los mandatos constitucionales referentes a la conservación y salvaguarda del patrimonio cultural de la nación, el derecho a la intimidad, el derecho de petición, el derecho a la información y el libre acceso a los documentos públicos, entre otros, son pilares de la normatividad aplicada a los documentos y el fundamento de la Política Archivística en el país.

En la nueva Constitución Política del Estado, se garantiza el derecho a la información que tenemos todos los ciudadanos:

“CAPÍTULO TERCERO DERECHOS CIVILES Y POLÍTICOS

SECCIÓN I DERECHOS CIVILES

Artículo 21. A acceder a la información, interpretarla, analizarla y comunicarla libremente, de manera individual o colectiva.”⁷

Artículo 24. Toda persona tiene 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.

En otra parte del texto constitucional vigente se norma lo siguiente:

CAPÍTULO SÉPTIMO COMUNICACIÓN SOCIAL

Artículo 106. El Estado garantiza el derecho a la comunicación y el derecho a la información.

⁷ República de Bolivia. Constitución Política del Estado. Aprobada por Referéndum Constitucional, promulgada el 7 de febrero de 2009. Pág. 25.

El Estado garantiza a las bolivianas y los bolivianos el derecho a la libertad de expresión, de opinión y de información, a la rectificación y a la réplica, y el derecho a emitir libremente las ideas por cualquier medio de difusión, sin censura previa.

El Estado garantiza a las trabajadoras y los trabajadores de la prensa, la libertad de expresión, el derecho a la comunicación y a la información.

Se reconoce la cláusula de conciencia de los trabajadores de la información.”⁸

El derecho al acceso a la información es un derecho que tienen las personas a estar informadas, y mucho más cuando dicha información atañe a su persona. ⁽⁹⁾

Además de los preceptos constitucionales, existen otras disposiciones legales vigentes que hacen relación al manejo de los documentos y a las responsabilidades de los servidores públicos como ser:

Decreto Supremo 13956 de fecha 10-09-1976.- Este decreto tiene como documentos públicos a documentos textuales en cualquier idioma, cartográficos, audiovisuales, documentos pertenecientes a la Administración colonial hispánica ya que fueron producidos y obtenidos como consecuencia de trámites de entidades públicas.

⁸ República de Bolivia. Constitución Política del Estado. Aprobada por Referéndum Constitucional, promulgada el 7 de febrero de 2009. Pág. 33.

⁹ Davenport. Thomas. Ecología de la información. Nueva York: Oxford University Press.1999. Pág. 7.

Decreto Supremo 22144.- Este decreto reconoce la máxima utilidad y necesidad de toda la documentación pública, la conservación y accesibilidad a las mismas, como la conservación de la documentación pasiva en los ambientes apropiados, designados por las instituciones públicas, asimismo se introduce el Código Penal que señala que aquellos que incurran en la destrucción de documentos total o parcial serán sancionados a todo rigor.

Decreto Supremo 22145.- Este decreto de igual forma reconoce la máxima utilidad de la conservación de toda documentación producida por las diferentes instituciones públicas tanto la documentación activa como la pasiva dando más énfasis en la pasiva, ya que si se destruyese esto representaría para el Estado una grave pérdida documental como sus valores para la información e investigación.

Decreto Supremo 23934.- Este decreto aprueba el Reglamento Común de Procedimientos Administrativos y de Comunicación de los Ministerios (RCP).

El RCP señala todo el proceso del flujo documental que debe de existir en la entidades públicas, la confidencialidad, como la ubicación e integridad de estos

Ley 1178 (SAFCO) - Con la promulgación de la Ley 1178, al determinar la responsabilidad administrativa, civil y penal del funcionario público (DS23318-A), por primera vez se señala la obligatoriedad de establecer sistemas de archivo administrativo accesibles, ordenados y protegidos, esto detiene la destrucción sistemática de la memoria institucional, desde entonces los servidores públicos se cuidan de sustraer, destruir o vender ninguna documentación. (OPORTO, 2007)

CAPITULO V

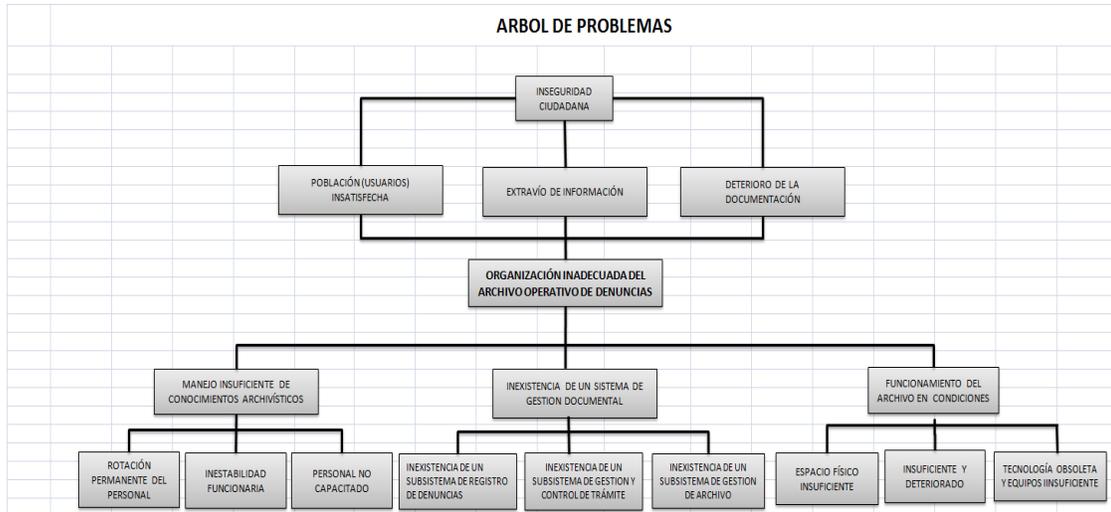
PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO- FASE 3

5.1. ESPECIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LAS TAREAS O ACTIVIDADES

MATRIZ DEL MARCO LÓGICO		INSTRUMENTO DE GESTIÓN DE PROGRAMAS Y PROYECTOS
		FORTALECE LA PREPARACIÓN Y EJECUCIÓN
		RESUME RESULTADOS PREVISTOS DEL PROGRAMA O PROYECTO
		PERMITE EL SEGUIMIENTO GERENCIAL DE EJECUCIÓN
		FACILITA LA EVALUACIÓN DE RESULTADOS E IMPACTOS

Para el proceso de planificación se ha utilizado la metodología del Marco Lógico que nos ofrece herramientas para la conceptualización, el diseño, la ejecución, el seguimiento de desempeño y la evaluación misma de nuestro proyecto. Asimismo, resaltamos que los elementos fundamentales de la matriz conceptual son los recursos, las actividades, los productos, los objetivos, los indicadores y las hipótesis o factores externos.

5.1.1 ÁRBOL DE PROBLEMAS



Para la construcción de nuestro **Árbol de Problemas** se han considerado las técnicas específicas del diseño del Marco Lógico, por lo tanto consideramos que a partir del diagnóstico de la situación problema que hemos identificado, el problema a resolver está definido: **La organización inadecuada del Archivo de la BPF**, aspecto que constituye el problema central que es producto, a su vez, de otros problemas secundarios que impiden el desarrollo adecuado de la organización del archivo de la BPF. Ciertamente, consideramos que el problema puede tener muchas más causas y efectos que los reflejados en el árbol, pero en función del proyecto se han seleccionado aquellos que, a nuestro juicio, pueden mejorarse con la propuesta que es motivo de este proyecto.

5.1.2 ÁRBOL DE OBJETIVOS



Considerando los problemas identificados en el Archivo de la BPF se ha construido nuestro **Árbol de Objetivos** en el que la **Organización Adecuada del Archivo** constituye el objetivo central, a partir del cual establecemos los objetivos secundarios que nos permitan consolidar un Archivo moderno, eficaz y eficiente y alcanzar el objetivo central.

5.1.3 MARCO LÓGICO

Para el proceso de planificación se ha utilizado la metodología del Marco Lógico con:

MARCO CONCEPTUAL

VISIÓN	
La Brigada de Protección a la Familia de la Policía Nacional desarrolla con eficiencia sus competencias y contribuye a la disminución de la violencia intrafamiliar y contra la mujer	
OBJETIVO GENERAL	
Diseñar un sistema de GESTION DOCUMENTAL para la Brigada de Protección a la Familia de la ciudad de La Paz que permita a los funcionarios un fácil y rápido acceso a la documentación y mejore la atención y/o consulta a los y las ciudadanas.	
ESTRATEGIAS	
Estrategia 1	Estrategia 2
Capacitación del personal de la Brigada de Protección a la Familia de la ciudad de La Paz en técnicas de archivo y manejo del sistema de gestión documental	Diseño y funcionamiento de un Sistema Automatizado de Gestión Documental en la Brigada de Protección a la Familia de la ciudad de La Paz
RESULTADOS ESPERADOS	RESULTADOS ESPERADOS
1 Se ha contratado un capacitador experto	1. Contratación de empresa informática para la implementación del sistema de gestión documental
2 Se ha desarrollado la capacitación	2. Se ha realizado el diagnóstico y la evaluación de los registros, archivos y la plataforma tecnológica.
3. Los funcionarios capacitados aplican los nuevos conocimientos en el manejo del sistema de gestión documental	3. Se ha diseñado el Sistema de Gestión Documental
	4. Se ha implementado el Sistema de Gestión Documental y se encuentra en funcionamiento
	5. Se ha digitalizado e introducido al sistema los registros históricos de los años 2000 al 2012

MARCO LÓGICO DEL PROYECTO
SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA LA BRIGADA DE PROTECCIÓN A LA
FAMILIA DE LA CIUDAD DE LA PAZ

PROYECTO	Estrategia 1:	Estrategia 2:
<p>Propósito:</p>	<p>Fin de los proyectos: Lograr una educación de calidad, que responda a las necesidades básicas de aprendizaje de los niños(as) y adolescentes</p> <p>Diseñar un sistema de GESTION DOCUMENTAL para la Brigada de Protección a la Familia de la ciudad de La Paz que permita a los funcionarios un fácil y rápido acceso a la documentación y mejore la atención y/o consulta a los y las ciudadanas.</p>	
<p>Estrategias:</p> <p>1. Capacitación del personal de la Brigada de Protección a la Familia de la ciudad de La Paz en técnicas de archivo y manejo del sistema de gestión documental</p> <p>2. Diseño y funcionamiento de un Sistema Automatizado de Gestión Documental en la Brigada de Protección a la Familia de la ciudad de La Paz</p>	<p>Propósito de la estrategia 1:</p> <p>Formar al personal especializado para el manejo adecuado del Sistema de Gestión Documental de la Brigada de Protección a la Familia de la ciudad de La Paz.</p>	<p>Propósito de la estrategia 2:</p> <p>Mejorar la atención a las usuarias de la Brigada de Protección a la Familia de La Paz a través del funcionamiento de un sistema de gestión documental.</p>
	<p>Actividades</p> <p>1. Contratación de un capacitador experto</p> <p>2. Desarrollo de la capacitación</p> <p>3. Aplicación de los nuevos conocimientos en el manejo del sistema de gestión documental</p>	<p>Actividades:</p> <p>1. Contratación de empresa informática</p> <p>2. Diagnóstico y evaluación de los registros, archivos y la plataforma tecnológica.</p> <p>3. Diseño del Sistema de Gestión Documental</p> <p>4. Implementado y funcionamiento del Sistema de Gestión Documental</p> <p>5. Digitalización e introducción al sistema de los registros históricos</p>

1. Capacitación del personal de la Brigada de Protección a la Familia de la ciudad de La Paz

Resumen Narrativo	Indicadores verificables objetivamente	Medios de verificación	Supuestos
Fin: Diseñar un sistema de GESTIÓN DOCUMENTAL para la Brigada de Protección a la Familia de La Paz que permita a los funcionarios un fácil y rápido acceso a la documentación y mejore la atención y/o consulta a los y las ciudadanas.	Un Sistema de Gestión Documental funciona en la BPF de La Paz y facilita a los funcionarios el registro y acceso a la documentación y mejora la atención a los ciudadanos.	Observación in situ Encuesta a usuarios Entrevistas a jefes de la BPF y Policía Nacional. Material audiovisual	Existe compromiso y voluntad de la autoridad y de los funcionarios de la BPF para mejorar el manejo documental de la institución.
Propósito: Capacitación del personal de la Brigada de Protección a la Familia de la ciudad de La Paz en técnicas de archivo y manejo del sistema de gestión documental	10 funcionarios de la BPF de la ciudad de La Paz han sido capacitados.	Informe final del experto capacitador Material audiovisual	Existe compromiso y voluntad de la autoridad y de los funcionarios de la BPF para mejorar el manejo documental de la institución.
Componente 1: 1. Contratación de un capacitador experto	Un experto con experiencia en sistema de gestión documental y archivo ha sido contratado hasta el 15 de enero de 2013.	Contrato de trabajo.	Se cuenta con los recursos monetarios suficientes.
Actividades: 1.1. Convocatoria	Convocatoria realizada.	Publicación en Prensa.	Se cuenta con los recursos monetarios suficientes.
1.2. Evaluación y selección del experto	Evaluación y selección realizada	Invitación a miembros del Colegio de Profesionales. Informe de evaluación y selección Documento de contrato firmado.	
13. Contratación Componente 2: 2. Desarrollo de la capacitación	Se ha contratado al experto Un taller teórico-práctico para la implementación de un sistema de gestión documental y archivo con un mes de duración, desde 15/11/2013 al 15/12/2013, se ha realizado.	Informe final del experto capacitador Memorandos de designación de los asistentes Registro de asistentes Programa curricular del curso Registro de evaluaciones Material audiovisual	Se cuenta con los recursos monetarios suficientes.

Actividades				
2.1. Contratación de un local	Local para capacitación contratado	Documento con Contrato de alquiler		Se cuenta con los recursos monetarios suficientes.
2.2. Designación supervisor	Un supervisor designado por la Jefe de la BPP	Memorando de designación		
2.3. Presentación programa de capacitación	Se ha presentado el programa de capacitación	Documento con programa curricular de capacitación		
2.4. Difusión				
Componente 3:				
3. Aplicación de los nuevos conocimientos en el manejo del sistema de gestión documental	Iniciando la gestión 2014, los funcionarios aplican los conocimientos e implementan el sistema de gestión documental y archivo.	Observación in situ Encuesta a usuarios Entrevistas a jefes de la BPP y Policía Nacional. Material audiovisual		Se cuenta con los recursos monetarios suficientes.
Actividades				
3.1. Designación de responsables	Responsables designados	Memorandos de designación		Se cuenta con los recursos monetarios suficientes.
TOTAL				

2. Diseño y funcionamiento de un Sistema Automatizado de Cesión Documental en la Brigada de Protección a la Familia de la ciudad de La Paz

Resumen Narrativo	Indicadores verificables objetivamente	Medios de verificación	Supuestos
<p>Fin: Diseñar un sistema de GESTION DOCUMENTAL para la Brigada de Protección a la Familia de la ciudad de La Paz que permita a los funcionarios un fácil y rápido acceso a la documentación y mejore la atención y/o consulta a los y las ciudadanas.</p>	Sistema de gestión documental diseñado y en funcionamiento.	Verificación in situ. Informe de ejecución de etapas del proyecto.	Existe compromiso y voluntad de la autoridad y de los funcionarios de la BPF para mejorar el manejo documental de la institución.
<p>Propósito: Mejorar la atención a las usuarias de la Brigada de Protección a la Familia de La Paz a través del funcionamiento de un sistema de gestión documental.</p>	Se ha mejorado la atención de las usuarias de la BPF	Encuestas de opinión Verificación in situ.	Existe compromiso y voluntad de la autoridad y de los funcionarios de la BPF para mejorar el manejo documental de la institución.
<p>Componente 1: 1. Contratación de empresa Consultora para implementación del sistema integrado de archivo</p>	Contratación de empresa consultora con experiencia en diseño de sistemas de gestión documental y archivo hasta 15/01/2013.	Documento de Contrato de servicios.	Se cuenta con los recursos monetarios suficientes.
<p>Actividades: 1.1. Convocatoria Pública 1.2. Evaluación y selección 1.3. Contratación de la empresa consultora</p>	Convocatoria realizada. Evaluación y selección realizada Empresa informática contratada	Publicación en Prensa. Designación de Comité de Selección Informe de proceso de selección Documento de contrato firmado.	Se cuenta con los recursos monetarios suficientes.
<p>Componente 2: 2. Diagnóstico y evaluación de los registros, archivos y plataforma tecnológica.</p>	0 Diagnóstico y evaluación de los registros, archivos y plataforma tecnológica realizados al 30/03/2012	Documento con informes.	Se tiene acceso al archivo documental

Actividades	0			
2.1. Evaluación de los datos y campos que se utilizan para el registro de denuncias.	Datos y campos de registro evaluados	Informe de la evaluación		
2.2. Estudio de la situación del archivo de denuncias	Situación de archivo de denuncias realizado	Documento con el informe con el estudio		Se tiene acceso al archivo documental
2.3. Evaluación del equipamiento e infraestructura del Archivo.	Equipamiento e infraestructura evaluados	Informe de la evaluación		
Componente 3:	0			
3. Diseño del Sistema	Sistema de gestión documental diseñado hasta el 01/03/2013.	Informe del diseño Archivo del sistema informático en medio magnético.		Se tiene acceso al archivo documental
Actividades (en dólares):	0			
3.1. Identificación de los procedimientos que se desarrollan para registrar una denuncia.	Procedimientos identificados	Documento con listado de procedimientos		
3.2. Identificación de flujos documentales.	Flujos documentales identificados	Documento con descripción de flujos documentales		
3.3. Conformación experimental de un expediente físico y electrónico.	Un expediente físico y electrónico experimental ha sido conformado	Documento con diseño de expedientes experimentales		
3.4. Elaboración de la tabla de clasificación.	Tabla de clasificación elaborada	Documento con tabla de clasificación		
3.5. Ordenamiento de los registros y/o archivos físicos.	Registros y/o archivos físicos ordenados	Documento con patrón de ordenamiento Material audiovisual Observación física		
3.6. Elaboración de Base de Datos para la descripción	Base de Datos para la descripción elaborada	Documento con descripción de la base de datos. Programa informático con base de datos		Se tiene acceso al archivo documental
3.7. Transferencia y conservación de archivo de los registros físico y electrónicos	Archivo de los registros físico y electrónicos transferidos	Actas de transferencia de archivos		
3.8. Uso de herramientas tecnológicas de programación compatibles al sistema de la Policía Nacional	Se utilizan herramientas tecnológicas de programación compatibles con el sistema de la Policía Nacional	Prueba de compatibilidad de sistemas		
3.9. Programación Informática	Programa informático elaborado	Archivo en medio magnético del programa elaborado. Informe de pruebas y errores		
3.10. Pruebas y errores.	Pruebas e identificación de errores realizadas			
3.11. Aplicación Piloto.	Aplicación piloto realizada.	Informe de aplicación piloto.		

Componente 4:	0				
4. Implementación y funcionamiento	Se ha implementado el sistema y se encuentra en funcionamiento	Verificación in situ	Existe compromiso y voluntad de la autoridad y de los funcionarios de la BPF para mejorar el manejo documental de la institución.		
Actividades (en dólares):	0				
4.1 Puesta en marcha del sistema	Sistema funcionando	Verificación del funcionamiento			
4.2. Evaluación de funcionamiento	Funcionamiento del sistema evaluado	Informe de evaluación			
4.3. Ajustes al sistema	Ajustes del sistema realizados	Informe de ajustes			
Componente 5:	0				
5. Digitalización e introducción al sistema de los registros históricos de los años 2000 al 2012	Registros históricos desde el 2000 al 2012 digitalizados e insertados en el sistema.	Informe de digitalización. Verificación in situ.	Existe compromiso y voluntad de la autoridad y de los funcionarios de la BPF para mejorar el manejo documental de la institución.		
Actividades (en dólares):	0				
5.1. Ordenamiento de documentos físicos de acuerdo a la tabla de clasificación	Documentos físicos ordenados	Informe de ordenamiento. Verificación in situ.			
5.2. Escaneo de los documentos.	Documentos escaneados	Informe de escaneo Verificación in situ.			
5.3. Control de calidad del proceso de digitalización en el sistema diseñado	Control de calidad del proceso ha sido diseñado	Informe del diseño			
5.4. Reordenamiento de los archivos físicos	Archivos físicos reordenados	Informe de reordenamiento de archivos			
5.5. Conservación y Transferencia.	Se han transferido los archivos de documentos	Actas de transferencia de archivos			
TOTAL					
			Existe compromiso y voluntad de la autoridad y de los funcionarios de la BPF para mejorar el manejo documental de la institución.		

5.2. PREVISIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS.

Para la implementación del diseño del sistema de archivo que se propone, es fundamental tomar en cuenta que en los procesos de contratación que deben ejecutarse – en cumplimiento a la normativa vigente sobre este particular – sean plenamente transparentes, estos procesos culminarán con la contratación del personal especializado propuesto, es decir, un profesional archivista a tiempo completo, que a su vez deberá contar con personal de apoyo: un técnico especializado en la misma área que coadyuve en las tareas propias del tratamiento archivístico; un supervisor encargado de verificar la ejecución de todo el proceso que se aplicará al fondo documental del Archivo de la Brigada de Protección a la Familia. También deberá contratarse un profesional en Informática, el mismo que se encargará del diseño de la base de datos y la generación de un archivo digital.

5.3. PREVISIÓN DE LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS

Para la realización del presente proyecto se requiere, de manera ineludible, la necesidad de proporcionar al Archivo de la BPF los recursos tecnológicos necesarios. En este entendido, señalamos en detalle los equipos y características técnicas que permitirán la implementación y puesta en marcha del Archivo.

EQUIPO

2 Computadores: Procesador Intel i5, memoria RAM de 4 GB, Disco Duro de 1 Tera, Lector de CD/DVD, Tarjeta Gráfica, Teclado en español, Mouse óptico.

1 Impresora: Laser de alto tráfico marca HP

1 Scanner: de alto tráfico

1 Fotocopiadora: de alto tráfico, con acceso de USB.

1 Hub: Destinado a estructurar la red en el Archivo

5.4. PREVISIÓN DE LOS RECURSOS ECONÓMICOS

Los recursos económicos deben ser adecuadamente presupuestados y ejecutados, para ello es necesario considerar que los montos descritos para cada uno de los gastos estén identificados y clasificados de acuerdo a normas establecidas en la Institución Policial.

A continuación presentamos el Presupuesto delineado para operativizar el Archivo de la BPF, el cual se constituye en el mínimo necesario para lograr este fin.

PRESUPUESTO

Nº	CONCEPTO	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO (Bs.)	COSTO TOTAL (Bs.)
Mobiliario				
1	Estantes metálicos	10	950	9.500,00
2	Estación de trabajo	2	1.500,00	3.000,00
Equipos				
1	Computadoras	2	8.000,00	16.000,00
2	Impresora	1	4.789,00	4.789,00
3	Scanner	1	52.982,00	52.982,00
4	Fotocopiadora	1	18.000,00	18.000,00
Material de escritorio				
1	Papel bond (tamaño carta)	20 (Paquetes)	30	600
2	Carpetillas	100 paquetes	60	6000
3	Pestañas señalizadoras	200 (cajas)	3	600
4	Bolígrafos	1 (Docena)	2	12
5	Lápices	2 (Docena)	1	24
6	Marcadores resaltadores	6 (Unidades)	3	1
7	Pita de amarre	20 (Rollo)	12	240
8	Estiletes	10 (unidades)	4	40
9	Tijeras medianas	5 (unidades)	10	50
10	saca grapas	6 (unidades)	3,5	21
11	perforadora	2 (unidades)	40	80
12	Reglas	4 (unidades)	2	8
13	Stick notes	20 (unidades)	4,5	90
14	Archivadores de palanca	20 (unidades)	13,2	264
15	Pegamento en barra	10 (unidades)	10	100
Recursos Humanos				
1	Profesional en Archivos (12 m)	1	5.600,00	67.200,00
2	Profesional en Informática (3m)	1	9.000,00	27.000,00
3	Auxiliares (12m)	2	2.900,00	34.800,00
4	Supervisor (1m)	1	7.000,00	7.000,00

TOTAL	
Bs.....	248.401,00

CAPITULO VI

EJECUCIÓN DEL PROYECTO-FASE 4

6.1. CONTROL Y SEGUIMIENTO

a. Control de las tareas

A través del cronograma de Gantt se tiene conocimiento del inicio y fin de cada tarea y se realizará el control exhaustivo a través de la anotación de comentarios u observaciones que se recojan. Se sugiere la designación de un Comité revisor que esté constituido por profesionales externos y funcionarios internos. Para los profesionales externos es importante establecer un convenio con el Colegio de Profesionales de Ciencias de la Información de Bolivia.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES - GESTIÓN 2013

ACTIVIDADES/TIEMPO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DIEMBRE
Contratación												
Diagnóstico												
Identificación y Clasificación												
Ordenamiento Descripción documental												
Implementación y funcionamiento del registro y archivo automatizado de denuncias												
Curso de capacitación SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL												
Curso de capacitación SISTEMA AUTOMATIZADO DE REGISTRO DE DENUNCIAS												

b. Control de los cambios

El proyecto es flexible a los cambios, para ello se pueden establecer medidas correctivas o preventivas estudiando de manera detallada su viabilidad.

Con tal fin se deben establecer los siguientes pasos.

- Presentación de la petición de cambio escrita y presentada al Comité revisor del proyecto por los consultores contratados.
- Registro del cambio a través de la elaboración de un formulario donde se introduzcan los siguientes campos:
 - Número
 - Fecha de solicitud
 - Título y descripción
 - Acciones requeridas
 - Impacto en la planificación del proyecto
 - Autorización (si procede).
- Estudio del cambio para establecer el impacto tanto en los aspectos de los resultados como en plazos y gastos.

c. Control y gestión de los recursos

En todo proyecto existen problemas recurrentes como es el cambio en los precios de los recursos que se requieren, cambios de personal, retardos en los cobros que inciden en el cálculo real de costos.

Para ello se ha identificado que es importante incrementar en hasta un 10% el costo total del proyecto para prevenir estos problemas y plantearlos como “Imprevistos”.

d. Control de la sesión y la finalización.

Los consultores responsables de la implementación del proyecto presentado tienen las siguientes responsabilidades:

- Realizar la transferencia adecuada del proyecto como producto terminado, incluyendo recursos y tecnología
- Deben certificar que todas las actividades previstas se han ejecutado cumpliendo los objetivos que se han fijado.

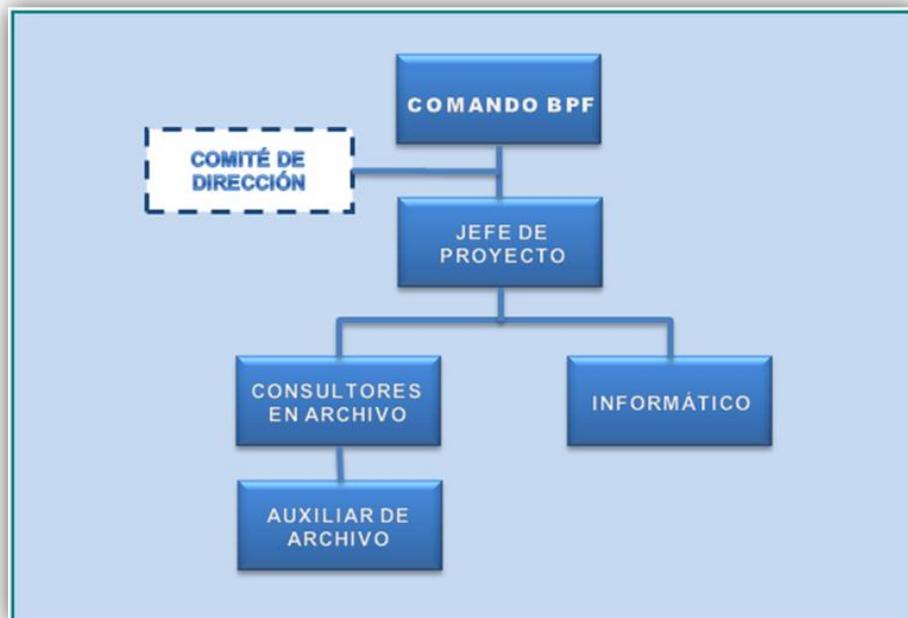
6.2. EL EQUIPO DEL PROYECTO

Para fines de implementación del proyecto se presenta una estructura del equipo responsable:

- Comité de dirección:
 - Representante de la BPF
 - Representante de Colegio de Profesionales de la Información de Bolivia
 - Carrera de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la UMSA
- Jefe de Proyecto:
- Equipo de Trabajo
 - Consultores en archivo (profesionales en el área de archivo)

- Informático
- Auxiliares

Estructura orgánica del equipo del proyecto



6.3. EVALUACIÓN, Determinación de Indicadores

6.3.1. Evaluación de los resultados del proyecto

Se tomarán como base los resultados esperados señalados en el Marco Conceptual del proyecto.

Para la Estrategia 1:

1 Se ha contratado un capacitador experto

2 Se ha desarrollado la capacitación

3. Los funcionarios capacitados aplican los nuevos conocimientos en el manejo del sistema de gestión documental

Para la Estrategia 2:

1. Contratación de empresa informática para la implementación del sistema de gestión documental

2. Se ha realizado el diagnóstico y la evaluación de los registros, archivos y la plataforma tecnológica.

3. Se ha diseñado el Sistema de Gestión Documental

4. Se ha implementado el Sistema de Gestión Documental y se encuentra en funcionamiento

5. Se ha digitalizado e introducido al sistema los registros históricos de los años 2000 al 2012

Determinación de indicadores.

Los indicadores son los identificados en los Marcos Lógicos

- Sistema de Gestión Documental diseñado y en funcionamiento en la BPF de La Paz y facilita a los funcionarios el registro y acceso a la documentación y mejora la atención a los ciudadanos.
- Iniciando la gestión 2014, los funcionarios aplican los conocimientos e implementan el sistema de gestión documental y archivo.

- Diagnóstico y evaluación de los registros, archivos y plataforma tecnológica realizados al 30/03/2012

En este caso se mide el grado de consecución de los objetivos planteados y para ello se tienen que establecer indicadores de acuerdo a los resultados logrados.

Informes quincenales.

Informes mensuales.

Informe final o cierre de gestión.

6.3.2, Evaluación del Impacto del proyecto

Para evaluar el impacto se tiene que identificar los cambios apreciables en el contexto donde se ha operado el proyecto. Para ello es importante que las Agencias Financieras que promuevan este proyecto sean los responsables de medir y evaluar este aspecto.

- Satisfacción de los usuarios denunciantes.
- Mayor fluidez en las tramitaciones.
- Acceso oportuno a la documentación.
- Disminución del riesgo de pérdida de la documentación.

6.4. DIFUSIÓN Y PROMOCIÓN

Se establecen diferentes estrategias para lograr la difusión y promoción del proyecto.

- Prensa: A través de propaganda de derechos que tienen los usuarios denunciantes.

- Radio: Elaboración de cuñas radiales donde se puedan presentar testimonios de actos de violencia permitiendo al público radio-oyente conocer la necesidad de emitir denuncias en diferentes idiomas.
- Televisión: Se presentarán spots publicitarios sobre el impacto que tiene el proyecto.

6.5. DOCUMENTACIÓN.

Se presentarán

- Informes de proyectos
- Informes de control y seguimiento
- Informes de evaluación
- Informes de difusión
- Informe final.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Los archivos constituyen parte esencial de los recursos de información de las instituciones tanto públicas como privadas de un país, como memoria institucional cobran mayor importancia a medida que pasa el tiempo.

La Brigada de Protección a la Familia es una institución que tiene la función de hacer cumplir la ley y brindar servicios de auxilio y protección a la ciudadanía boliviana en su conjunto. El presente estudio establece diferentes formas de violencia intrafamiliar de la que son víctimas ciudadanos y ciudadanas, día a día son asentadas todo tipo de denuncias referidas a esta temática, las mismas que son registradas generando a su vez gran cantidad de documentación referida a los diferentes casos.

Efectuado el diagnóstico situacional del archivo, se observó que los procedimientos aplicados a la documentación son empíricos y carecen de toda norma técnica, es en este sentido y bajo las observaciones señaladas, que se considera de urgente necesidad el diseño y aplicación de un Sistema Integrado para el Archivo Operativo de Denuncias de la Brigada de Protección a la Familia, estructurado en las bases técnicas con las que debe contar un archivo moderno, complementado con la aplicación de la tecnología informática, para que así se logre brindar un servicio eficiente y eficaz, ya que en cualquier momento se puede precisar de ella para consulta y/o diversos trámites legales.

Al mismo tiempo coadyuvará a que los funcionarios no tengan que partir de cero invertir tiempo y recursos en la búsqueda infructuosa de información,

produciendo ineficiencia, atraso, confusión y en general, una deficiente administración, que pudiera derivar en conflictos que ocasionen dificultades que lleguen a vulnerar el derecho al acceso a la información así como los más elementales principios de la administración pública, puesto que un archivo apropiadamente organizado, tiene la capacidad de documentar derechos y deberes de las personas.

RECOMENDACIONES

Por todo lo descrito en el presente proyecto, nos permitimos recomendar lo siguiente:

- Implementar, con carácter de urgencia, un Sistema de Archivo Integrado en la BPF de La Paz.
- Establecer una red informatizada con las BPF's a nivel nacional, basada en el modelo presente y considerando el nuevo marco legal que define la Nueva Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, en el marco de la información, su acceso e implicancia en el tratamiento de los archivos.
- Difundir el presente modelo de Sistema Integrado de Archivo, para que sea considerado como un modelo a seguir por las demás BPF's del Estado.
- La organización documental que se aplicará permitirá una selección eficiente de los documentos generados por cada área de trabajo
- La implementación del flujo de trámite documentario brinda grandes beneficios en la organización, administración y control de todo el Sistema Archivístico ya que permitirá ahorrar tiempo y recursos.

- El software adquirido aportará beneficios en el inventario y registro de los documentos ingresados al Archivo Operativo.
- Este sistema ha permitido mejorar y agilizar el proceso de intercambio de información entre las instituciones involucradas para una buena toma de decisiones.

BIBLIOGRAFÍA

- Bolivia. *Decreto Supremo. N° 28168*. Gaceta Oficial de Bolivia. 2005
- Centro de Investigaciones Innocenti (2000) *.La violencia doméstica contra mujeres y niñas*. Digest No 6. Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia. Italia.
- Davenport, Thomas (1999). *Ecología de la información*. Nueva York: Oxford University Press.
- Del Pozo Navarro, Fernando (1979). *Dirección por Sistemas*. Ed. Limusa. México
- Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española. DRAE. 2001.
- Gudiño Pérez, Patricia (2001). *El Uso de la Tecnología de la Información, en búsqueda de ventajas competitivas*. Gestión y Estrategia No. 11-12. Ene-Dic.. UAM-A. México.
- Gutiérrez, Marisa; Romaniuk, Susana y Nudler, Alicia (1999). *Maltrato conyugal: fundamentos teóricos y modelos de intervención - redes sociales y perspectiva de género*. Universidad Nacional del Comahue.
- Hernández, Sampieri, Roberto Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio (1999). *Metodología de la investigación*. Edit. Mc Graw Hill, México.
- Murdick, Robert y Ross, Joel (1990). *Sistemas de Información basados en Computadoras para la Administración Moderna*. México. Ed. Diana.

- Oporto Ordoñez, Luis y Rosso Ramírez, Flora (2007). *Legislación Archivística Boliviana. El ABC normativo del archivero boliviano*. La Paz. BCG & Management SRL.
- República de Bolivia. *Constitución Política del Estado*. Aprobada por Referéndum Constitucional, promulgada el 7 de febrero de 2009.
- República de Bolivia. *Ley Contra la Violencia en la Familia o Doméstica*. Ley No. 1674 del 15 de Diciembre de 1995.
- República de Bolivia. *Ley de Procedimiento Administrativo*. Ley N° 2341 de 23 de Abril de 2002.
- Rincón, Juana (1998). *Cooperación del Personal Académico: Mecanismo para la Integración del Sistema Universitario Nacional*. Universidad Simón Rodríguez. San Fernando de Apure. Venezuela.
- Rodríguez Franco, Luis (2001). *Psicología y violencia doméstica: un nuevo reto hacia un viejo problema*. Facultad de Psicología Departamento de Personalidad, Evaluación y Tratamiento Psicológicos. Universidad de Sevilla. España.
- Ruiz, Marlon (2001). *Introducción a los Sistemas de Base de Datos*. Atenea Informática. Buenos Aires.
- Tamayo y Tamayo, Mario (1998). *Diccionario de la investigación científica*. Ed. LIMUSA. México. 1998.