

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



**“GESTIÓN DOCUMENTAL EN EL FONDO DE
DESARROLLO DEL SISTEMA FINANCIERO Y DE
APOYO AL SECTOR PRODUCTIVO -FONDESIF-”**

Proyecto de Grado

Para optar el título de Licenciatura en Bibliotecología
y Ciencias de la Información

Postulante

Univ. Malena Salomé Paredes López

Tutor

Lic. Arzil Aramayo Gómez

La Paz, Bolivia – Mayo 2008

Índice

*A Antonia mi adorada Madre
y mis queridos hermanos.*

*A Nelson y Josué, quienes viven
en mi corazón y mi mente.*

GRATITUDES

El desarrollo de este proyecto ha sido posible gracias al apoyo y concurso de muchas personas. Quiero expresar mi agradecimiento a la Universidad Mayor de San Andrés y a los docentes que me impartieron sus conocimientos en los años de formación profesional. También quiero agradecer al Fondo de Desarrollo del Sistema Financiero y de Apoyo al Sector Productivo FONDESIF, por haberme acogido en la Institución y por todo el apoyo y la confianza brindados en la realización del proyecto.

Un agradecimiento especial al tutor del proyecto, Lic. Arzil Aramayo Gómez, por su asesoramiento, sus consejos y el tiempo dedicado en todo el proceso de elaboración de este trabajo.

Deseo expresar mi reconocimiento a la Lic. Eliana Martínez, Lic. Flora Rosso y Lic. Lorena Martínez, por haber contribuido en el enriquecimiento del proyecto con sus acertadas recomendaciones y la predisposición para orientarme en los momentos precisos.

En el plano familiar, un infinito agradecimiento a mi hijo Josué, por su paciencia en aquellos momentos de ausencia dentro del proceso de mi formación académica y por acompañarme en el caminar del presente proyecto. También quiero expresar un profundo agradecimiento a mi esposo y compañero Nelson, por el aliento diario y el constante apoyo.

Para terminar, quedo eternamente agradecida con mi madre y hermanos, por haberme brindado siempre su confianza, apoyo y comprensión.

INDICE

Dedicatoria	I
Gratitudes.....	II
Introducción.....	1

I. CAPÍTULO PRIMERO

GENERALIDADES	2
1.1. Justificación.....	2
1.2. Problematización.....	4
1.3. Aspectos Metodológicos.....	5
1.3.1. Metodología.....	5
1.3.2. Métodos y Técnicas.....	10

II. CAPÍTULO SEGUNDO

CONCEPCIONES TEÓRICAS Y CONCEPTUALES	13
2.1. Acceso a los Documentos.....	15
2.2. Archivística.....	16
2.3. Archivo.....	16
2.4. Archivo de Gestión	17
2.5. Clasificación de Correspondencia.....	18
2.6. Control Documental.....	19
2.7. Correspondencia.....	20
2.8. Cultura Organizacional.....	20
2.9. Diagnóstico.....	21
2.10. Documentación.....	22
2.11. Documento.....	22
2.12. Documento de Archivo	22
2.13. Expediente.....	23
2.14. Flujo Documental.....	24
2.15. Formulario de Préstamo.....	25
2.16. Generación Documental.....	25
2.17. Gestión.....	26
2.18. Gestión del Flujo Documental.....	26
2.19. Hoja de Ruta.....	27

2.20.	Hoja Testigo.....	27
2.21.	Libro de Registro.....	28
2.22.	Manual de Correspondencia.....	28
2.23.	Registro de Documentos	29
2.24.	Reglamento.....	29
2.25.	Tipología Documental.....	29
2.26.	Toma de Decisiones.....	29
2.27.	Unidad de Recepción y Despacho de Correspondencia.....	30
2.28.	Valor Documental.....	31

III. CAPÍTULO TERCERO

MARCO INSTITUCIONAL Y DE DIAGNÓSTICO 33

3.1.	Antecedentes Históricos.....	33
3.2.	FONDESIF en la Actualidad.....	34
3.3.	Visión, Misión y Objetivos Institucionales.....	36
3.4.	Aspectos Jurídicos.....	38
3.5.	Estructura Orgánica de FONDESIF.....	40
3.6.	Fondo Documental.....	41
3.7.	Diagnostico del Flujo Documental.....	44
3.7.1.	Diagnostico Organizacional.....	44
3.7.2.	Diagnostico Normativo.....	45
3.7.3.	Diagnostico del Circuito de Tramitación.....	46
3.7.4.	Diagnostico de Tiempos de Tramitación.....	51
3.7.5.	Diagnostico Estadístico de Recepción y Despacho de Correspondencia.....	51
3.8.	Estudio Técnico.....	52
3.8.1.	Dimensión del Proyecto	53
3.8.2.	Ubicación del Proyecto	54
3.8.3.	Proceso Productivo.....	54
3.9.	Estudio Social.....	55
3.9.1.	Status Social.....	55
3.9.2.	Instrucción Educativa.....	55
3.9.3.	Cultura Laboral.....	56

IV. CAPÍTULO CUARTO

CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL 57

4.1.	Visión y Misión del Proyecto	57
4.2.	Objetivos.....	57

4.2.1. Objetivo General.....	57
4.2.2. Objetivos Específicos.....	58
4.3. Aspectos Jurídicos.....	58
4.4. Estudio Financiero.....	69
4.5. Propuesta de Herramientas Normativas	71
4.5.1. Manual de Correspondencia.....	71
4.5.2. Reglamento Específico de Generación de Documentos.....	71
4.5.3. Reglamento de Préstamo de Documentos	72
4.6. Plan de Acción.....	72
4.7. Indicadores de Evaluación del Proyecto	77
4.8. Cronograma de Ejecución del Proyecto	81
 CONCLUSIONES.....	 82
 RECOMENDACIONES.....	 84
 FUENTES CONSULTADAS	 85
 ANEXOS.....	 90
1. Decreto Supremo No. 24110.....	90
2. Decreto Supremo No. 24436.....	105
3. Decreto Supremo No. 25338.....	115
4. Resolución Administrativa No. 014/2004.....	133
5. Manual de Correspondencia.....	136
6. Reglamento Específico de Generación de Documentos.....	158
7. Reglamento de Préstamo de Documentos.....	168
8. Fotografías.....	179

INDICE DE CUADROS

1. Funciones de FONDESIF.....	2
2. Fondo Documental de FONDESIF.....	41
3. Tipología Documental.....	42
4. Estadística Mensual de Ingreso y Despacho de Correspondencia Externa.....	52
5. Estadística Mensual de Ingreso y Despacho de Correspondencia Interna.....	52
6. Estadística de Usuarios Internos.....	53
7. Estudio Financiero.....	70
8. Indicadores de Evaluación.....	79
9. Cronograma.....	81

Introducción

El presente proyecto de GESTIÓN DOCUMENTAL, tiene por objeto implementar en el FONDO DE DESARROLLO DEL SISTEMA FINANCIERO Y DE APOYO AL SECTOR PRODUCTIVO – FONDESIF, una serie de procedimientos que permitan realizar el seguimiento al flujo documental, desde el inicio hasta la conclusión del trámite y la conformación de los expedientes completos.

FONDESIF es una Institución descentralizada del Estado cuyas funciones son apoyar las *“microfinanzas y servicios financieros, otorgando créditos, brindando asistencia técnica y apoyando al desarrollo sectorial de: entidades bancarias, no bancarias, ONGs, cooperativas de ahorro y crédito, fondos privados, mutuales, asociaciones, municipios urbanos y rurales”*.¹ Para que FONDESIF cumpla con esa misión institucional, deberá contar con una adecuada organización, sistematización, conservación, control y difusión de sus documentos lo que se logrará a través del buen funcionamiento del flujo documental, ya que el mismo será el eje estratégico que articule el sistema de archivo en la institución, desde la conformación de los archivos de gestión hasta el archivo central. El seguimiento óptimo del flujo documental permitirá contar con los expedientes completos y toda la documentación adecuada para la atención de los trámites administrativos.

El proyecto esta estructurado en cuatro capítulos. En el primer capítulo se darán los lineamientos básicos y generalidades. En el segundo acápite se tratará el marco teórico a utilizarse. En el tercero, se abordará el marco institucional y de diagnóstico. En el cuarto capítulo se desarrollará la propuesta de Implementación de la GESTIÓN DOCUMENTAL. Finalmente, se presentarán las conclusiones y recomendaciones, las fuentes consultadas y los anexos respectivos.

¹ MEMORIA INSTITUCIONAL DE FONDESIF. 2004, pp. 5-6

I. GENERALIDADES

1.1 Justificación

El Fondo de Desarrollo del Sistema Financiero y de Apoyo al Sector Productivo, FONDESIF, es una entidad descentralizada, que se caracteriza por ser la instancia ejecutora de las políticas públicas definidas por el Gobierno para el desarrollo sectorial de las microfinanzas del Estado. Se basa en tres pilares fundamentales, como se puede apreciar en el siguiente cuadro:

CUADRO No. 1
FUNCIONES DEL FONDESIF

Apoyo Financiero para Incremento de Cartera.
Asistencia Técnica.
Apoyo al Desarrollo Sectorial y Social

(*) Elaboración propia

En este sentido la Institución ha dirigido acciones que contribuyen a mejorar la calidad de vida de diferentes sectores del país por más de 12 años, apoyada en el DECRETO SUPREMO N° 25338². De cada una de las actividades de apoyo financiero, FONDESIF ha originado documentos de valor administrativo, contable, legal, jurídico y fiscal, los que necesitan tener un manejo y control eficiente dentro de la Institución.

Este proyecto se justifica en la necesidad de resolver todas las deficiencias identificadas dentro de la GESTIÓN DOCUMENTAL en FONDESIF y poder proporcionarle todas las herramientas normativas que coadyuven a la solución de los problemas, elaborando instrumentos adecuados y proponiendo una aplicación inmediata de los mismos. La Institución podrá contar con un mayor control de su documentación, lo que le ayudará en la

² BOLIVIA. *Leyes y Decretos*. 1995, p. 3

toma de decisiones y en la manera de demostrar la correcta administración de los recursos del Estado y la Cooperación Internacional.

La corrección de las deficiencias se realizará bajo un sistema tradicional de GESTIÓN DOCUMENTAL, basado en procedimientos manuales, ya que sería ambicioso aplicar un sistema tecnológico sabiendo que la Institución no cuenta con recursos asignados para implementar la tecnología y el capital humano que esto significaría. En este caso no sólo se requeriría profesionales archivistas, sino también profesionales informáticos y equipos de alta capacidad. Otro factor preponderante por el que no se propone un sistema digitalizado es que previamente se debe resolver de manera tradicional los problemas que se presentan en el seguimiento de la correspondencia y la conformación de expedientes completos, aspectos que son prioritarios en la GESTIÓN DOCUMENTAL. No se quiere decir que estos problemas no se subsanen con la creación de un sistema digitalizado, sin embargo, es urgente solucionarlos por el camino que sea más factible para la Institución y que mejor se acomode a la realidad de acuerdo al presupuesto programado para la gestión.

Para puntualizar, se debe decir que el proyecto de GESTIÓN DOCUMENTAL es un aporte real e inmediato para la Institución y no sólo una propuesta teórica. Si el aporte fuera exclusivamente teórico se podría llegar hasta la implementación de un Sistema Digitalizado de Archivos, con todas las facilidades que brindan las Nuevas Tecnologías, sin embargo, se debe enfatizar que las necesidades de la Institución requieren soluciones urgentes, prácticas y objetivas.

1.2 Problematización

FONDESIF, desde su fundación ha venido desempeñando el rol importante de administrador de los recursos de la Cooperación Internacional y del Estado en el apoyo al mercado microfinanciero, como producto de sus actividades genera y recibe documentación que en el circuito del trámite no tienen un tratamiento adecuado, generando en muchos casos procesos innecesarios y demora en la ejecución de los trámites.

La problemática reside en que la Institución, siendo uno de los brazos financieros del Estado, con una diversidad de operaciones financieras, no cuenta con mecanismos adecuados que permitan el seguimiento del flujo de los documentos, desde el ingreso hasta la culminación del trámite y la conformación de expedientes completos.

Un segundo problema es la generación de documentos de forma indiscriminada por medio de la reimpresión (documentos que no llevan firma) y la fotocopia, esto entorpece el curso de los trámites y en muchos casos genera confusión al momento de identificar el valor probatorio-legal de la documentación, ya que los mismos solo poseen valor informativo.

Un tercer problema es que no existen herramientas que permitan controlar el uso y préstamo de los documentos en los Archivos de Gestión, para localizarlos oportunamente y preservar de mejor manera su integridad, motivo por el cual se genera demora y extravío de la información causando acceso dificultoso a la documentación.

Dichos problemas no solo entorpecen el flujo documental de la Institución, consecuentemente afectan al correcto desenvolvimiento administrativo. Si no se cuenta con expedientes completos es dificultoso ubicar la documentación para el seguimiento de los trámites y/o realizar consultas para el desarrollo efectivo de las actividades. Todo esto significa un perjuicio en cuanto al tiempo que se emplea para ubicar los documentos y para tomar decisiones correctas.

1.3 Aspectos metodológicos

1.3.1 Metodología

La metodología es un elemento de la ciencia que permite el camino correcto para llegar al conocimiento, la que guía a una explicación clara y precisa sobre el sujeto estudiado.

“La metodología es aprender a mirar, observar detenidamente el sujeto y el objeto de estudio que permite acciones sintonizadas para corregir o cambiar algo. La práctica y la técnica provocan un aprendizaje para elaborar conceptos de numerosas ciencias que concurren en el fenómeno de la investigación propiamente dicho, el conocimiento permite encontrar la estrategia apropiada para su mejor desempeño y aplicación del método.”³

Según la definición extraída de Guillermo Briones, se va a considerar al objeto estudiado: *GESTIÓN DOCUMENTAL* y al sujeto: *OBSERVADOR*. Se recurrirá a la observación permanente del objeto de estudio *GESTIÓN DOCUMENTAL*, para posteriormente remitirnos a la inducción y a la deducción.

- a) Observación y análisis general de la *GESTIÓN DOCUMENTAL*: Se realizará a partir de la Unidad de Recepción y Despacho de Correspondencia. En primera instancia, se observará la forma de recepción de acuerdo a las estrategias planteadas por el sistema financiero, luego se hará el

³ BRIONES, Guillermo. *Métodos y Técnicas de Investigación para las Ciencias Sociales..* 1982, p.52.

seguimiento y control de los documentos de la entidad, con la finalidad de detectar los problemas del flujo documental. Se observará cada uno de los procesos relacionados con el manejo de la documentación en las actividades cotidianas de la institución.

- b) Método inductivo: En principio la inducción tiene la gran ventaja de impulsar al sujeto investigador a ponerse en contacto directo con las cosas. Partiendo de esta premisa se verificará cuales son los procedimientos, herramientas e instrumentos utilizados en la GESTIÓN DOCUMENTAL, además se revisará opiniones, se anotará reflexiones y comentarios relevantes al objeto de estudio. A partir de ello se llegará a una conclusión general sobre el proceso de GESTIÓN DOCUMENTAL en FONDESIF.
- c) Método deductivo: El papel de la deducción en la [investigación](#) será doble, primero consistirá en encontrar principios desconocidos o partir de otros conocidos; y en segundo lugar, servirá para descubrir consecuencias de principios o procedimientos desconocidos. Cuando se conozca la conclusión general respecto a la GESTIÓN DOCUMENTAL en FONDESIF, se deducirá cuales son cada uno de los problemas que afectan el proceso, como la falta de herramientas normativas.

La observación, la inducción y la deducción seguirán los pasos que se detallan a continuación, los cuales son fundamentales dentro de la metodología de elaboración del proyecto:

1. Obtención de Información: Se utilizará técnicas que proporcionarán la información imprescindible de forma fiable, estructurada y homogénea en cuanto a los responsables de la Unidad de Recepción y Despacho de Correspondencia, el circuito de tramitación, la normativa utilizada y los documentos generados y recibidos por la institución:

- a) Responsables de la Unidad de Recepción y Despacho de Correspondencia
- Estructura orgánica formal e informal de los responsables de la Unidad de Recepción y Despacho de Correspondencia.
 - Cargas de trabajo asumidas y responsabilidad de cada uno de los participantes en la Unidad de Recepción y Despacho de Correspondencia.
- b) Circuito de Trabajo o de Tramitación: Se determinará el flujo documental dentro del proceso de trabajo que se sigue en la tramitación del procedimiento desde su inicio hasta el final, identificando la secuencia de las actividades que se realizan.
- c) Normativa: Se revisará las normas utilizadas en el procedimiento, las que configuran su marco de referencia y permiten definir el circuito formal de tramitación, así como las concordancias entre éste y el circuito real.
- d) Tiempos de Tramitación: Se contabilizará el tiempo utilizado en la consecución de un trámite.
- e) Los Documentos: Se verificará los documentos generados y recibidos como soporte y reflejo de las actividades de la institución.

2. Análisis del Proceso: Posteriormente se analizará toda la información con el fin de sistematizarla y reflejarla en instrumentos útiles (organigramas y flujogramas). Esta será una actividad de descripción detallada y objetiva del

procedimiento en sus diversos aspectos y una forma de analizar cuestiones que saltan a la vista como problemáticas. Se analizarán los siguientes aspectos:

- a) Análisis Organizacional: Análisis de todos los que intervienen en los procesos de tramitación.
- b) Análisis del Circuito de Tramitación: Delimitación clara del procedimiento, para luego identificar, delimitar y describir las fases en las que se descompone, los trámites que integran cada una de las etapas y las actividades que conforman cada trámite. En si, se verificará lo que es, con lo que debería ser.
- c) Análisis Normativo del Procedimiento: Normativa sustancial determinada para los procesos de GESTIÓN DOCUMENTAL.
- d) Análisis de Tiempos de Tramitación: La suma de los distintos tiempos empleados en la tramitación.
 - Tiempo real, suma del tiempo efectivo, externo y burocrático.
 - Tiempo efectivo de actividad (el periodo mínimo para el procedimiento).
 - Tiempo externo (empleado en esperas imprescindibles, como la toma de decisiones).
 - Tiempo burocrático (traslados y correos).
- e) Análisis de los Documentos: Identificación de la correspondencia, clasificación, procedencia, destino, porcentaje de utilización y grado de normalización.

3. Diagnóstico del Proceso: Se identificará los problemas, disfunciones, deficiencias y aspectos susceptibles de mejora.

- a) Diagnóstico de Organización: Se encontrarán posibles disfunciones en la organización de la Institución a partir de la Unidad de Recepción y Despacho de Correspondencia.
- b) Diagnóstico del Circuito de Tramitación: Se identificará los problemas que se suscitan en el circuito de la tramitación.
- c) Diagnóstico Normativo: Se verificará si existen normas establecidas y su aplicación.
- d) Diagnóstico de Tiempos: Se comparará el tiempo real total con el tiempo ideal para la tramitación.
- e) Diagnóstico de los Documentos: Se determinará errores e imperfecciones en la elaboración de documentos, así como duplicidades, falta de acceso y la estadística de los documentos generados y recibidos.

4. Rediseño del Proceso: Se realizará mediante un nuevo flujo documental que contenga las soluciones y mejoras. Se determinarán las medidas a adoptar para la racionalización, simplificación y mejora del procedimiento, lo que implica modificar el circuito de la correspondencia y aplicar normativa para los problemas identificados. El rediseño de todo este proceso incluye:

- a) Redistribución de responsabilidades en el Trámite Documentario.

- b) Redefinición del Circuito de Tramitación, del procedimiento para la generación documental y del proceso de préstamo de documentos.
- c) Elaboración de la Normativa.
- d) Elaboración de un Manual de procedimientos para la Correspondencia con el siguiente contenido:
 - Presentación o introducción donde se señalarán los objetivos.
 - Descripción de todas las actividades, responsables y normas a seguir.
 - Glosario
- e) Normalización de la generación de documentos (a través de un Reglamento).
- f) Normalización de los préstamos documentales (a través de un Reglamento).

1.3.2 Métodos y Técnicas

El método a utilizarse será el de trabajo de campo, considerando la descripción y la explicación de los principales sucesos encontrados. Los pasos son los siguientes:

1. Revisión de Literatura:

- Orientación Bibliográfica: Se consultarán libros, folletos y otros referentes a la Archivística.
- Orientación Hemerográfica: Se consultará revistas especializadas en Archivística y Periódicos para recabar datos de la Institución.

- Orientación vía Internet: Se consultará la página web de la Institución y otros sitios especializados en materia archivística tanto de América como de Europa.
- Orientación Especializada: Se recurrirá a consultar manuales, reglamentos específicos y orientación de expertos en la materia.
- Orientación en Materia Legislativa: Se consultarán leyes y decretos relacionados al funcionamiento de la Institución, al ámbito de la administración y protección del patrimonio documental y el ejercicio laboral público en la gestión administrativa.

2. Cuestionario para la Recogida de Datos: Los datos que serán considerados van a observarse en base al siguiente cuestionario.

- ¿Qué tipo de actividades desarrolla la institución?
- ¿Qué tipo de documentación recibe y genera?
- ¿Con qué instituciones establece comunicación FONDESIF?
- ¿Quiénes se encargan de administrar la GESTIÓN DOCUMENTAL?
- ¿Cuáles son los tipos de notas que genera y recibe la institución?
- ¿Cuál es el flujo documental que se desarrolla?
- ¿Con que instrumentos cuenta para el registro y la distribución de la correspondencia?
- ¿En qué tiempo llegan las notas a su destino para la correcta consecución del trámite administrativo?
- ¿Bajo que parámetros y normativa se genera la documentación al interior de la institución?
- ¿Cuál es la cultura laboral de los funcionarios en cuanto al tratamiento de la documentación?
- ¿Qué procedimientos se sigue para los préstamos documentales y el acceso oportuno a la información?
- ¿Cómo se preserva y resguarda la documentación en FONDESIF?

3. Revisión de Opiniones: Se solicitará opiniones y reflexiones de los funcionarios, en especial del Director General Ejecutivo, quienes proporcionarán información y comentarios desde su ámbito laboral.

4. Registro de Sucesos Relevantes: Se registrarán todos los datos recogidos a partir del cuestionario y de las opiniones de los distintos funcionarios para abstraerlos con precisión en el diagnóstico respectivo, desde el cual se delimitará la propuesta.

II. CONCEPCIONES TEÓRICAS Y CONCEPTUALES

El aspecto de la GESTIÓN DOCUMENTAL es un tema tratado por diferentes autores. Para plantear el proyecto es preciso abordar esta temática, además de considerar toda la conceptualización y terminología que será utilizada.

“Gestión de documentos viene a ser la traducción literal del término norteamericano records management, que también podíamos haber traducido como administración de documentos, pues la palabra management admite ambas acepciones. Por gestión de documentos se entiende el conjunto de tareas y procedimientos orientados a lograr una mayor eficacia y economía en la explotación de los documentos por parte de las organizaciones. Según A. Ricks (1979), su ámbito “se extiende al ciclo de vida completo de los documentos, desde su producción hasta su eliminación final o su envío al archivo para su conservación permanente...”⁴

La GESTIÓN DOCUMENTAL significaría asegurar la documentación necesaria, evitar lo no esencial, simplificar los sistemas de creación y uso del papeleo, mejorar la forma de organizar y recuperar los documentos, proporcionar el cuidado adecuado y el depósito en los archivos correspondientes (archivo de oficina, central e intermedio), y finalmente asegurar el expurgo adecuado de los documentos que no se necesitan en la gestión de los trámites.

Según la definición de Lorena Martínez, Gestión Documental es:

“Conjunto de acciones que realizan las instituciones para el ejercicio de sus funciones y atribuciones que se plasman en documentos producidos o recibidos por cualquier persona o institución en el ejercicio de su actividad.”⁵

⁴ CRUZ MUNDET, José Ramón. *La gestión de Documentos en las Organizaciones*. 2006, p. 17.

⁵ MARTÍNEZ QUINTEROS, Lorena. *Modulo Gestión de los Archivos en General y Manejo Documental. Diplomado Gestión de Archivos*. La Paz, Noviembre, 2007. p. 9.

De esa manera, la gestión de documentos:

“...se produce en dos momentos netamente diferentes por la responsabilidad: la fase inicial de creación y utilización, de un lado, y la fase de eliminación y conservación final, del otro...”⁶

Las estrategias de la gestión de documentos se basan en el desarrollo y en la adopción de políticas, procedimientos y prácticas, y en el diseño y la realización de sistemas de manera que cumplan las necesidades operativas de la institución y estén conformes con su entorno normativo. Las estrategias de una institución para documentar sus actividades deben determinar qué documentos son necesarios y cuándo, cómo y dónde deben ser captados en su sistema archivístico. En este proyecto, se va a estudiar el primer momento en la GESTIÓN DOCUMENTAL.

Los sistemas de gestión de documentos deben poseer las siguientes características:

- a) Capturar rutinariamente los documentos en el ámbito de las actividades que cubre.
- b) Organizarlos de forma que reflejen los procesos de actividad de la entidad.
- c) Protegerlos de alteraciones o eliminaciones no autorizadas.
- d) Funcionar rutinariamente como fuente primaria de información sobre las acciones contenidas en los documentos.

⁶ Ibíd. p. 55.

- e) Proporcionar fácil acceso a todos los documentos.

Desde el ámbito de la GESTIÓN DOCUMENTAL será también necesario considerar la siguiente terminología, la misma que se utilizará en el desarrollo del proyecto:

2.1 Acceso a los Documentos

Se pueden señalar las siguientes definiciones:

*“Disponibilidad de los documentos de archivo mediante los instrumentos de consulta de la información”.*⁷

*“Facultad de utilizar el material de un fondo, bajo determinadas normas y condiciones de uso (...) Acceso a la información, a los archivos y su difusión. Los materiales que se archivan responden originalmente a que puedan ser utilizados por quienes necesitan la información.”*⁸

El acceso a los documentos es la forma en que cualquier persona o funcionario de una determinada institución puede conocer y consultar documentación pública, a partir de la cual puede obtener la información que requiera. Este acceso se logra a partir de distintos instrumentos de consulta establecidos en cada archivo. En nuestro país, el acceso a la documentación o información está considerado como derecho constitucional, sin embargo se restringe cuando se trata de documentación pública, para la que un ciudadano común debe manifestar el llamado interés legítimo. En la práctica habitual, existe acceso irrestricto a documentación pública histórica pero no sucede lo mismo con la documentación activa.

Al interior de cada institución, el acceso a los documentos debe estar garantizado para todos los funcionarios, con el fin de que se obtenga la información oportunamente en el desarrollo de las actividades administrativas,

⁷ RODRIGUEZ FERNÁNDEZ, Heidy Roxana. *Glosario de Archivística*. 2006, p. 2.

⁸ ARÉVALO JORDÁN, Víctor Hugo. *Diccionario de términos archivísticos*. 2003, p. 11.

pero para que eso suceda se debe contar con los instrumentos de control adecuados.

2.2 Archivística

Entre las muchas definiciones encontramos a algunos autores que definen la Archivística como “ciencia”, otros como “disciplina”, y están también los que dicen que es una “ciencia emergente”. Para el proyecto se consideran las siguientes definiciones:

“Disciplina que trata de los aspectos técnicos y prácticos de los archivos y de su función.”⁹

“Archivística es la ciencia que se ocupa de los archivos en sus aspectos teóricos y prácticos, estableciendo principios inalterables, estudiando técnicas adecuadas de gestión de documentos, administración y tratamiento y tratamiento técnico de archivos, así como la función jurídica, administrativa y científica de los mismos, desde un punto de vista archivístico o de ciencias y técnicas diversas, y su relación con las entidades productoras de los conjuntos orgánicos de documentos, a fin de manejar y hacer accesible la información de los fondos documentales.”¹⁰

2.3 Archivo

Podemos citar las siguientes definiciones:

“Conjunto orgánico de documentos que una persona o la reunión de varios de ellos, reunidos por las personas públicas o privadas en el ejercicio de sus actividades, al servicio de su utilización para la investigación, la cultura, la información, y la gestión administrativa.”¹¹

“Archivo es la Institución donde se reúnen uno o más conjuntos orgánicos de documentos de cualquier fecha o soporte, producidos, recibidos y acumulados, como resultado del ejercicio de la función o actividad de una persona o entidad pública o privada, organizados y conservados científicamente, respetando su orden natural, en un depósito que reúna las debidas condiciones y atendido por personal capacitado, para servir al sujeto productor o a cualquier persona, como

⁹ GARCÍA, Luis. *Diccionario del Archivero Bibliotecario*. 2000, p. 23

¹⁰ FUSTER, Francisco. “Archivística, archivo, documento de archivo... Necesidad de clarificar los conceptos”. En: *Anales de Documentación*, No. 2. 1999, p. 17

¹¹ GARCÍA, Luis. *Diccionario del Archivero Bibliotecario*. 2000, p. 23

testimonio de la gestión de actos administrativos y/o jurídicos, o como información para fines científicos o culturales.”¹²

En ambas definiciones, una escueta y la otra más desglosada, se explicita el carácter orgánico del archivo. Por un lado, es la documentación generada por un sujeto productor, la cual está reunida, organizada y conservada para prestar servicios de información. Por otro lado, es el lugar o espacio donde dicha documentación se deposita y resguarda. Para puntualizar más el concepto de archivo, podemos citar también:

“Son las secciones de entidades o instituciones archivísticas que reciben, conservan, ordenan, describen y facilitan consulta de la archivaría y eventualmente de colecciones de documentos históricos.

Significados alternativos:

- *Es el edificio donde se conserva documentación.*
- *Es el local donde se deposita documentación.*
- *Es la institución que conserva y utiliza la documentación de una o más entidades,*
- *Es el material como tal – documentos.”¹³*

2.4 Archivo de Gestión

El término puede encontrarse con diferentes acepciones: archivo de gestión, archivo de oficina, archivo activo o archivo administrativo. Para fines del proyecto, se utilizará el término archivo de gestión, para el que se tiene las siguientes definiciones:

“El archivo de gestión se manifiesta en los archivos de las oficinas productoras de documentos acumulados por distintos trámites utilizados con frecuencia en las mismas oficinas.”¹⁴

El diccionario del archivero bibliotecario nos da la siguiente definición:

¹² FUSTER, Francisco. “Archivística, archivo, documento de archivo... Necesidad de clarificar los conceptos”. En: *Anales de Documentación*, No. 2. 1999, pp. 110-111

¹³ TANODI, Branka, comp. *Archivos Universitarios. Temas Archivísticos y Actas III Reunión de Archivos Universitarios*. 2004, p. 7.

¹⁴ CONDE VILLAVERDE, María Luisa. *Manual de Tratamiento de archivos administrativos*. 1992, p. 145

“Centro de administración pública, que guarda y sigue recibiendo la documentación que dicho centro genera y precisa para el normal ejercicio de sus funciones.”¹⁵

Para Luís Oporto, se define como:

“...El archivo de gestión reúne los asuntos y la correspondencia, sometida a continua utilización y consulta administrativa por las mismas oficinas o los sujetos involucrados en los trámites. Custodian estos archivos hasta la prescripción del valor administrativo y/o fiscal contable. El alcance del archivo de gestión es la serie documental, pudiendo generar subseries, dependiendo de la complejidad de la oficina, sus atribuciones y responsabilidades, que son dadas por normas organizacionales de las entidades.”¹⁶

2.5 Clasificación de Correspondencia

Inicialmente, Clasificación se entiende por:

“Acción y efecto de clasificar. Determinar categorías o sectores en los cuales deben ser distribuidos los elementos o las materias diversas, cuyo estudio se quiere facilitar y cuya búsqueda se quiere racionalizar.”¹⁷

Para Clasificación de Correspondencia se tiene el siguiente concepto:

“Operación que determina la clase del documento (correspondencia de relacionamiento, asunto o trámite, memorando, circular, etc.) de acuerdo a la categoría funcional que tiene (administrativa, legal, contable, etc.)”¹⁸

Además se entiende por clasificación de correspondencia a la operación de identificación y selección de todas las notas generadas y recibidas oficialmente según las siguientes categorías: urgente, corriente, confidencial, personal y otros impresos, y los tipos documentales: informes, circulares, resoluciones, memorandums, etc.

¹⁵ GARCÍA, Luís. *Diccionario del Archivero Bibliotecario*. 2000, p. 25

¹⁶ OPORTO, Luís. *Gestión Documental y Organización de Archivos Administrativos*. 2005, p. 52

¹⁷ ARÉVALO JORDÁN, Víctor Hugo. *Diccionario de términos archivísticos*. 2003, p. 67

¹⁸ OPORTO, Luís. *Técnicas de Archivo*. s.f., p. 5

Esta operación es realizada en la *Unidad de Recepción y Despacho de Correspondencia* con la finalidad de dar curso a la atención del respectivo trámite.

Como podemos extraer del texto *Técnicas de Archivo* de Luis Oporto, se considera las siguientes categorías de correspondencia:

- “a) Corriente: correspondencia habitual, relativa a las funciones generales de relacionamiento y/o administración de la institución y sus dependencias.*
- b) Confidencial: correspondencia que lleva el rótulo de confidencial o reservado en el sobre. En este caso no se abre, se registra con los datos que aparecen visibles en el sobre y se entrega de manera inmediata.*
- c) Urgente: es aquella que lleva el rótulo de urgente en el sobre o la que lleva una fecha de plazo fatal o perentorio. En ambos casos se debe colocar la nota “urgente” a tiempo de derivarla.*
- d) Personal: la que se identifica como tal. Incluye extractos bancarios personales y suscripción de revistas personales. No forman parte del archivo de gestión.*
- e) Otros: incluye invitaciones, publicidad, etc.*

Luego se determina la función que cumple:

- a) de relacionamiento*
- b) de tramitación de un asunto*
- c) de comunicación e información. “¹⁹*

2.6 Control Documental

“El control documental es un sistema para gestionar, distribuir y registrar los documentos creados por una organización. El aspecto más importante de toda la actividad de control documental es la meticulosa creación y mantenimiento de documentos excelentes, porque la mayoría de las organizaciones son vulnerables en sus procedimientos de control documental tanto como en su sistema de archivo.”²⁰

Según esta definición, el control documental es esencial para encaminar la documentación de la mejor manera al interior de la institución.

¹⁹ Ídem.

²⁰ CRUZ MUNDET, José Ramón. *La gestión de documentos en las organizaciones*. 2006, p. 78.

Por otro lado, el control documental busca reducir el número y el volumen de los documentos utilizados en la resolución de los asuntos.

Asimismo, el control documental ayuda a localizar los documentos cuando se realizan servicios de préstamo, con lo que se garantiza la integridad de los mismos.

2.7 Correspondencia

Se denomina correspondencia, a la comunicación escrita entre dos instituciones a través de documentos, informes de trabajos, y cartas (notas) que se escriben de dos o mas personas una a otra. Correspondencia es todo movimiento documental generado por instituciones, interna o externamente.

Son muy pocos autores los que consideran la definición exacta de correspondencia más allá de una forma de comunicación entre personas e instituciones, sin embargo, el concepto se ha orientado a la totalidad de la documentación que genera y recibe una entidad.

2.8 Cultura Organizacional

“Cultura organizacional es un conjunto dinámico de valores, ideas, hábitos y tradiciones compartidas por las personas que integran una organización, los cuales regulan sus funciones, sujetándose a reglas y normas.”²¹

Dentro del marco conceptual, la cultura organizacional tiene la particularidad de manifestarse a través de conductas significativas de los miembros de una organización, o de una institución, las cuales facilitan el comportamiento en la misma y se identifican básicamente a través de un conjunto de prácticas gerenciales y supervisorias, como elementos de la dinámica organizacional. Es

²¹ BARRIOS, Norma. *Apuntes módulo gestión de la Información*. 2002, p. 75

importante conocer el tipo de cultura de una organización, porque los valores y las normas van a influir en los comportamientos de los individuos.

En los diferentes enfoques sobre cultura organizacional se ha podido observar que hay autores interesados en ver la cultura como una visión general para comprender el comportamiento de las organizaciones, otros se han inclinado a conocer con profundidad el liderazgo, los roles, el poder de los directores, jefes o gerentes, como transmisores de la cultura de las organizaciones.

2.9 Diagnóstico

“Consiste en auscultar o evaluar la situación actual en que se encuentran los archivos de la entidad a través de una metodología que permita principalmente recopilar y analizar toda la información concerniente sobre los archivos. Esta etapa tiene un producto final: la formulación de las conclusiones y recomendaciones que vienen a ser la descripción del perfil del nuevo sistema archivístico para la entidad.”²²

Una vez analizados todos los documentos utilizados en un procedimiento se procede a valorar en cada caso los errores, imperfecciones, duplicidades, con el objeto de elaborar documentos excelentes que cumplan con todos los requisitos de legalidad, claridad y transparencia, en beneficio de las labores que desempeña la institución. Cruz Mundet identifica los siguientes problemas:

- a) El exceso de documentos innecesarios para la correcta tramitación: documentos no utilizados de hecho, multiplicidad de versiones simultáneas, o documentos que recogen trámites que se pueden suprimir.*
- b) Falta de documentos para soportar trámites y actividades exigidos.*
- c) Inadecuación de los documentos a la normativa vigente.*
- d) Existencia de documentos informáticos que no cumplen los requisitos necesarios para su validez: autenticidad, integridad, conservación y garantía de la recepción por el destinatario.*
- e) Inadecuación del lenguaje: utilización de términos y expresiones ambiguos, incorrecciones gramaticales, sintácticas y ortográficas, redundancia o lenguaje sexista.*

²² ESPINOZA, Nemecio. *Administración Documentaria*. 1995, p.93

f) *Inadecuación de la estructura del documento: formatos de soporte y tipos de letra inapropiados, mal uso de márgenes e interlineados, desorden y diseño poco atractivo, soportes y medios de registro inadecuados.*²³

2.10 Documentación

*“Acción y efecto de documentar... Conjunto de documentos, preferentemente de carácter oficial que sirven para documentar o acreditar algo, que reunidos con un fin determinado, se ocupa de la recogida y tratamiento permanente sistemático de la información registrada para su almacenamiento, recuperación y diseminación.”*²⁴

2.11 Documento

En el Diccionario del Archivero Bibliotecario:

*“En su más amplio sentido, cualquier objeto material que sea testimonio, registro o corroboración de algún conocimiento y que pueda incluirse en algún soporte de información en el cual se ha registrado datos legibles por el hombre o por una máquina con expresión en lenguaje natural.”*²⁵

Para Emilia Currás, documento es:

*“...el medio para la fijación de la cultura de los pueblos, canal de transmisión de conocimientos, fuente de información consolidada, instrumento de comunicación representada, ordenada del conocimiento en forma que pueda ser usada rápidamente.”*²⁶

2.12 Documento de Archivo

Para Luis García, se puede definir según el siguiente concepto:

“Son el resultado natural de la gestión administrativa de una entidad o persona, que conforma series de sus funciones específicas, son únicos

²³ CRUZ MUNDET, José Ramón. *La gestión de documentos en las organizaciones*. 2006, p. 163.

²⁴ GARCIA, Luis. *Diccionario del Archivero Bibliotecario*. 2000, p. 147

²⁵ GARCIA, Luis. *Diccionario del Archivero Bibliotecario*. 2000, p. 147

²⁶ CURRAS, Emilia. *La información en sus nuevos aspectos*. 1998, p. 56

(se encuentra solo en la entidad que genera) sirven como prueba o fuente primaria de información, que constituyen conjuntos orgánicos.”²⁷

2.13 Expediente

“Unidad archivística o expediente; los testimonios de autos y los dossier, todos ellos son conjuntos de documentos, que en los primeros casos resultan una tramitación y en la segunda, reunión sobre un asunto.”²⁸

El diccionario archivístico afirma que un expediente equivale a iniciar la ordenada y recogida de documentos que han de constituir un mismo trámite o asunto por parte de un sujeto productor. Entiéndase que el expediente esta formado por documentos producidos durante la tramitación de un asunto administrativo interno y externo que puede corresponder a la entidad pública o privada, en el transcurso de su conformación se adjuntan más documentos (expediente abierto) y finalmente se convierte en una pieza que resolvió el asunto. Por eso es necesario hacer un seguimiento del trámite para que todos los documentos respectivos sean asignados al expediente al que pertenecen, evitando desviar la documentación.

Para Cruz Mundet:

“Expediente es un conjunto de piezas relacionadas a un mismo tema, en la que no interviene el archivero y que su reunión es natural.”²⁹

Realizando un análisis, expediente, es una unidad conformada por documentos que son antecedentes de un asunto y que constituye una estructura inseparable de una acción administrativa.

²⁷ INCH, Marcela. *El documento de Archivo*. 2000, pp. 2-3

²⁸ GARCIA, Luis. *Diccionario del Archivero Bibliotecario*. 2000, p. 200

²⁹ CRUZ MUNDET, Ramón. *Manual de Archivística*. 1994, p. 71

2.14 Flujo Documental

Para Luis García, flujo documental es:

“Acción y efecto del recorrido documental administrativo de piezas fundamentales que permiten tomar decisiones con conocimiento de causa para la resolución de un fin o una necesidad en el ejercicio de la actividad pública.”³⁰

El flujo documental se establece como una herramienta útil de trabajo en todas las instituciones. Para asumir acciones y políticas correctas debe tomarse en cuenta los siguientes aspectos:

- Distribución de los documentos desde la Unidad de Recepción y Despacho de Correspondencia.
- Uso de la documentación en cada oficina o dependencia.
- Cuidado para controlar y derivar el documento.
- Logro de los objetivos de la institución y sus funcionarios.
- Aplicación de los procedimientos técnicos archivísticos en las actividades relacionadas con la información escrita.
- Preservación de la integridad de los documentos.
- Situación en la que se extravía el documento administrativo.
- Conservación de la Memoria Institucional.

Los elementos señalados han sido objeto de estudio debido a que los documentos son los testigos fundamentales de información para cualquier asunto dentro de la institución.

³⁰ GARCIA, Luis. *Diccionario del Archivero Bibliotecario*. 2000, p. 147

El flujo documental conforma una serie de pasos archivísticos que intervienen en el proceso del desarrollo y eficiencia en el uso del documento hasta su conservación definitiva, elemento que determina la esencia del documento de archivo.

Los procedimientos administrativos están relacionados estrechamente con el documento, desde su nacimiento en su primera etapa de vida, que es la circulación del documento y tramitación por canales respectivos o flujos. Esto está estrechamente relacionado con el valor primario de los documentos, o valor mediato. Estamos hablando del valor administrativo, valor legal y valor contable que tienen plena vigencia durante el curso de la duración del trámite.

2.15 Formulario de Préstamo

Es un formulario impreso que debe ser llenado por la persona que solicita el préstamo de un documento. Este formulario indica la ubicación del documento testificando al responsable del préstamo. Según la definición de Víctor Hugo Arévalo Jordán es un:

“(...) Impreso diseñado de manera que sirva a los propósitos de un procedimiento administrativo, que queda completo al llenarse los blancos dejados ex profeso.”³¹

En el libro de de Nemecio Espinoza, se encuentra el siguiente concepto:

“Un FORMULARIO –denominado también FORMA o FORMATO-, es un documento impreso provisto de espacios en los que se anotan datos. El conjunto interrelacionado de estos datos constituye Información, por lo tanto, un Formato debidamente llenado es un documento soporte de Información.”³²

2.16 Generación Documental

³¹ AREVALO JORDÁN, Víctor Hugo. *Diccionario de términos archivísticos*. 2003, p. 128.

³² ESPINOZA, Nemecio. *Administración Documentaria*. 1995, p. 113.

Aunque no se puede extraer un concepto definido sobre la generación documental, se diría que es la producción de documentos en una unidad administrativa en cumplimiento de sus funciones. Dicha generación puede ser de distintos tipos documentales para la consecución de los trámites administrativos.

2.17 Gestión

Gestión es un término amplio en su acepción teórica, por que implica conceptos como gestión de recursos humanos, administrativos, financieros, servicios públicos, relaciones interinstitucionales, políticas y estratégicas:

*“(...) La Gestión es un proceso que comprende determinadas funciones y actividades laborales que los gestores deben llevar a cabo a fin de lograr los objetivos de la empresa. En la gestión, los directivos utilizan ciertos principios que les sirven de guía en este proceso (...) El proceso emprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales de otras personas con la finalidad de lograr resultados de alta calidad que cualquier otra persona trabajando sola no podría alcanzar.”*³³

En el marco nacional, Rocío Pinto define como:

*“Gestión, es un elemento de funcionamiento que interviene en la organización de las actividades administrativas en todo el proceso (planear, organizar, dirigir, integrar y controlar), adherida a la evolución práctica para el cumplimiento de los objetivos.”*³⁴

2.18 Gestión del Flujo Documental

Según sostiene Nemecio Espinoza:

“...que es el recorrido del documento administrativo en una institución, debiendo prestar atención a todo el ciclo de utilización de los

³³ IVANCEVICH, Jhon M., LORENZI, Meter y SKINNER, Steven. *Gestión. Calidad y Competitividad*. 1996, pp. 11-12

³⁴ PINTO, Rocío. “Gestión Gerencial de Unidades de Información”. En: *Revista de Bibliotecología y Cs. De la Información*. 2001, p. 69

documentos, desde su creación, recepción por una oficina, hasta su conservación definitiva en los archivos de la organización.”³⁵

Desde la Administración de Empresas, flujo es un proceso de seguimiento controlado para la evolución definitiva de los recursos materiales en la empresa, incluyendo el mejoramiento de los sistemas existentes para un funcionamiento eficaz de actividades corrientes diversas.

La gestión del flujo documental muestra el camino que sigue el documento en una institución, paso a paso, por distintas instancias u oficinas del ente hasta llegar a una conservación definitiva.

2.19 Hoja de Ruta

Es un instrumento práctico que encamina y guía la tramitación de un asunto. La hoja de ruta debe acompañar al documento, excepto a la comunicación confidencial. En ésta se identifica a los directos responsables del trámite y al curso correcto que debe seguir el documento.

La hoja de ruta es un instrumento que se añade a la documentación una vez que ha sido registrada para que la misma sea distribuida y atendida por los distintos funcionarios en competencia. Aunque no existe un modelo único, en su formato se contempla horarios de recepción, destinatarios y proveídos de acuerdo a la naturaleza de la nota y la manera como debe ser atendida.

2.20 Hoja Testigo

“Impreso normalizado que sustituye a una unidad documental y/o de instalación desplazada de su colocación habitual, en el cual se deben figurar la signatura, el destino y la fecha de salida.”³⁶

La Hoja Testigo, como su nombre lo indica, es un instrumento que sustituye a la unidad documental mientras la misma es retirada de su lugar original. En la

³⁵ ESPINOZA, Nemecio. *Administración Documentaria*. 1995, p.87.

³⁶ DIRECCIÓN DE ARCHIVOS ESTATALES. *Diccionario de Terminología Archivística*. 1993, p. 52.

misma se registran los datos del documento, así como de los responsables de su préstamo o consulta. La hoja testigo es retirada, y en muchos casos desechada, cuando la unidad documental es devuelta a su respectivo lugar.

2.21 Libro de Registro

“Libro rayado convenientemente para ir anotando en él, cronológicamente y con un número de orden correlativo que sirve de identificación, una descripción conveniente de cada una de las piezas de determinada clase de materiales conforme se van recibiendo por una persona física o jurídica, como es el caso de la correspondencia de una empresa...”³⁷

El Libro de Registro es un instrumento fundamental en la Unidad de Recepción y Despacho de Correspondencia. En éste se debe contemplar la mayor cantidad de datos necesarios para registrar el tipo de documento que se genera o recibe, así como la hora, su productor y cualquier particularidad que se pueda detectar como la forma de presentación o algún anexo.

2.22 Manual de Correspondencia

El Manual de Correspondencia es una herramienta que coadyuva con el flujo documental, en la que se dan los instructivos necesarios para que exista una forma de llevar la correspondencia de entrada y de salida. En éste se dan los procedimientos para la clasificación y control de ingreso y despacho de correspondencia.

El Manual de Correspondencia contempla la normativa que se va a establecer en el proceso de GESTIÓN DOCUMENTAL. Se detalla la forma de recepción,

³⁷ GARCIA, Luis. *Diccionario del Archivero Bibliotecario*. 2000, p. 386

registro y distribución de los documentos y las responsabilidades para cada funcionario.

2.23 Registro de Documentos

Anotación de los datos del documento en los modelos de control respectivos dentro de cada Institución, como los Libros de Registro, en los que se consideran todos los datos necesarios en la descripción del documento.

2.24 Reglamento

En su acepción más general y retomando el concepto de Victor Hugo Arévalo Jordán, diremos que:

“Conjunto de normas que regulan el funcionamiento de un organismo o corporación, la aplicación de una ley, o una actividad cualquiera tal como un juego o un deporte. Colección ordenada de reglas o preceptos que por autoridad competente se da para la ejecución de una ley o para el régimen de una corporación, una dependencia o un servicio.”³⁸

2.25 Tipología Documental

Estudio de las diferentes clases de documentos que pueden distinguirse según su origen y características diplomáticas.

“Unidad documental producida por un organismo en el desarrollo de una competencia concreta, regulada por una norma de procedimientos y cuyo formato, contenido informativo y soporte son homogéneos (por ejemplo, el expediente personal).”³⁹

³⁸ AREVALO, Víctor Hugo. *Diccionario de Terminología Archivística*. 2003, p. 198

³⁹ DIRECCIÓN DE ARCHIVOS ESTATALES. *Diccionario de Terminología Archivística*. 1993, p. 52.

2.26 Toma de Decisiones

El proceso de la toma de decisiones es un mecanismo que los gestores tienen a su disposición para la consecución de un resultado deseado. La naturaleza y la estructura del proceso ejercen influencia sobre la eficacia que el resultado de la decisión pueda tener para resolver o para evitar algún problema. La toma de decisiones es un factor sustancial dentro de la administración tanto pública como privada.

Para Koontz es:

“... el proceso de toma de decisiones en la gestión pública, es el desenlace de los problemas, la conciencia de que existe un problema, el que surge de una de las siguientes maneras:

- Sucede algo que requiere una respuesta*
- Ninguna emergencia exige una acción inmediata, pero comienza a surgir algo que podría ser manejado de la mejor manera o que podría ser algo nuevo.*

La toma de decisiones es la selección de un curso de acción... entre alternativas o la conciencia de que existe un problema, definitivamente hace que una autoridad tenga la habilidad de elegir correctamente y no tener obstáculos que no le permitan cumplir sus objetivos y metas en la acción.”⁴⁰

Existen diferentes pasos para la toma de decisiones, esquemáticamente son definidos los siguientes:

“Las etapas básicas del modelo que se presenta en la figura son: 1) establecer objetivos y metas específicas, 2) identificar y definir el problema, 3) fijar prioridades, 4) determinar las causas del problema, 5) elaborar soluciones alternativas, 6) evaluar las alternativas, 7) elegir la solución, 8) ponerla en práctica y 9) realizar su seguimiento. Los siete primeros pasos son las etapas de formulación de decisión; los dos últimos pasos son las etapas de puesta en práctica de la decisión.”⁴¹

⁴⁰ KOONTZ, Harold. *Administración una perspectiva global*. 1998, p. 193

⁴¹ IVANCEVICH, Jhon M., LORENZI, Meter y SKINNER, Steven. *Gestión. Calidad y Competitividad*. 1996, p. 167.

2.27 Unidad de Recepción y Despacho de Correspondencia

Se denomina así al lugar donde pasan los documentos antes de ser leídos y analizados por los destinatarios, allí son clasificados a partir de criterios determinados para el efecto. La Unidad de Recepción y Despacho de Correspondencia cuenta con espacios físicos para trabajar los documentos, lugar donde ningún documento pasa sin ser registrado.

“(...) Más que un ambiente o lugar físico, tiene una connotación conceptual y denota todo un proceso de recepción, registro, diligencia y seguimiento de un documento o expediente materia de Trámite. Cuando se inicia un Trámite de origen externo – aunque también muchos Trámites de origen interno – debe hacerse necesariamente con la presentación de la documentación o expediente del Trámite en Mesa de Partes.”⁴²

El Decreto Supremo No. 23934 *Reglamento Común de Procedimientos Administrativos y Comunicación de los Ministerios RCP*⁴³ en su Artículo 10º determina que en cada uno de los Ministerios existirá una Unidad de Recepción y Despacho de Correspondencia (URDC) para registrar, clasificar y distribuir todo documento que recibe y genera la entidad. Aunque este Decreto está orientado a los Ministerios, su aplicación se extiende a toda Institución Pública.

2.28 Valor Documental

“Los valores del documento de archivo dependen del fin por el cual ha sido creado, lo que se denomina valor primario, y, además, de la utilidad que se pueda deducir con posteridad, conocido como valor secundario.”⁴⁴

Los Valores Primarios son definidos de la siguiente manera:

⁴² ESPINOZA, Nemecio. *Administración Documentaria*. 1995, p. 155.

⁴³ BOLIVIA. *Leyes y Decretos*. 1994, p. 6.

⁴⁴ CRUZ MUNDET, José Ramón. *Manual de Archivística*. 2001, p. 100.

“Son aquellos que poseen los documentos para el organismo de origen y que persisten incluso después de haber perdido su valor corriente en los archivos de gestión. Son de carácter:

Administrativo: *Está relacionado al trámite o asunto que motivó su creación. Se encuentra en todos los documentos. Son importantes por su utilidad referencial para la planeación y la toma de decisiones.*

Jurídico: *Es aquel del que se derivan derechos y obligaciones legales regulados por el derecho común.*

Legal: *Documentos dispositivos del Estado (Leyes) y documentos testimoniales (Registro Civil).*

Fiscal: *Es la utilidad o aptitud que tienen los documentos para el Tesoro o Hacienda Pública.*

Contable: *Es la utilidad o actitud de los documentos que soportan un conjunto de cuentas, registros de los ingresos y egresos y de los movimientos económicos de una entidad pública o privada.”⁴⁵*

Los Valores Secundarios son definidos de la siguiente manera:

“Se basa en el tema o asunto. Sirven de referencia para la elaboración o reconstrucción de cualquier actividad de la administración como fuente primaria para la historia y como testimonio de la memoria colectiva. Son de carácter:

Evidenciales: *Revelan origen, organización y desarrollo de las entidades (Cambios institucionales, orgánicos, normas de trabajo, política interna, economía, estadística, etc.)*

Históricos: *Evolución y cambios más trascendentales desde el punto de vista legal que ha sufrido la institución. Se revelan en directrices, políticas, programas, proyectos, etc.*

Informativos: *Fenómenos sociales e institucionales. (Hojas de Vida, correspondencia, organigramas, reglamentos internos, etc.).”⁴⁶*

Cuando los documentos cumplen su periodo vital en el proceso administrativo, cobran un nuevo valor. De tal manera, los distintos valores primarios desaparecen en un plazo de prescripción y los documentos adquieren en su totalidad valores informativos, históricos o evidenciales.

⁴⁵ VILLEGAS, Iris. Modulo Gestión de los Archivos en General y Manejo Documental. *Diplomado Gestión de Archivos*. La Paz, Noviembre, 2007. p. 9.

⁴⁶ *Ibíd.* p. 9.

III. MARCO INSTITUCIONAL Y DE DIAGNÓSTICO

3.1 Antecedentes Históricos

FONDESIF fue creado por el DS. 24110 del 1ro. de septiembre de 1995 frente a la crisis del sistema financiero que se dio desde el año 1993. El Estado tuvo que enfrentar quiebras bancarias y alto grado de deterioro de la situación patrimonial de la banca, por lo cual era necesario fortalecer el sistema financiero otorgando créditos de Liquidez Estructural y Créditos Subordinados de Capitalización.

De esa forma, FONDESIF se inició como una entidad descentralizada del Poder Ejecutivo, de derecho público, sin fines de lucro, con personalidad, patrimonio y derecho de gestión propios, cuyo objetivo inicial fue ampliar la base patrimonial de las entidades financieras de carácter privado. Amparado en la Ley de Bancos y el Código de Comercio, su función fue ampliar la disponibilidad de recursos para el sector productivo nacional.

La creación de FONDESIF surgió en respuesta a cuatro preocupaciones sobre el estado de las entidades financieras formales bolivianas:

- El diferenciamiento de pérdidas.
- Los elevados índices de créditos vinculados

- La necesidad de adecuación patrimonial de los Bancos a las nuevas disposiciones de la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras
- La liquidación de los Bancos Sur y Cochabamba.

En función a la crisis, el Gobierno aprobó el *Plan Operativo de Acción* (POA) para el periodo 1997-2002, donde las microfinanzas serían una parte importante de las políticas para el desarrollo de las *Medianas y Pequeñas Empresas* (MyPES). Con ese propósito se promulgó en junio de 1998 la *Ley de Propiedad y Crédito Popular* y en fecha 29 de marzo de 1999 se promulgó el DS. 25338 que reglamentaba la *Ley del Programa de Crédito Popular PCP* en los aspectos de Microcrédito y Fortalecimiento de las Entidades Financieras no bancarias, definiendo un nuevo rol para FONDESIF.

Con este nuevo decreto FONDESIF administra mayores recursos del Estado y puede otorgar apoyo institucional integral a entidades financieras que atiendan demandas de microcrédito, además puede realizar operaciones de fortalecimiento a Mutuales de Ahorro y Préstamo para la Vivienda y Cooperativas de Ahorro y Crédito.

3.2 FONDESIF en la Actualidad

FONDESIF es una Institución que apunta al desarrollo sectorial de la microempresa de Bolivia, sus acciones contribuyen al desarrollo de la industria de las microfinanzas, mediante la realización de estudios, apoyo a proyectos y actividades relacionadas con la diversificación de los servicios financieros, expansión de la frontera crediticia y sostenibilidad de entidades financieras no bancarias.

Luego de más de doce años de vigencia en el sector financiero, la actividad de FONDESIF ha contribuido al incremento de la competencia en la industria,

desvinculando operaciones financieras e iniciando un proceso de atracción de inversionistas calificados en la banca privada nacional.

Las principales funciones que desempeña en la actualidad son las siguientes:

a) Apoyo Financiero para Incremento de Cartera

Se otorgan recursos en calidad de préstamo a entidades financieras con y sin licencia de funcionamiento de la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, que desarrollen actividades de microcrédito. Pueden ser beneficiarias las Cooperativas de Ahorro y Crédito en proceso de formalización, Cooperativas de Crédito Cerradas y Asociaciones o Fundaciones de carácter financiero que otorguen microcréditos.

b) Asistencia Técnica

La Institución otorga recursos no reembolsables que tienen el propósito de incentivar el desarrollo de nuevos productos financieros, el fortalecimiento institucional y la expansión de la cobertura de servicios, otorgados a entidades que desarrollen actividades de microcrédito, tengan o no licencia de funcionamiento de la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras. Los recursos no son otorgados directamente a los prestatarios finales, sino a través de las entidades financieras antes mencionadas, las que establecen las condiciones de desembolso de los créditos (tasa de interés, montos, plazos, garantías y otros).

En este sentido, el financiamiento es otorgado a requerimiento de las entidades, las cuales suscriben un contrato con FONDESIF especificando, entre otros factores, las condiciones de los préstamos.

c) Apoyo al Desarrollo Sectorial de las Microfinanzas

Otra de las funciones de la Institución es otorgar recursos no reembolsables destinados a realizar, a través de consultoras o instituciones privadas elegibles, las siguientes actividades:

1. Promover estudios o investigaciones sobre temas relevantes que permitan ampliar la disponibilidad de información y el estado del conocimiento en distintas áreas inherentes al sector microfinanciero.
2. Promover eventos y actividades de formación y capacitación.

FONDESIF cuenta con los siguientes Programas y Proyectos que coadyuvan al desarrollo de sus actividades:

- Programa de Microcrédito España-Bolivia
- Programa de Apoyo a la Seguridad Alimentaria (PASA) de la Unión Europea
- Programa de Movilización de Ahorro Popular en Entidades Microfinancieras
- Programa de Apoyo al Desarrollo Turístico Sostenible en Bolivia - BID-1098/SF-BO
- Programa de Desarrollo del Sistema Financiero DSF

3.3 Visión, Misión y Objetivos Institucionales

FONDESIF establece como visión, misión y objetivos los que se señalan a continuación:

a) Visión

“Es la Institución Estatal de intermediación de recursos financieros, que instrumenta políticas en el sector microfinanciero en forma sostenible y

competitiva, canalizando y orientando, de manera eficiente, recursos a entidades especializadas en microcrédito que apoyan actividades económicas de la población de menores ingresos y priorizan el desarrollo del sector productivo en áreas rurales y peri-urbanas.”⁴⁷

b) Misión

“Institución estatal que, como instrumento de política pública, tiene la finalidad de orientar y apoyar el desarrollo sectorial de las micro-finanzas en Bolivia, ampliando la cobertura, diversificando la oferta y democratizando el acceso al crédito y a otros servicios financieros, para viabilizar iniciativas económicas de la población de escasos recursos.”⁴⁸

c) Objetivo General

“Apoyar las iniciativas gubernamentales en el fortalecimiento del sector financiero, consolidando el mercado microfinanciero, promoviendo la sostenibilidad y eficiencia de las entidades microfinancieras, ampliando la cobertura de servicios, diversificando la oferta y democratizando el acceso a los servicios financieros en áreas peri-urbanas, rurales y urbanas.”⁴⁹

d) Objetivos Específicos

- “Consolidar al FONDESIF como instrumento de política pública en el sector financiero y microfinanciero.

⁴⁷ Extraído de la página de internet [http:// www.fondesif.gov.bo](http://www.fondesif.gov.bo). Consultado en fecha 13.02.2008

⁴⁸ Ídem.

⁴⁹ Ídem.

- Fortalecer el mercado microfinanciero.
- Promover la sostenibilidad de las entidades microfinancieras y la diversificación de los servicios financieros.
- Continuar con la política de expansión del mercado microfinanciero hacia áreas rurales.
- Promover alianzas estratégicas.”⁵⁰

3.4 Aspectos Jurídicos

Dentro de los aspectos jurídicos se hará mención a los distintos Decretos Supremos y Leyes que amparan la creación y funcionamiento de FONDESIF.

[Decreto Supremo No. 24110 \(01/09/1995\)](#)

Crea el *Fondo de Desarrollo del Sistema Financiero y de Apoyo al Sector Productivo* (FONDESIF) como institución descentralizada. El Decreto le otorga a FONDESIF 265 millones de dólares provenientes de Créditos otorgados por organismos multilaterales de financiamiento y de recursos en efectivo prestados por el *Banco Central de Bolivia* (BCB). Adicionalmente, el Decreto determina la creación de un *Consejo Superior*, presidido por el Ministro de Hacienda, el presidente del *Banco Central de Bolivia* y el Superintendente de Bancos y Entidades Financieras. (Ver Anexo No. 1)

[Decreto Supremo No. 24436 \(13/12/ 1996\)](#)

El Decreto 24436, promulgado el 13 de diciembre de 1996, establece que el *Fondo de Fortalecimiento del Sistema Cooperativo* (FONDECOOP) se fusione por absorción con el *Fondo de Desarrollo del Sistema Financiero* (FONDESIF).

⁵⁰ Ídem.

En el mismo artículo se nombra a FONDESIF administrador del *Programa de Apoyo al Microcrédito y al Financiamiento Rural* (PAM) y canalizador de recursos a las entidades objeto del mismo; con el objetivo de fortalecer de esta manera a los intermediarios financieros no bancarios. (Ver Anexo No. 2)

Decreto Supremo No. 25338 (29/03/1999)

Determina el objeto, las actividades y operaciones que realizará el *Fondo de Desarrollo del Sistema Financiero y de Apoyo al Sector Productivo* (FONDESIF). Asimismo establece los recursos financieros con los que cuenta, su fuente, los órganos de dirección, decisión y sus procedimientos. En otro de sus acápites, el Decreto crea el Programa de Microcrédito bajo la administración de FONDESIF.

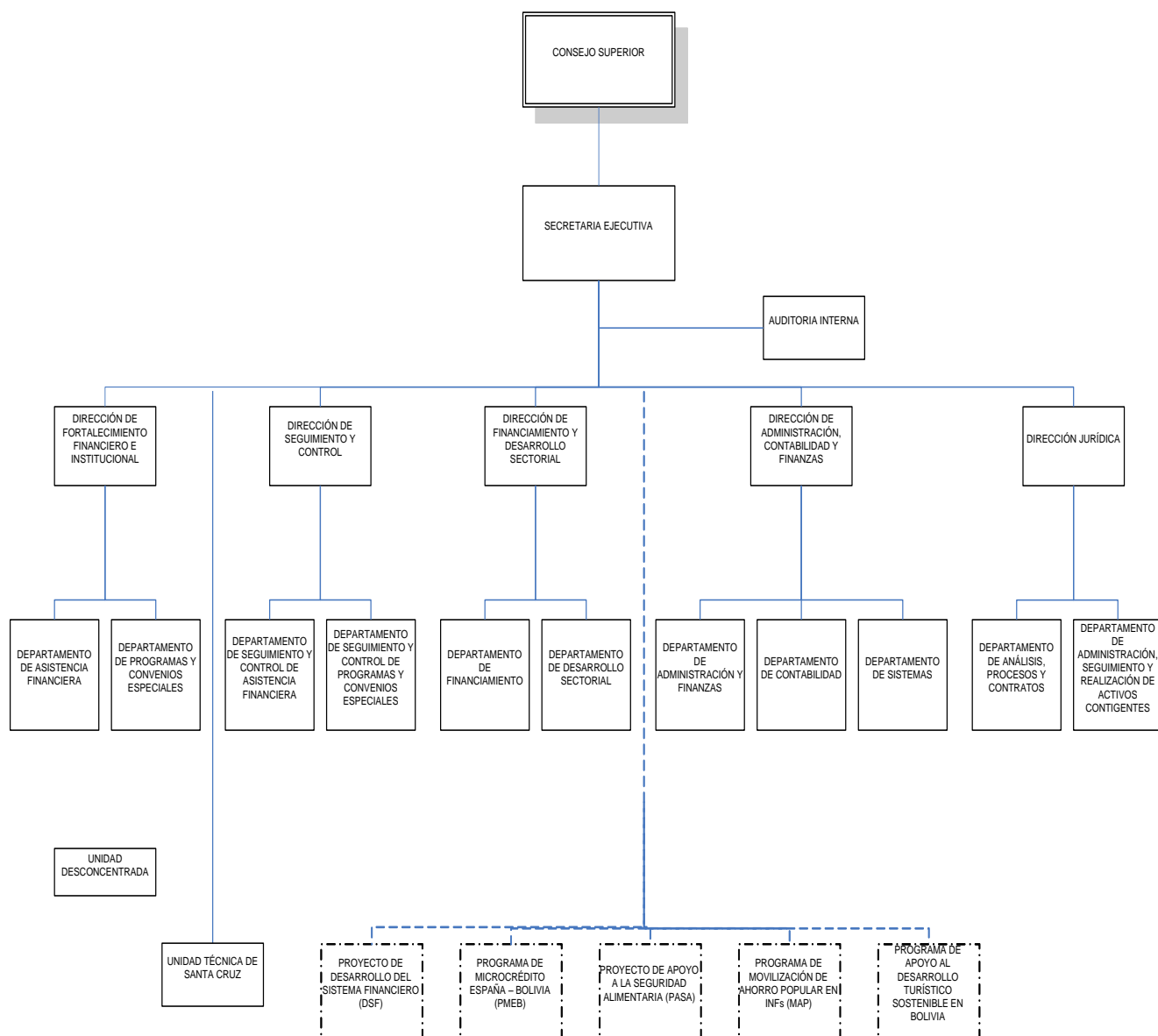
El Decreto también otorga a FONDESIF la posibilidad de conceder recursos financieros, orientados al fortalecimiento patrimonial y financiero a Mutuales de Ahorro y Préstamo para la Vivienda y Cooperativas de Ahorro y Crédito, a través de operaciones de crédito subordinado de capitalización y de compra de cartera de crédito. Asimismo, determina los requisitos y procedimientos para el acceso a estos fondos. (Ver Anexo No. 3)

Luego de estos Decretos se han aprobado otros en los que se especifican las funciones de la Institución de acuerdo a la coyuntura política y económica del país. Existen una serie de Decretos y Leyes en los que se fundamenta y estructura las funciones de FONDESIF. Podemos citar la *Ley 2064 de Reactivación Económica* (03/04/2000), *Ley 2196 "FERE"* (04/05/2000), la *Ley 2152 Complementaria y Modificatoria a la Ley de Reactivación Económica* (23/11/2000). Los Decretos, en su mayoría, establecen los fideicomisos y la ejecución de los distintos programas.

3.5 Estructura Orgánica de FONDESIF

ORGANIGRAMA No. 1 ⁵¹

⁵¹ MEMORIA ANUAL FONDESIF. 2006, p.11



La estructura orgánica de FONDESIF funciona en base a las siguientes disposiciones:

- Ley No. 1178 Administración y Control Gubernamental promulgada el 20 de julio de 1990.
- Resolución Suprema No. 217055 de 20 de marzo de 1997
- Resolución de Consejo Superior de FONDESIF No. 09/2003 de 14 de mayo, fecha de aprobación del manual de procesos del sistema de organización administrativa.

- Resolución Administrativa de FONDESIF No. 14/2004 de 17 de junio de 2004, que aprueba la estructura orgánica de la institución. (Ver Anexo No. 4)

3.6 Fondo Documental

El fondo documental esta conformado por toda la documentación generada desde hace más de doce años (1 de septiembre de 1995, bajo Decreto Supremo No. 24110), como producto de las actividades administrativas institucionales. Dentro de éste, existen tres subfondos:

CUADRO No. 2
FONDO DOCUMENTAL DE FONDESIF

SUB FONDOS	Fuentes de Financiamiento
	Entidades Beneficiarias
	Administración

(*) Elaboración propia

Toda esta documentación actualmente se encuentra en las instalaciones del FONDESIF y se detalla en el siguiente cuadro:

CUADRO No. 3
TIPOLOGÍA DOCUMENTAL

SERIES DOCUMENTALES	SUBSERIES DOCUMENTALES
----------------------------	-------------------------------

LEGAL	<ul style="list-style-type: none"> - Convenios. - Acuerdos (Específicos/Definitivos). - Contratos/Adendas. - Resoluciones. - Actas. - Protocolizaciones. - Litigios. - Notificaciones. - Embargos. - Remates.
NORMATIVOS	<ul style="list-style-type: none"> - Proyectos. - Planes (Fortalecimiento/Operaciones). - Leyes. - Decretos Supremos. - Resoluciones Supremas. - Resoluciones Administrativas. - Reglamentos (Administrativos/Operaciones). - Manuales.
ADMINISTRATIVOS	<ul style="list-style-type: none"> - Personería Jurídica. - Firmas Autorizadas. - Adquisiciones. - Planillas de Personal (Planta/Eventual). - Programación Operativa Anual. - Memorandums. - Circulares.
CONTABLES	<ul style="list-style-type: none"> - Presupuestos. - Ejecuciones Presupuestarias. - Desembolsos. - Estados Financieros. - Balances. - Comprobantes de Ingreso/Recuperaciones. - Inventarios. - Kardex de Activos Fijos. - Almacén (Ingresos/Saldos).
TÉCNICOS	<ul style="list-style-type: none"> - Fichas Individuales de Cartera. - Fichas Individuales de Asistencia Técnica. - Fichas Individuales de Patrimonialización. - Informes (Técnicos/Legales). - Informes de Avance. - Informes de Colocación de Cartera. - Informes de Ejecución Presupuestaria.

	- Informes de Estados Financieros.
CORRESPONDENCIA	- Externa - Interna

(*) Elaboración propia

Un paso importante en la administración documental de FONDESIF se dio con la “apertura” del Archivo Central hace dos años aproximadamente. En ese momento se realizó la primera transferencia, lo que evidenció la falta de documentación, al momento de organizar los expedientes y se vio el descuido que se tuvo tras el crecimiento de la Institución. A partir de aquello, se ha tenido que realizar GESTIÓN DOCUMENTAL en base a la Gestión Procedimental, tanto de las operaciones como de las fuentes de financiamiento y de la distribución de los recursos.

Como se señalaba en el cuadro N° 1, la institución cuenta con tres grandes subfondos documentales, cuya identificación ha sido un paso esencial para el seguimiento archivístico. Tanto el subfondo de las Fuentes de Financiamiento como el de las Entidades Beneficiarias se constituyen en un patrimonio documental importante no solo para la institución sino para el Estado mismo, ya que respaldan la correcta administración de los recursos que se recibe a través de la Cooperación Internacional y su distribución a los directos beneficiarios. La documentación generada en estos dos subfondos ha sido transferida al Archivo Central. Con este paso se ha logrado, en cierta medida, controlar la administración del fondo documental, lo que significa un beneficio directo para la Institución así como para los fines que convengan dentro del aparato estatal, sin embargo todavía queda pendiente la corrección de la GESTIÓN DOCUMENTAL desde la Unidad de Recepción y Despacho de Correspondencia.

3.7 Diagnóstico del Flujo Documental

Respondiendo a los pasos señalados dentro de la metodología del proyecto, se va a desarrollar el diagnóstico respectivo.

3.7.1 Diagnóstico Organizacional

Dentro del proceso organizacional en la recepción de los trámites participan:

- Recepcionista: Encargado del registro de la correspondencia y la distribución a partir de la Unidad de Recepción y Despacho de Correspondencia.
- Mensajero: Encargado del envío de cheques.
- Máxima Autoridad Ejecutiva: Directo destinatario de toda la correspondencia dirigida a la Institución.

Dentro de este sistema del trámite documentario, tanto el recepcionista como el mensajero dependen directamente de la Dirección Administrativa, por lo cual no existe comunicación directa con la Unidad de Archivo Central. Esto ocasiona divergencias en la planificación de las actividades y en el desarrollo de las funciones de la Unidad de Recepción y Despacho de Correspondencia. Por otro lado, como dicha Unidad funciona en el mismo ambiente de recepción, muchas veces quien recibe la correspondencia es el Guardia de Seguridad, el mensajero o el chofer.

Como organización, la Institución desenvuelve sus labores en estrecha comunicación con las siguientes entidades:

- Organismos del Estado: Banco Central de Bolivia, Ministerios, Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, Contraloría General de la República, Servicio de Impuestos Nacionales, Seguro Social, Administradora de Fondo de Pensiones (AFP's).
- Entidades Beneficiarias: Entidades Financieras
- Organismos Financiadores: Cooperación Internacional y Tesoro General de la Nación.
- Firmas Auditoras

3.7.2 Diagnóstico Normativo

Dentro de la Institución no existen Manuales de Procedimiento ni Reglamentos para la GESTIÓN DOCUMENTAL, la generación de documentos y los préstamos documentales.

La única normativa existente se ha aplicado a través de Comunicaciones Internas, poco explícitas y aplicadas.

- Comunicación Interna FSF-SE-No. 0050/2005 de 13 de octubre de 2005 MANEJO DE CORRESPONDENCIA INSTITUCIONAL, en la que se establece el procedimiento para la Correspondencia Interna, Externa y los horarios respectivos.
- Comunicación Interna FSF-SE-No. 0082/2006 de 28 de Noviembre de 2006 HORARIO DE ATENCIÓN DEL ARCHIVO CENTRAL, en la que se establece la habilitación del Formulario de Préstamo para el Archivo Central y se especifica los horarios de préstamo de documentos, así como el respectivo cuidado que se debe tener de los mismos.

Por un lado, ambas comunicaciones son poco específicas en cuanto a la descripción de los pasos a realizarse en el Manejo de la Correspondencia y los préstamos documentales. Por otro lado, se ha identificado los siguientes problemas en el cumplimiento de tales disposiciones:

- El número correlativo de Cite, es “reservado” antes de emitirse la nota y la misma no es entregada en la Unidad de Recepción y Despacho de Correspondencia en el momento respectivo, por lo cual se entorpecen los registros y por lo tanto el proceso de GESTIÓN DOCUMENTAL.

- El ingreso de los documentos se realiza por “vía área”, lo que quiere decir que en muchas oportunidades no son registrados en la Unidad de Recepción y Despacho de Correspondencia.
- Los números de cite reservados, cuyas notas no son emitidas oficialmente, se utilizan para registrar notas emergentes o aquellas que deben justificarse con fechas anteriores.
- En la Unidad de Recepción y Despacho de Correspondencia se reservan habitualmente de quince a veinte números correlativos para cubrir demandas emergentes.
- Cuando consideran “necesario” registrar algún documento con una fecha anterior, se procede a crear nuevos números de cite en los correlativos e insertarlos a los ya existentes, de manera tal que aparecen los números seguidos de las letras “A” y “B”.
- Los datos considerados en el Libro de Registro de Correspondencia son insuficientes, por lo que no se identifica correctamente la documentación.
- Se envía distintas correspondencias a otras instituciones con el mismo número de cite.
- No se respetan los horarios establecidos para la recepción de la correspondencia.
- Para la atención de determinados trámites se desglosan los documentos, esto sucede cuando la comunicación incluye distintos anexos y los funcionarios los separan asignándolos a distintas personas. De esa manera, la correspondencia llega incompleta al expediente.

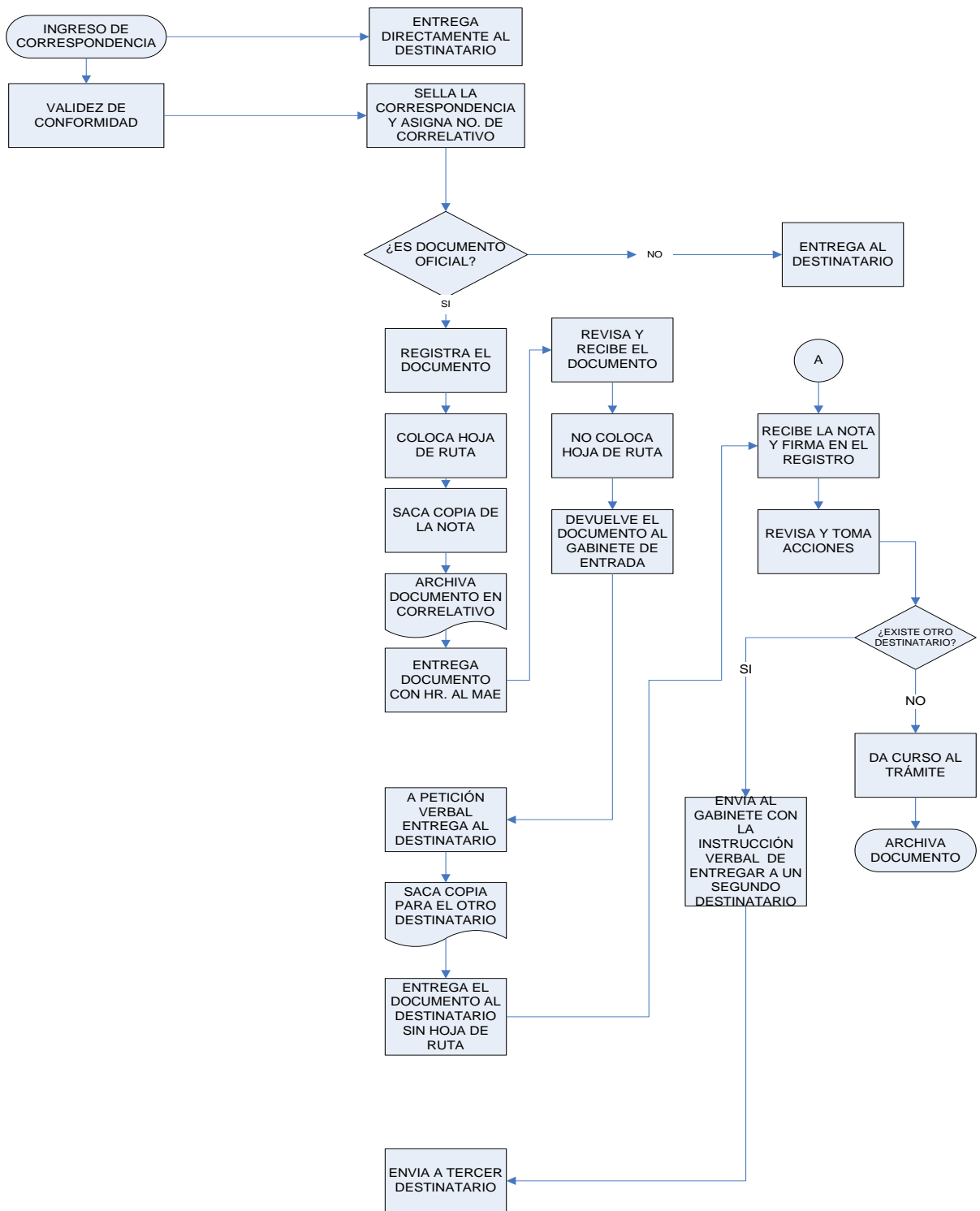
3.7.3 Diagnóstico del Circuito de Tramitación

Se han verificado distintos problemas en el Circuito de Tramitación. Se puede señalar que la documentación no sigue los procedimientos adecuados dentro de la gestión del trámite. Existen ciertas falencias, como la falta de registros y seguimiento, la excesiva reproducción a través de la “fotocopia” y la generación

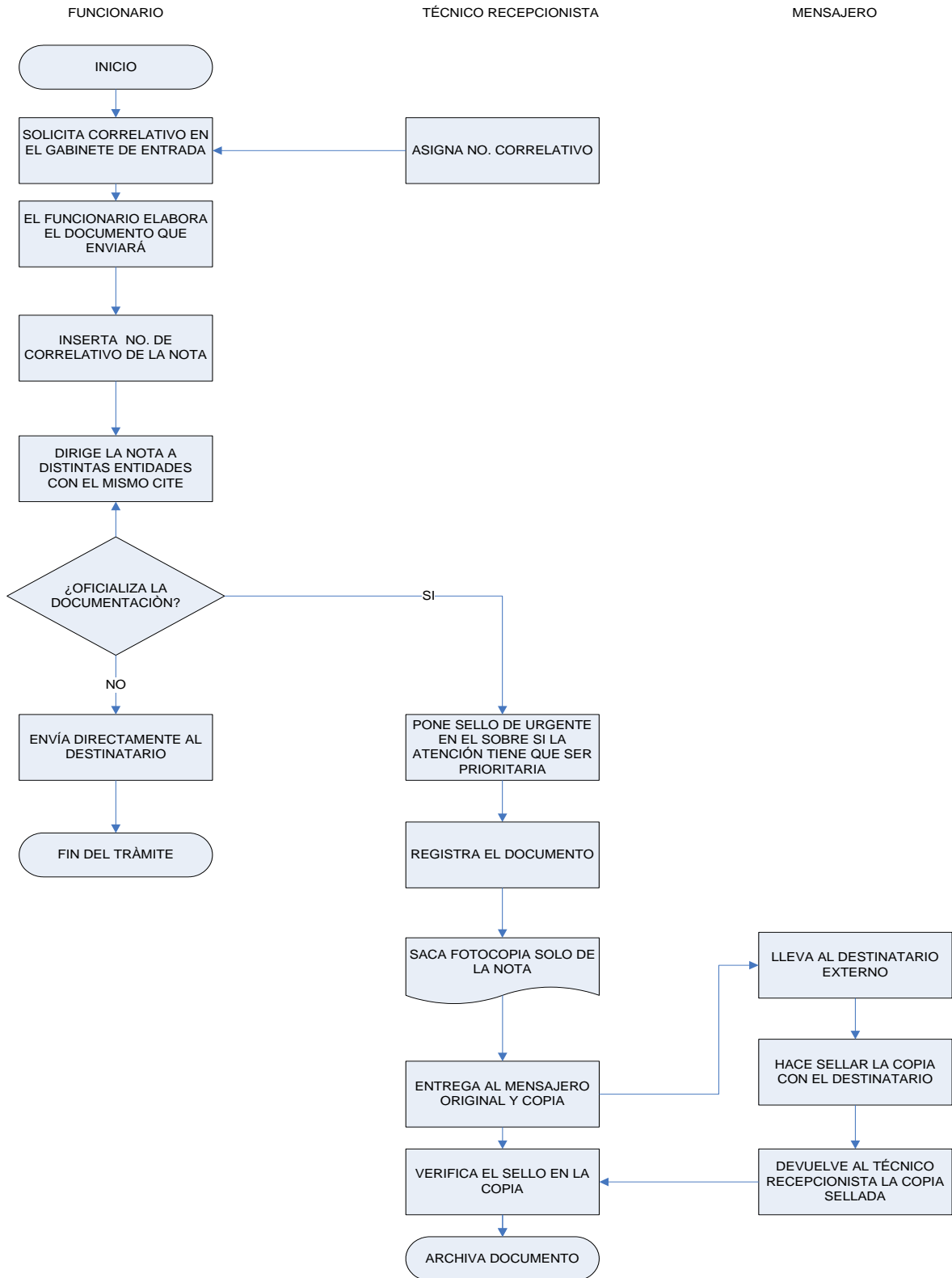
de documentos en mayor número de ejemplares de los establecidos. Cada documento debería estar correctamente registrado al momento de su recepción y no ser entregado “vía área” como irónicamente se diría. El asunto de las fotocopias también ocasiona dispersión y confusión ya que finalmente no tienen mayor valor que el informativo. La generación excesiva de documentos, de igual manera, entorpece los procesos administrativos pues si se pierde el documento original, se lo reemplaza fácilmente con la reimpresión, perdiendo el valor legal. Todo esto genera deficiencias en la GESTIÓN DOCUMENTAL, y por lo tanto descontrol en los respectivos archivos. Por otro lado, no se hace seguimiento y control de los documentos en los Archivos de Gestión, ya que no se registran debidamente los préstamos y no se utilizan los instrumentos necesarios para estos servicios, causando descontrol y pérdida de documentos.

Todos los problemas identificados en el flujo de la correspondencia se ven reflejados en los siguientes flujos:

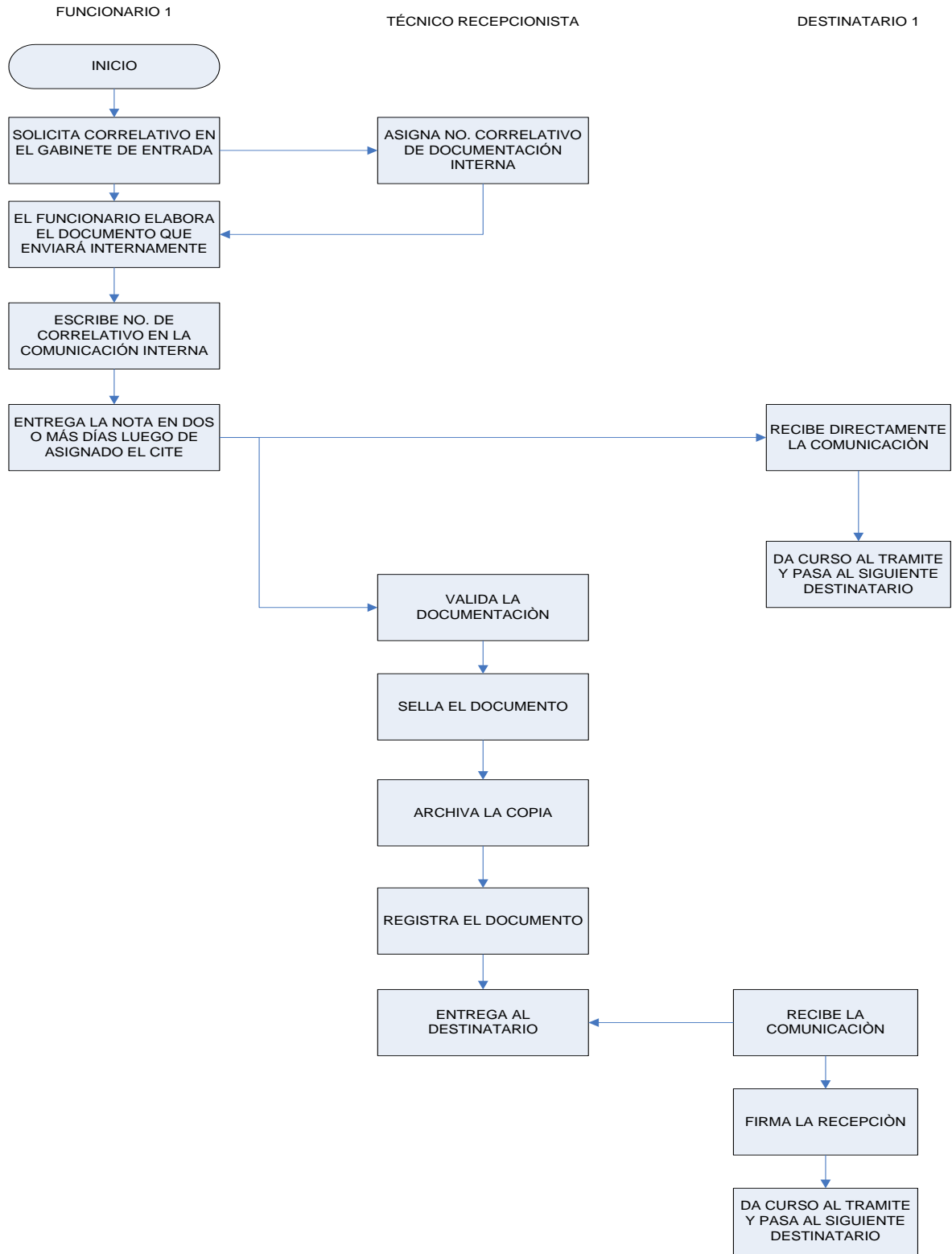
FLUJO DE RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA EXTERNA



FLUJO DE DESPACHO DE CORRESPONDENCIA EXTERNA



FLUJO DE CORRESPONDENCIA INTERNA



3.7.4 Diagnóstico de los Tiempos de Tramitación

Según un análisis de los tiempos utilizados para cada trámite, se han podido registrar los siguientes datos:

Tiempo real (suma de los tres tiempos):

- Tiempo efectivo de actividad (el periodo mínimo para el procedimiento): 1 a 2 días.
- Tiempo externo (toma de decisiones): 1 a 5 días
- Tiempo burocrático (traslados y correos): 1 a 2 días

El promedio de tiempo utilizado para la atención de un trámite, según el diagnóstico realizado, sería de nueve días aproximadamente. Sin embargo, en algunos casos, el tiempo externo se amplía por más de los cinco días, así como el tiempo burocrático. Acá se debe considerar la poca responsabilidad con la que se asume la toma de decisiones dentro de los trámites. Aunque también existen casos en los que el análisis de los requerimientos, por tratarse de asuntos delicados (aprobación de nuevas operaciones, reprogramaciones y patrimonialización) se extienden por un lapso de tiempo mayor a los treinta días.

3.7.5 Diagnóstico Estadístico de la Recepción y Despacho de Correspondencia.

Luego del diagnóstico al flujo documental se considerará el número aproximado de ingreso y despacho de Correspondencia. De acuerdo a las funciones relacionadas por la Institución, se tiene una frecuencia de entrada y salida que se expresa en los siguientes cuadros:

CUADRO No. 4
ESTADÍSTICA MENSUAL DE INGRESO Y DESPACHO
DE CORRESPONDENCIA EXTERNA

TIEMPO	CORRESPONDENCIA INGRESADA Y DESPACHADA	UNIDADES DIARIAS	TOTAL DE DOCUMENTOS
1ra. Semana	Notas en general	40	200
2da. Semana	Notas en general	40	200
3ra. Semana	Notas en general	60	300
4ta. Semana	Notas e Informes Mensuales	120	600
TOTAL			1300

(*) Elaboración propia en base a los registros de los Libros de Correspondencia Externa de FONDESIF.

CUADRO No. 5
ESTADÍSTICA MENSUAL DE INGRESO Y DESPACHO
DE CORRESPONDENCIA INTERNA

TIEMPO	CORRESPONDENCIA INGRESADA Y DESPACHADA	UNIDADES DIARIAS	TOTAL DE DOCUMENTOS
1ra. Semana	Notas en general	30	150
2da. Semana	Notas en general	30	150
3ra. Semana	Notas en general	50	250
4ta. Semana	Notas e Informes Mensuales	100	500
TOTAL			1050

(*) Elaboración propia en base a los registros de los Libros de Correspondencia Interna de FONDESIF.

Considerando los datos plasmados en ambos cuadros, el total de la documentación externa e interna sería aproximadamente 2350 notas e informes generados y recibidos cada mes.

3.8 Estudio Técnico

Para realizar este proyecto se debe tomar en cuenta ampliamente los recursos de los que dispone la Institución y aquellos que serían necesarios implementar. El proyecto beneficia directamente a la Institución, por lo que es necesario considerar la dimensión, la ubicación y los elementos del proceso productivo.

3.8.1 Dimensión del Proyecto

El proyecto de GESTIÓN DOCUMENTAL cuenta a dos tipos de beneficiarios, de acuerdo con la estructura de la Institución y las labores que desempeña. Estos beneficiarios serán considerados usuarios internos y usuarios externos en función a su acceso a la información.

a) Usuarios Internos

El proyecto alcanza a un número de 75 funcionarios, entre los que se incluyen los miembros del Consejo Superior, Ejecutivos, Personal de planta, Consultores y Pasantes.

CUADRO No. 6
ESTADÍSTICA DE USUARIOS INTERNOS

COMPONENTES	NÚMERO DE FUNCIONARIOS
Consejo Superior	7
Ejecutivos	6
Personal de planta	17
Consultores	42
Pasantes	3
TOTAL	75

(*) Elaboración propia en base a Resoluciones Administrativas y los Registros Administrativos de FONDESIF.

b) Usuarios Externos

Se considera usuarios externos a todas aquellas Entidades que mantienen relación con la Institución, como los financiadores (Cooperación Internacional y el Tesoro General de la Nación), beneficiarios (Entidades Financieras) y empresas auditoras. Otros organismos con los que se tiene relación son el

Banco Central de Bolivia, los Ministerios, la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, el Seguro Social y la Administradora de Fondo de Pensiones (AFP's), además de las entidades fiscalizadoras del Estado como la Contraloría General de la Nación y el Servicio de Impuestos Nacionales.

3.8.2 Ubicación del Proyecto

El Fondo de Desarrollo del Sistema Financiero y de Apoyo al Sector Productivo (FONDESIF), esta ubicado en la ciudad de La Paz, Zona de Sopocachi, Calle Rosendo Gutiérrez Esq. Av. Arce, Edificio Multicentro Torre "B" PA., ocupa dos plantas de propiedad horizontal.

3.8.3 Proceso Productivo

- a) Capital humano: Profesionales académicos especialistas en archivística, quienes tendrán la misión de proporcionar al personal de FONDESIF lineamientos e instrumentos de GESTIÓN DOCUMENTAL con la mayor claridad.
 - Técnico Archivista para la Unidad de Recepción y Despacho de Correspondencia, el que se encargará de la recepción, registro y despacho de documentos.
 - Un Profesional Archivista que se encargará de la supervisión del Flujo Documental.
 - Un Mensajero que se encargará exclusivamente de distribuir la correspondencia interna y externamente.

- b) Salarios: Se contratará 2 especialistas archiveros, un profesional y un técnico, además de un mensajero, los cuales deben ser remunerados de acuerdo a la escala salarial establecida por la Institución.

- c) Insumos y materiales: Material de escritorio, disquetes y discos compactos, reproducción de las herramientas normativas y los instrumentos propuestos en el proyecto, como el Manual de Correspondencia, el Reglamento de Generación de Documentos, el Reglamento de Préstamo, Libros de correspondencia, Formularios de Préstamo, Hojas de Ruta, Hojas de Comunicación Interna, Hojas Testigo y estuches para testigos.

- d) Infraestructura: El proyecto contaría con las instalaciones ya asignadas como archivos de oficina, pero se debe designar un espacio independiente para la Unidad de Recepción y Despacho de Correspondencia en la que se realice la recepción y clasificación de correspondencia con el debido cuidado y reserva.

3.9 Estudio Social

Dentro del estudio social se va a considerar exclusivamente a los usuarios internos, que como grupo tiene niveles económicos, educativos y culturales diferenciados. Podemos señalar las siguientes características:

3.9.1 Status Social

El status social en la Institución considera un estrato medio y un estrato medio alto, cuyo nivel de ingreso va de regular a bueno y muy bueno.

3.9.2 Instrucción Educativa

Su nivel de instrucción los diferencia de la siguiente manera: 75% cuenta con formación académica a nivel de diplomados, doctorados y maestrías y 25% cuenta con instrucción educativa de pregrado. De este 100%, solo el 5% tiene conocimientos archivísticos.

3.9.3 Cultura Laboral

Desde una perspectiva general, el personal muestra respeto institucional, sin embargo, en muchos casos no aplica las normas de acuerdo a la misión y la visión de la Institución. La responsabilidad y disciplina se evidencia en el cumplimiento a los horarios, pero existe omisión a las disposiciones emanadas por las respectivas autoridades internamente. Para apoyar estas aseveraciones, se señalarán los aspectos considerados Cruz Mundet (2006) en su libro GESTIÓN DOCUMENTAL:

Desconocimiento del Contexto Organizacional. Es habitual por parte del personal administrativo una sensación de desconocimiento de la Institución. Cada cual conoce bien su trabajo y lo desempeña adecuadamente, pero no el contexto en el que se desarrolla el mismo. Desde este punto de vista, existen funcionarios que no conocen a cabalidad las funciones generadas dentro de FONDESIF.

Islas de Información. La ausencia de una comunicación fluida entre Direcciones, Unidad de Recepción y Despacho de Correspondencia, la Unidad de Archivo Central y el personal, acarrea como consecuencia la existencia de islas de información. Estas Islas de Información se muestran en distintos aspectos dentro de la GESTIÓN DOCUMENTAL y se traduce en duplicidad, despilfarro y acumulación de Documentos.

Falta de Información. Existe reproducción y generación de documentos sin restricción. Se realizan solicitudes de préstamo para consulta sin registro evitando el control. Se evade el registro del ingreso y salida de documentos a través de la Unidad de Recepción y Despacho de Correspondencia por razones que se consideran “emergentes” y “confidenciales”. Existe descontrol de reimpressiones y fotocopias, lo que evidencia la falta de conciencia de los funcionarios respecto al valor del documento.

IV. CREACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

4.1 Visión – Misión del Proyecto

a) Visión

La Institución financiera cuenta con herramientas normativas y procedimientos apropiados dentro de la GESTIÓN DOCUMENTAL para apoyar de manera adecuada a los trámites administrativos y responder a las necesidades de recursos y servicios de información, como elementos que fundamentan decisiones y acciones de desarrollo.

b) Misión

Mejorar la GESTIÓN DOCUMENTAL dentro de la Institución mediante la incorporación de herramientas normativas e instrumentos adecuados que faciliten la administración y generación correcta de documentos y posibiliten el acceso a la información en forma pertinente, consistente y oportuna.

4.2 Objetivos

4.2.1 Objetivo General

Contribuir a mejorar la GESTIÓN DOCUMENTAL dentro de FONDESIF, implementando nuevas herramientas normativas elaboradas de acuerdo a procedimientos que permitan controlar y guiar la gestión del flujo de documentos, de manera adecuada y accesible, para apoyar los trámites de los procesos administrativos y preservar la integridad de los documentos que genera y recibe la institución.

4.2.2 Objetivos Específicos

- Lograr que el documento sea derivado correctamente desde la Unidad de Recepción y Despacho de Correspondencia hasta la conclusión del trámite administrativo a través de la implementación de un *Manual de Correspondencia*, para lograr el seguimiento exacto del flujo documental al interior de la institución y se conformen expedientes completos.
- Controlar la generación de documentos a través de la aplicación de un *Reglamento Específico de Generación de Documentos*, para regular la producción de ejemplares necesarios por cada nota emitida y evitar la acumulación documental.
- Conseguir que los usuarios tengan acceso oportuno a la información dentro de los Archivos de Gestión y se garantice el control y la localización de los documentos a través de la implementación de un *Reglamento de Préstamo de Documentos*, para apoyar los trámites administrativos y asegurar la integridad del fondo documental de la Institución.
- Lograr el uso permanente y correcto de todas las herramientas normativas propuestas para contribuir en los procesos administrativos de la Institución.

4.3 Aspectos Jurídicos

Para la implementación del proyecto es importante considerar que existen aspectos jurídicos dentro de la legislación boliviana que protegen el patrimonio documental y rigen los procesos de GESTIÓN DOCUMENTAL dentro de las instituciones públicas y privadas. Existen Leyes y Decretos que norman la administración, la custodia, la conservación, el acceso a la documentación y la

responsabilidad de los funcionarios en todos estos procesos. Esto se contempla desde la propia *Constitución Política del Estado*. Se puede señalar las siguientes disposiciones relacionadas directamente con el proyecto:

- a) La CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO establece que se debe registrar toda la riqueza documental, proveer su custodia y su conservación. Todos los documentos del Estado son patrimonio de propiedad pública y deben ser respetados y protegidos por todos los ciudadanos. También se establece la inviolabilidad de la correspondencia privada. Podemos extractar los siguientes artículos:

“Artículo 137.- Los bienes del Patrimonio de la Nación constituyen propiedad pública, inviolable, siendo deber de todo habitante del territorio nacional respetarla y protegerla.

Artículo 191.- (...) II. El Estado organizará un registro de la riqueza artística, histórica, religiosa y documental, proveerá a su custodia y atenderá a su conservación.”⁵²

- b) La Ley No. 1178 (20 de julio de 1990), LEY DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN Y CONTROL GUBERNAMENTALES, determina que las instituciones deben contar con archivos de gestión accesibles, ordenados y protegidos hasta la prescripción de sus valores primarios, prohíbe sustraer, destruir o vender documentación de las instituciones públicas para proteger la Memoria Institucional.⁵³

“Art. 1º.- (...) b) Disponer de información útil, oportuna y confiable asegurando la razonabilidad de los informes y estados financieros;

Art. 3º. - Los sistema de administración y control se aplicarán en todas las entidades del sector público, sin excepción...

Art. 28º. Todo servidor público responderá de los resultados emergentes del desempeño de las funciones, deberes y atribuciones asignados a su cargo (...)

Art. 38º.- Los profesionales y demás servidores públicos son responsables por los informes y documentos que suscriban (...)”⁵⁴

⁵² OPORTO, Luis y ROSSO, Flora. *Legislación Archivística Boliviana*. 2007, p. 105.

⁵³ OPORTO, Luis. *Gestión Documental y Administración de Archivo*. 2005, p. 22

⁵⁴ OPORTO, Luis y ROSSO, Flora. *Legislación Archivística Boliviana*. 2007, pp. 155-156.

- c) Ley No. 2341 (23 de abril de 2002), LEY DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO establece responsabilidades en la GESTIÓN DOCUMENTAL para la atención del trámite y garantiza el acceso a los registros y archivos públicos. Así mismo, determina la obligación de establecer registros para toda la correspondencia que se emita o se reciba y formar expedientes foliados con toda la documentación que pertenezca a un determinado asunto.

“Artículo 18°.- (ACCESO A ARCHIVOS Y REGISTROS Y OBTENCIÓN DE COPIAS)

I. Las personas tienen derecho a acceder a los archivos, registros públicos y a los documentos que obren en poder de la Administración Pública, así como a obtener certificados o copias legalizadas de tales documentos cualquiera que sea la forma de expresión gráfica, sonora, en imagen u otras, o el tipo de material en que figuren.

III. A los efectos previstos en el mineral anterior del derecho de acceso y obtención de certificados y copias no podrá ser ejercido sobre los siguientes expedientes:

- a) Los que contengan información relativa a la defensa nacional, a la seguridad del Estado o al ejercicio de facultades constitucionales por parte de los poderes del Estado.*
- b) Los sujetos a reserva o los protegidos por los secretos comercial, bancario, industrial, tecnológico y financiero, establecidos en disposiciones legales.*

Artículo 22°.- (REGISTROS). Las entidades públicas llevarán un registro general en el que se hará constar todo escrito o comunicación que se haya presentado o que se reciba en cualquier unidad administrativa. También se anotarán en el mismo registro las salidas de los escritos y comunicaciones oficiales dirigidas a otros órganos o a particulares.

Artículo 23°.- (FORMACIÓN DE EXPEDIENTES). Se deberá formar expediente de todas las actuaciones administrativas relativas a una misma solicitud o procedimiento. Los escritos, documentos, informes u otros que formen parte de un expediente, deberán estar debida y correlativamente foliados.”⁵⁵

- d) Ley No. 2027 (27 de octubre de 1999) LEY DEL ESTATUTO DEL FUNCIONARIO PÚBLICO, establece que todos los funcionarios tienen derecho a conocer y recibir información. Por otro lado, tienen el deber de proporcionar información oportuna y transparente, conservando la documentación o archivos en su custodia. Además, están prohibidos de utilizar información confidencial y reservada con fines distintos a los de sus funciones.

⁵⁵ *Ibíd.* pp. 193-194

“Artículo 7°.- (DERECHOS) e) A recibir y conocer información oportuna, de las autoridades institucionales sobre aspectos que puedan afectar el desarrollo de sus funciones.

Artículo 8°.- (DEBERES) Los servidores públicos tienen los siguientes deberes:

f) La información de los asuntos de la Administración debe ser pública y transparente. Los servidores Públicos tienen el deber de proporcionarla salvo las limitaciones establecidas por Ley.

h) Conservar y mantener, la documentación y archivos sometidos a su custodia, así como proporcionar oportuna y fidedigna información, sobre los asuntos inherentes a su función.

Artículo 9°.- (PROHIBICIONES) Los servidores públicos están sujetos a las siguientes prohibiciones:

h) Disponer o utilizar información previamente establecida como confidencial y reservada en fines distintos a los de su función administrativa.”⁵⁶

- e) Decreto Supremo No. 22144 (2 de marzo de 1989). DECLARACIÓN DE MÁXIMA UTILIDAD Y NECESIDADES NACIONALES A LAS DOCUMENTACIONES PÚBLICAS, que como su nombre lo indica, define a la documentación pública como bien y recurso indispensable para la administración del Estado, por lo que se la debe precautelar y preservar. Así mismo define como documentación pública toda la que es generada por estructuras administrativas Centrales, Descentralizadas, Desconcentradas, Judiciales, Locales y Universitarias.

“Artículo 1.- Se declara de máxima utilidad y necesidad nacionales todas las documentaciones públicas, según definición del artículo 3 de este decreto, por constituir bienes y recursos del país indispensables para la administración pública, la información e investigación científica, promoción de la conciencia cívica y el desarrollo nacional.

Artículo 2.- Declárase de utilidad y necesidad nacionales, la obligación del Estado de precautelar la preservación y accesibilidad de las documentaciones públicas, para los fines mencionados en el artículo 1.”⁵⁷

Artículo 3.- Se define como documentaciones públicas, las resultantes de la función, actividad o trámites de cualquier estructura administrativa CENTRALES: Presidencia de la República y Ministerios del Estado, DESCENTRALIZADAS, corporaciones regionales de desarrollo, instituciones públicas, empresas públicas o mixtas, DESCONCENTRADAS: unidades regionales, administración departamental y LOCALES: municipalidades, así como las JUDICIALES y UNIVERSITARIAS.

- f) Decreto Supremo No. 23318 – A (3 de noviembre de 1992)
RESPONSABILIDAD POR LA FUNCIÓN PÚBLICA REGLAMENTO A LA LEY 1178 en

⁵⁶ *Ibíd.* p. 182

⁵⁷ *Ibíd.* p. 225

el que se refuerza el control sobre las documentaciones, se garantiza su custodia y se establece que todos los funcionarios deben generar y transmitir información confiable a sus superiores, preservar y permitir el acceso a esa información, difundir y procesar la información a toda persona individual o colectiva.

“Artículo 5.- (TRANSPARENCIA) El desempeño transparente de funciones por los servidores públicos, base de la credibilidad de sus actos, involucra:

a) Generar y transmitir expeditamente información útil, oportuna, pertinente, comprensible, confiable y verificable, a sus superiores jerárquicos, a las entidades que proveen los recursos con que trabajan y a cualquier otra persona que este facultada para supervisar sus actividades;

b) Preservar y permitir en todo momento el acceso a esta información a sus superiores jerárquicos y a las personas encargadas tanto a realizar el control interno o externo posterior...

c) Difundir información antes, durante y después de la ejecución de sus actos a fin de procurar una comprensión básica por parte de la sociedad...

d) Proporcionar información ya procesada a toda persona individual o colectiva...⁵⁸

- g) Decreto Supremo No. 23934 (21 de julio de 1994) REGLAMENTO COMÚN DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y COMUNICACIÓN DE LOS MINISTERIOS RCP que regula los procedimientos administrativos para todos los Ministerios en el tratamiento de los asuntos y la correspondencia, considerándose el funcionamiento de una Unidad de Recepción y Despacho de Correspondencia y el flujo de la correspondencia desde el registro, la clasificación, la distribución, el uso de las hojas de ruta, los distintos destinatarios, los tipos de correspondencia, hasta la conformación de expedientes.

“ARTICULO 10°.- (Unidad de Recepción y Despacho de Correspondencia).

En cada uno de los ministerios existirá y funcionará una Unidad de Recepción y Despacho de Correspondencia (URDC) como repartición única, aunque desconcentrable, para la recepción y el despacho de correspondencia.

ARTICULO 13°.- (Registro).

(a) La URDC (art. 10) registrará la correspondencia según orden de llegada y lo hará al menos con los siguientes datos: Número de registro de ingreso, que también será anotado en la documentación recibida; fecha y hora de recepción; origen; referencia o asunto; número de hojas; relación de documentos adjuntos y nombre del primer destinatario. La URDC, en el caso de correspondencia confidencial, utilizará para el registro la información que estuviera visible en el sobre de remisión o su equivalente.

⁵⁸ *Ibíd.* p. 234

(b) La URDC registrará por separado las entradas que se produjeran vía télex o facsímil, para lo cual, aquellas dependencias receptoras de las mismas harán llegar a la URDC diariamente hasta horas 17:00 una copia de sus registros los cuales deberán contener los datos que se señalan en el inciso (a) del presente artículo en lo que correspondiere.

ARTICULO 14°.- (Criterios de clasificación).

La correspondencia será clasificada en: Corriente, confidencial, urgente, personal, e impresos y otros.

ARTICULO 15°.- (Pautas para la distribución).

La URDC, tomando en cuenta las competencias, las atribuciones y las funciones a que hacen referencia los instrumentos de organización, distribuirá primero la correspondencia urgente, y posteriormente según orden de llegada, el resto. Cuando por el encabezamiento o el tenor de la correspondencia la URDC identificara rápidamente a más de un primer destinatario, distribuirá tantas fotocopias como fueran necesarias.

ARTICULO 16°.- (Hoja de Ruta).

Toda correspondencia, para su buen encaminamiento, deberá ir acompañada de una Hoja de Ruta que incluya los siguientes datos inscritos por la URDC: El número de registro de ingreso, fecha de recepción, origen o procedencia, referencia y entidad destinataria. A cada asunto deberá corresponder solamente una Hoja de Ruta.

ARTICULO 17°.- (Primeros destinatarios y aspectos relativos al manejo de correspondencia).

(a) Podrán ser primeros destinatarios el ministro, los secretarios nacionales, los subsecretarios y los directores, quienes, cuando recibieran correspondencia, instruirán el registro de la misma.

(b) En caso de que el primer destinatario derivare la atención de algún asunto, efectuará la derivación al funcionario público inmediato inferior; o deberá ponerla en conocimiento de éste cuando la derivare a otro.

(c) Al ministro, a los secretarios nacionales y a los subsecretarios deberá ser entregada también aquella correspondencia que dichas autoridades expresamente así lo instruyeran a la URDC. Tal correspondencia deberá ser tratada como urgente.

(d) Todo asunto que fuera remitido por, el ministro para su atención por conducto regular deberá ser presentado al secretario nacional del área, o en su caso al subsecretario del área, para su conocimiento y consideración

ARTICULO 18°.- (Registro por traslado).

Toda vez que la correspondencia corriera traslado de una dependencia del ministerio a otra, el traslado deberá ser registrado con los datos pertinentes para posibilitar su seguimiento ágil.

ARTÍCULO 19°.- (Correspondencia corriente).

Para posibilitar una distribución ágil de la correspondencia corriente, las direcciones entregarán a la URDC listados de aquellos asuntos que las mismas atendieran ordinariamente. Cada URDC, para distribuir la correspondencia oficial corriente, anotará en la Hoja de Ruta (art. 16) correspondiente el nombre del primer destinatario.

ARTÍCULO 20°.- (Correspondencia confidencial).

La correspondencia confidencial será entregada, en sobre cerrado, a su destinatario, quien la registrará con los datos indicados en el artículo 13. En caso de que el destinatario dispusiera que el asunto sea atendido como correspondencia corriente la documentación será devuelta a la URDC, unidad que deberá completar el registro y redistribuir la correspondencia.

ARTÍCULO 21°.- (Correspondencia personal).

La correspondencia personal o particular no será objeto de registro y será entregada en sobre cerrado a su destinatario, el cual, en caso de constatar la presencia de documentos oficiales, remitirá toda la correspondencia recibida a la URDC para su registro y distribución posterior.

ARTICULO 22°.- (Impresos y otros).

(a) Las publicaciones oficiales, los libros, estudios, proyectos, revistas, folletos, boletines, etc., deberán ser remitidos a la biblioteca (Título II, Capítulo IV) de la institución con anotación de primer destinatario, si fuera el caso. La biblioteca procederá al registro de dicha documentación y a la administración de su uso, y elaborará semanalmente el listado correspondiente de ingresos para su difusión interna.

(b) La biblioteca de la institución clasificará y catalogará el material recibido, y, luego, lo remitirá, con cargo a devolución, a su destinatario.”⁵⁹

ARTICULO 32°.- (Uso exclusivo de expedientes).

(a) Durante la atención de asuntos, los expedientes respectivos estarán reservados para uso exclusivo del responsable de la misma; no estará permitido el desglose de documentos.

(b) El retiro de cualquier expediente de la Unidad Básica deberá hacerse con conocimiento del responsable del archivo de la misma, quien deberá poder proporcionar información sobre cada expediente cuando se le solicitara hacerlo.

- h) Decreto Supremo No. 27113 (23 de Julio de 2003) REGLAMENTO A LA LEY No. 2341 DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO, en el que se reglamenta el procedimiento administrativo para la atención del trámite desde la presentación de la documentación, recepción e identificación, considerándose también el desglose de los expedientes previa autorización de la autoridad a cargo y el desarchivamiento de los expedientes en calidad de préstamo por un plazo máximo de cinco días, con la autorización del responsable y firmando un recibo que incluya los datos personales.

“Artículo 75. (PRESENTACIÓN)

- I. Los escritos serán presentados en la oficina de recepción de documentos del órgano o entidad competente o remitidos por correo certificado.*
- II. Los interesados podrán adelantar los escritos de petición o solicitud y los de interposición de recursos por correo electrónico o facsímil del órgano o entidad administrativa (...)*

Artículo 76.- (RECEPCIÓN)

- I. El servidor público que reciba escritos:*

⁵⁹ *Ibíd.* pp. 235-238

- a) *Comprobará si se encuentra individualizado el nombre, apellidos y domicilio de los interesados y, en su defecto, exigirá su aclaración al pie de los mismos.*
 - b) *Verificará si acompaña los documentos que indica su texto y, falta de éstos, exigirá su presentación.*
 - c) *Dejará constancia en ellos, poniendo el cargo pertinente o sello, con la fecha, hora de presentación, firma y nombre del servidor público receptor.*
- II. *Los escritos recibidos por correo se tendrán por presentados en la fecha de recepción en la oficina de correos, a cuyo efecto, se agregará al expediente la constancia correspondiente.*
- III. *Los escritos recibidos por correo electrónico o faxes cumplirán la exigencia establecida en el Parágrafo II del Artículo precedente, se tendrán por presentados el día de la remisión por correo electrónico o faxes.*

Artículo 77.- (COMPROBANTE)

Cuando se presente escritos se entregará a los interesados un comprobante o copia que acredite su presentación y el número de expediente.

Artículo 78.- (IDENTIFICACIÓN)

- I. *Los expedientes serán identificados con un orden numérico u otro sistema de identificación que adopte la autoridad administrativa.*
- II. *La identificación con que se inicie un expediente será conservada a través de las actuaciones sucesivas, cualesquiera fuesen los órganos o entidades administrativas que intervengan en su trámite.*
- III. *En el expediente no se asentará otro número o sistema de identificación que no sea asignado por el órgano o entidad de origen.*

Artículo 83.- (DESGLOSE)

- I. *Toda petición de desglose procederá previa autorización a cargo del expediente, bajo constancia de la diligencia e incorporación de copias autenticadas en reemplazo de las piezas desglosadas.*

Artículo 84.- (SACA DEL EXPEDIENTE)

- I. *Los expedientes podrán ser facilitados en préstamo a los interesados, representantes, abogados y peritos o consultores técnicos, en los casos que su trámite o complejidad lo exijan previa autorización de la autoridad a su cargo y por un plazo que no exceda a cinco (5) días. La persona que retire el expediente firmará recibo en el que se individualice su nombre y apellidos, cédula de identidad, domicilio, número de expediente, cantidad de fojas, fecha y el plazo de saca del expediente.⁶⁰*

- i) Decreto Supremo No. 28168 (17 de mayo de 2005) DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN, impulsa de manera efectiva el acceso a la Información como derecho fundamental de toda persona, y la transparencia a la

⁶⁰ *Ibíd.* pp. 281-282.

Gestión del Poder Ejecutivo⁶¹. Establece como principios que guían el acceso a la información: la publicidad, la obligatoriedad y la gratuidad.

“ARTICULO 3°.- (PRINCIPIOS).

Los principios fundamentales que guían el acceso a la información pública son los siguientes:

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

OBLIGATORIEDAD: Toda entidad del Poder Ejecutivo tiene la obligación de entregar la información de manera completa, adecuada, oportuna y veraz, que solicite cualquier persona, sin discriminación alguna. GRATUIDAD: El acceso a la información es gratuito. Cuando existan costos de reproducción, éstos deberán ser cubiertos por el solicitante.

ARTICULO 4°.- (DERECHO A LA INFORMACION).

Se reconoce el derecho de acceso a la información a todas las personas como un presupuesto fundamental para el ejercicio pleno de la ciudadanía y fortalecimiento de la democracia.

ARTICULO 6°.- (GARANTIA DE ACCESO A LA INFORMACION).

Las Máximas Autoridades Ejecutivas deben asegurar el acceso a la información a todas las personas sin distinción de ninguna naturaleza, estableciendo la estructura y procedimientos internos de las entidades públicas bajo su dependencia, que permitan brindar información completa, adecuada, oportuna y veraz.”⁶²

- j) CÓDIGO CIVIL (1975). En el Libro Quinto, *Del Ejercicio, Protección y Extinción de los Derechos* existe un capítulo titulado *De la Prueba Literal o Documental* en el que se especifica el valor probatorio de la documentación tanto pública como privada.

“ARTÍCULO 1287.- (CONCEPTO)

I. Documento público o auténtico es el extendido con las solemnidades legales por un funcionario autorizado por darle fe pública.

ARTÍCULO 1289.- (FUERZA PROBATORIA)

I. El documento público, respecto a la conversión o declaración que contiene y a los hechos de los cuales el funcionario público deja constancia, hace de plena fe, tanto entre las partes otorgantes como entre sus herederos o sucesores.

III. Con referencia a terceros, el documento público hace de fe en cuanto al hecho que ha motivado su otorgamiento y su fecha.”⁶³

⁶¹ OPORTO, Luis. *Gestión Documental y Administración de Archivo*. 2005, p. 24

⁶² OPORTO, Luis y ROSSO, Flora. *Legislación Archivística Boliviana*. 2007, p. 105.

⁶³ *Ibíd.* pp. 108-109

- k) CÓDIGO DE COMERCIO (1977). En el Capítulo IV *Contabilidad* se establece que todos los comerciantes están obligados a llevar la contabilidad de sus actividades y registrarla en libros, además de contar con inventarios y balances, los cuales deben conservarse junto con toda la correspondencia que se genere en un periodo de cinco años, salvo alguna disposición que establezca otro plazo para su destrucción, previo cumplimiento de las normas legales.

*“ARTÍCULO 51.- (ARCHIVO DE CORRESPONDENCIA) El comerciante, al dirigir la correspondencia en relación con sus negocios, debe dejar copia fiel de ésta utilizando cualquiera de los medios que asegure la exactitud y duración de la copia. Igualmente conservará la correspondencia que reciba en relación con sus actividades comerciales, con la anotación de su fecha de recepción, contestación o nota de no haberse dado respuesta. Así mismo conservará archivados y ordenados los documentos que respalden los asientos en sus libros de contabilidad, de manera que se facilite su verificación en cualquier momento.”*⁶⁴

ARTÍCULO 52.- (CONSERVACIÓN DE LIBROS Y PAPELES DE COMERCIO). Los libros y papeles a que se refiere el artículo anterior, deberán conservarse cuando menos por cinco años, contados desde el cierre de aquellos o desde la fecha del último asiento, documento o comprobante, salvo que disposiciones especiales establezcan otro período para cierto tipo de documentos. Transcurrido este lapso podrán ser destruidos, previo el cumplimiento de las normas legales.

- l) CÓDIGO TRIBUTARIO BOLIVIANO (2003). Se establece la obligación de computar, informar y suministrar a la Administración Tributaria cualquier dato o efecto tributario se requiera, como medio de prueba.

*“ARTÍCULO 73°.- (OBLIGACIONES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS) Las autoridades de todos los niveles de organización del Estado cualquiera que sea su naturaleza y quienes en general ejerzan funciones públicas, están obligados a suministrar a la Administración Tributaria cuantos datos con efectos tributarios requiera, mediante disposiciones de carácter general a través de requerimientos concretos y a prestarle a ella y a sus funcionarios apoyo, auxilio y protección para el ejercicio de sus funciones. Para proporcionar la información, los documentos y los antecedentes, bastará la petición de la Administración Tributaria sin necesidad de orden judicial. Asimismo, deberán denunciar ante la Administración Tributaria correspondiente la comisión de ilícitos tributarios que lleguen a su conocimiento en conocimiento de sus funciones.(...)”*⁶⁵

- m) CÓDIGO PENAL (1997). En el Capítulo *Delitos Cometidos por Funcionarios Públicos* se establecen las sanciones en cuanto a la falsificación,

⁶⁴ *Ibíd.* p. 124

⁶⁵ *Ibíd.* p. 148

supresión o destrucción de documentos, el uso de documentos falsificados, la violación de la correspondencia, la revelación del secreto profesional y cualquier manipulación o uso indebido de la documentación.

“ARTÍCULO 198.- (FALSEDAD MATERIAL). El que forjare en todo o en parte un documento público o falso o alterare uno verdadero, de modo que pueda resultar perjuicio, incurrirá en privación de libertad de uno a seis años.

ARTÍCULO 202.- (SUPRESIÓN O DESTRUCCIÓN DE DOCUMENTO). El que suprimiere, ocultare o destruyere, en todo o en parte, un expediente o un documento, de modo que pueda resultar perjuicio, incurrirá en la sanción del artículo 200.

ARTÍCULO 203.- (USO DE INSTRUMENTO FALSIFICADO).- El que a sabiendas hiciere uso de un documento falso o adulterado, será sancionado como si fuere autor de la falsedad.

ARTÍCULO 300.- (VIOLACIÓN DE LA CORRESPONDENCIA Y PAPELES PRIVADOS). El que indebidamente abriere una carta, un pliego cerrado o una comunicación telegráfica, radiográfica o telefónica, dirigidos a otra persona, o el que, sin abrir la correspondencia, por medios técnicos se impusiere de su contenido, será sancionado con reclusión de tres meses a un año o multa de sesenta a doscientos cuarenta días.

Con la misma pena será sancionado el que de igual modo se apoderare, ocultare o destruyere, una carta, un pliego, un despacho u otro papel privado, aunque estén abiertos o el que arbitrariamente desviare de su destino la correspondencia que no le pertenece.

Se elevará el máximo de la sanción a dos años, cuando el autor de tales hechos divulgare el contenido de la correspondencia y despachos indicados.”⁶⁶

Básicamente en todas las disposiciones se considera la definición e importancia del documento público, la custodia del patrimonio documental, el acceso democrático a la información y las obligaciones de los funcionarios. El acceso a la información pública es un requisito indispensable para el funcionamiento de cualquier institución. La transparencia informativa es el pilar fundamental de una buena gestión pública, la cual es importante dentro de las funciones del personal. La libertad de información contribuye a la credibilidad de las instituciones. Dentro de las funciones de FONDESIF, la documentación es un respaldo del manejo correcto y responsable de los recursos del estado.

⁶⁶ *Ibíd.* pp. 128-129

4.4 Estudio Financiero

El costo de la implementación del proyecto esta considerado dentro del POA anual de la Institución para la gestión 2008, se puede observar el siguiente cuadro:

CUADRO No. 7
ESTUDIO FINANCIERO

ITEM	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	UNIDAD	MONTO BS.
1. Equipos de Computación	Computadora	2	Pieza	12.800,00
	Impresora	2	Pieza	3.000,00
2. Fotocopiadora		1	Pieza	7.500,00
3. Difusión del proyecto	Impresos del Manual de Correspondencia	80	Unidades	1.600,00
	Impresos del Reglamento de Generación de Documentos	80	Unidades	1.200,00
	Impresos del Reglamento de Préstamo de Documentos	80	Unidades	1.200,00
	Blocks de 100 Formularios de Préstamo	100	Unidades	2.000,00
	Blocks de 100 Hojas de Ruta	100	Unidades	2.000,00
	Blocks de 100 Hojas de Comunicación Interna.	100	Unidades	2.000,00
	Blocks de 100 Hojas Testigo	100	Unidades	1.000,00
	Estuches de Hojas Testigo (30 cm x 25 cm.)	100	Unidades	300,00
	Libros de Registro	12	Unidades	180,00
4. Material de Escritorio	Papel Bond	15000	Hojas	750,00
	Diskettes	12	Piezas	36,00
	CD's	12	Piezas	48,00
5. Recursos Humanos	Técnico Archivista	1	Persona	36.000,00
	Profesional Archivista	1	Persona	48.000,00
	Mensajero	1	Persona	30.000,00
TOTAL				149.614,00

(*) Elaboración propia

4.5 Propuesta de Herramientas Normativas

4.5.1 Manual de Correspondencia (Ver anexo No. 4)

El Manual es un documento compuesto y abierto que normaliza y armoniza el desarrollo y el cumplimiento operativo de los procedimientos de recepción, despacho, registro y distribución de los documentos en la Institución. El Manual es una herramienta normativa abierta, por cuanto está sometido a evaluación, revisiones y cambios de manera periódica y constante, por lo que estará siempre actualizado. En el sector público, a diferencia del privado, como indica el nombre, el manual debe ser público en cuanto es un elemento distintivo dentro de la Institución.

En el Manual de Correspondencia se va a identificar los procedimientos, normalizar, describir en toda su extensión, sistematizar, actualizar y por último, poner a disposición de todos los funcionarios que deben aplicarlos de forma adecuada.

4.5.2 Reglamento Específico de Generación de Documentos (Ver anexo No. 5)

Se va a plantear un Reglamento Específico de Generación de Documentos en la medida que es necesario normar un sistema que permita regular la generación de los documentos emitidos por la Institución y es necesario asegurar que:

- Todos los procesos y los documentos han sido escritos por individuos que conocen la actividad que está siendo descrita.
- Los procesos y los documentos han sido revisados por otros en la institución, los cuales están familiarizados con la actividad descrita. Esta

revisión asegura que todos los aspectos de la actividad han sido bien redactados, son adecuados y completos.

- Se generarán un número establecido de ejemplares por cada documento evitando reimpresiones constantes y reproducción a través de la fotocopidora.
- Se respetará un formato único para cada tipo de documento generado, tanto en su forma como en su contenido.

En base a estos parámetros, se van a adecuar los distintos procedimientos que estarán contenidos en el respectivo Reglamento para la implementación.

4.5.3 Reglamento de Préstamo de Documentos (Ver anexo No. 6)

El Reglamento de Préstamo de Documentos va a normalizar y agrupar algunos de los procedimientos que ya son utilizados dentro de la Institución, para ser aplicados directamente en los Archivos de Oficina. Como herramienta normativa, va a implementar el uso de los Formularios de Préstamo y de las Hojas Testigo bajo un modelo acorde a las necesidades para la localización de los documentos.

4.6 Plan de Acción

4.7 Indicadores de Evaluación del Proyecto

La evaluación del proyecto es un proceso por el cual se determina el establecimiento de cambios generados a partir de la comparación entre el estado actual y el estado previsto en la planificación. Es decir, se intenta conocer el logro de los objetivos.

Existen distintos tipos de evaluación de proyectos, en este caso, se recurrirá a la evaluación Técnica. La evaluación Técnica es una mezcla entre el alcance de los objetivos y el avance en los descubrimientos, su rapidez, medición y precisión.

Se realizará cuatro evaluaciones en distintos momentos: primero se realizará la evaluación *ex-ante* o *de diagnóstico*, luego se realizará la evaluación *de proceso* o *de monitoreo*, posteriormente se realizará la evaluación *ex post* o *de fin de proyecto* y finalmente, se realizará la evaluación *de impacto*, tomando en cuenta distintos indicadores.

a) Evaluación Ex-ante o de Diagnóstico: Se efectuará al inicio de la elaboración del proyecto para realizar el diagnóstico del proceso de GESTIÓN DOCUMENTAL dentro de la Institución. En este caso se identificarán las deficiencias en el flujo documental, las falencias en la generación de documentos, el acceso y la consulta de los mismos.

b) Evaluación de Proceso, Operativa, de Medio Término o Continua: Se la denominará monitoreo del proyecto y se efectuará mientras el mismo se va desarrollando. En otras palabras, se realizará distintas experiencias piloto durante el lapso de un mes calendario en el que se verificará el correcto uso de las herramientas normativas propuestas para la GESTIÓN DOCUMENTAL en la Institución.

c) Evaluación Ex-post, de Resultados o de Fin de Proyecto: Se realizará cuando culmine el proyecto. Se enfocará en indagar el nivel de cumplimiento de los objetivos, asimismo se demostrará que los cambios producidos son consecuencia de las actividades del proyecto. Se indagará por cambios positivos, también los efectos negativos e inesperados y se propondrán cambios y modificaciones. Esta evaluación se llevará a cabo luego de tres meses de la puesta en práctica del proyecto.

d) Evaluación de Impacto: Luego de haber realizado los cambios pertinentes y correspondientes, es decir, las respectivas mejoras al proyecto, se verificarán la sostenibilidad de los cambios realizados. Esta evaluación se realizará luego de un tiempo de culminado el proyecto y no inmediatamente éste concluya; el tiempo recomendado para efectuar la evaluación de impacto es de 2 años.

Las distintas evaluaciones se realizarán tomando en cuenta los siguientes indicadores:

CUADRO No. 8
INDICADORES DE EVALUACIÓN

EVALUACIÓN	INDICADOR	MEDICION
1. EVALUACIÓN EX ANTE O DE DIAGNÓSTICO	Control de la GESTIÓN DOCUMENTAL en FONDESIF	<ul style="list-style-type: none"> - No existe un buen flujo de la Correspondencia. - Se generan documentos a través de la impresora además de la fotocopidora indiscriminadamente, produciendo acumulación innecesaria. - No existe control y seguimiento de los préstamos y consultas de la documentación. -No existen herramientas normativas que establezcan y regulen los procedimientos para la Gestión Documental.
2. EVALUACIÓN DE PROCESO O MONITOREO DEL PROYECTO	<p>Difusión de las Herramientas Normativas elaboradas.</p> <p>Supervisión del Flujo Documental por los responsables.</p> <p>Control de Préstamo Documental</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Se observa que todos los funcionarios, sin distinción, conocen el Manual de Correspondencia, el Reglamento Específico de Generación de Documentos y el Reglamento de Préstamo de Documentos. - Se observa que los procedimientos de la Gestión Documental son aplicados adecuadamente por los funcionarios. - Se identifica la correcta gestión del trámite y el menor tiempo de respuesta. - Se observa que se genera documentos necesarios para el trámite. - Se utiliza los Formularios de Préstamo y las Hojas Testigo para las consultas, logrando control y seguimiento del movimiento documental.

3. EVALUACIÓN EX POST	Implementación definitiva del Manual de Correspondencia, el Reglamento Específico de Generación de Documentos y el Reglamento de Préstamo de Documentos.	<ul style="list-style-type: none"> - Existe mayor conocimiento de la generación del documento, entrada, control, seguimiento y salida. - La multiplicación de documentos por medio de la reimpresión y de la fotocopiadora y se evita la acumulación de documentos innecesarios. - Los documentos son ubicados fácilmente a través del Formulario de Préstamo y la Hoja Testigo y se evita su pérdida o descontrol.
	Seguimiento al Documento y Archivo	<ul style="list-style-type: none"> - El documento es utilizado en el trabajo y llega a su destino final: Archivo de Oficina y de Gestión.
	Calidad de Trabajo y Superación Institucional.	<ul style="list-style-type: none"> - Existe mayor coordinación, hay un mejor seguimiento del trámite y la toma de decisiones y de respuestas es más rápida.
	Opiniones y Comentarios.	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación por parte de los funcionarios y de los distintos usuarios.
4. EVALUACIÓN DE IMPACTO	Conciencia del Valor Documental.	<ul style="list-style-type: none"> - Todos los funcionarios, sin distinción de jerarquía, han comprendido el valor del documento, como Patrimonio Institucional y del Estado.

(*) Elaboración propia

4.8 Cronograma de Ejecución del Proyecto

El cronograma de ejecución del proyecto está expresado en el siguiente Diagrama de Gantt.

CONCLUSIONES

Luego de haber desarrollado este proyecto, se ha podido reflexionar sobre distintos aspectos dentro del desenvolvimiento institucional y su estrecha relación con el correcto manejo de la documentación. Por esa razón, una primera conclusión es que las entidades públicas deben contar como una prioridad el correcto sistema de GESTIÓN DOCUMENTAL, así como todo lo que corresponda al Archivo, protegiendo su Memoria Institucional. Lo que se debe buscar debe ser no solo la eficiencia en el desempeño de las labores asignadas por el Estado, sino también la transparencia en los manejos administrativos. Una prueba de ello es el respaldo documental de cada una de las acciones y decisiones tomadas. Por eso se debe conseguir una correcta Gestión del Flujo Documental desde el ingreso de cada documento hasta el archivamiento respectivo en su expediente, en el que se deben respetar las normas que deben ser establecidas por las autoridades y los responsables evitando de cualquier manera su obstaculización.

Todas las instituciones deberían advertir cuan importante es tener una buena GESTIÓN DOCUMENTAL y lo importante de la aplicación de la Archivística, como ciencia, en este ámbito. La archivística, en una correcta lectura, puede dotar de distintos lineamientos, tanto teóricos como prácticos para afrontar este desafío. Por eso se plantea la necesidad de contar con profesionales en esta área, ya que por más sencillo que parezca no todos los funcionarios están obligados a saber como tratar su documentación. Con los recursos humanos capaces en éste ámbito se puede generar un desenvolvimiento provechoso en la Institución.

Con la elaboración del *Manual de Correspondencia*, el *Reglamento Específico de Generación de Documentos* y el *Reglamento de Préstamo* se espera satisfacer las necesidades de FONDESIF en el desenvolvimiento de sus actividades, así como a todos los funcionarios en el cumplimiento de sus labores cotidianas. Asimismo, se quiere dotar de las herramientas normativas y los

instrumentos fundamentales para el correcto desenvolvimiento de su GESTIÓN DOCUMENTAL.

Finalmente se debe decir que existió predisposición por parte de la Administración de la Institución, con lo que se pudo conocer sus distintas inquietudes y necesidades al momento de realizar el diagnóstico y la primera evaluación. Eso también permitió el acceso a la información interna, la estructura organizacional, la normativa que rige el funcionamiento de la Institución y otros aspectos que fueron preponderantes al momento de realizar la propuesta.

RECOMENDACIONES

En ese sentido, se recomienda la ejecución del proyecto en el tiempo propuesto, esperando la aprobación por parte de las respectivas autoridades. Por otro lado, se sugiere que la implementación sea llevada a cabo con profesionales y técnicos archivistas, los cuales garantizarán una correcta puesta en marcha del proyecto.

Aunque el proyecto busca implementar un sistema tradicional de GESTIÓN DOCUMENTAL, como se decía en la justificación, el mismo está orientado al presupuesto asignado dentro de la Institución y a sus necesidades reales. Tomando en cuenta que existen proyectos de aprobación para la Ley del Sistema Nacional de Archivos y la Ley de la Firma Electrónica y el Comercio Electrónico, las que contemplan la implementación de un sistema digitalizado, es necesario recomendar de manera relevante que una vez que se haya implementado el sistema de GESTIÓN DOCUMENTAL en FONDESIF se pueda promover la creación de un Sistema Digitalizado de Correspondencia. Dicha implementación estaría sujeta a un presupuesto asignado exclusivamente a este propósito, cuando se otorguen los recursos necesarios para la Institución previendo la aprobación de dichas leyes.

FUENTES CONSULTADAS

a) Bibliografía especializada

ÁLVAREZ TERÁN, María

1980 *Archivo de Simancas, mapas, planos y dibujos*. Editorial Alianza, Barcelona.

AREVALO JORDAN, Víctor Hugo

2003 *Diccionario de Terminología Archivística*. Editorial del Sur, Buenos Aires.

BRIONES, Guillermo

1982 *Métodos y Técnicas de Investigación para las Ciencias Sociales*. Editorial Trillas, México.

BARRIOS, Norma, comp.

2002 *Apuntes módulo gestión de la información: diplomado en gestión y documentación en las organizaciones*. Editorial Universitaria, La Paz.

BONAL ZAZO, José Luís

2000 *La Descripción archivística normalizada: origen, fundamentos, principios y técnicas*. Editorial Gijón. Ediciones Trea, México.

CRUZ. MUNDET, Ramón

1994 *Manual de Archivística*. Ediciones Pirámide, Madrid.

1979 *Cursos para documentalistas en formación profesional*. Ediciones B., Montevideo.

2006 *La gestión de documentos en las organizaciones*. Editorial Pirámide, Madrid. 311 Pags.

CURRAS, Emilia.

1998 *La información en sus nuevos aspectos: la ciencia de la documentación*. Editorial Alianza, Madrid.

COMISIÓN DE TERMINOLOGÍA DE LA DIRECCIÓN DE ARCHIVOS ESTATALES.

1995 *Diccionario de terminología Archivística*. Dirección de Archivos Estatales, Madrid.

CONDE VILLAVERDE, María Luisa.

1984 *Manual de tratamiento de archivos administrativos*. Dirección de Archivos Estatales, Madrid.

- ESPINOZA, Nemecio
1995 *Administración Documentaria*. Editorial San Marcos, Lima.
- GARCÍA EJARQUE, Luís.
2000 *Diccionario del archivero- bibliotecario: terminología de la elaboración, tratamiento y utilización de los materiales propios de los centros documentales*. Editorial Alianza, Madrid.
- HEREDIA HERRERA, Antonia
1993 *Archivística General. Teoría y Práctica*. Diputación Provincial de Sevilla, Sevilla
- HERVEY, Gordón
2001 *Cómo se citan las fuentes*. Edición Neur, Madrid.
- IVANCEVICH, Jhon. LORENZI, Peter y SKINNER, Steven
1996 *Gestión. Calidad y Competitividad*. Primera Edición. Trad. Diorki, Servicios Integrales de Edición. Editorial Irwin, Colombia. 400 pgs.
- INCHS C., Marcela
2000 *El documento de archivo*. GTZ, La Paz.
- KOONTZ, Harold y HEINZ, Weihrich.
1999 *Administración una Perspectiva Global*. MCGRAW- HILL INTERAMERICANA DE EDITORES, S.A., Onceava edición.
- LÓPEZ GÓMEZ, Pedro.
1992 *Organización de fondos de los archivos históricos provinciales*. Editorial ANABAB, Madrid.
- OPORTO ORDÓÑEZ, Luís
2005 *Gestión Documental y Organización de Archivos Administrativos*. Business Consulting Group and Management, La Paz.
- ORTIZ ESCORCIA, Ramón.
1979 *Curso básico de Archivo*. Serie Biblioteca Básica, Cartagena.
- PESCADO DEL HOYO, Maria del Carmen

- 1986 *El archivo Instrumentos de Control*. Ediciones Norma, España.
- PINTO, Rocio
 2001 “Gestion Gerencial de Unidades de Información”. En: *Revista de Bibliotecología y Ciencias de la Información*. Vol. 6 N0. 9 UMSA, La Paz.
- RODRIGUEZ FERNÁNDEZ, Heidy Roxana.
 2006 “Glosario de Archivística”. En: *Curso de Organización de Archivos Administrativos*, La Paz.
- ROLDAN, Alonso y DOLORES, Maria.
 1980 *Guía del archivo histórico*. s/e, Burgos
- SCHELLENBERG, Theodore
 1961 *Principios Archivísticos de Ordenación*. Washington, Estados Unidos.
- VILLEGAS BORJES, Iris
 2007 “Gestión de los archivos en general y manejo documental”. En: *Diplomado Gestión de Archivos*”, La Paz.

b) Publicaciones institucionales

- FONDESIF.
 1999 *Tríptico institucional*. FONDESIF, La Paz.
- 2004 *Antecedentes, Marco Legal y Resultados*. FONDESIF, La Paz.
- 2004 *Memoria Anual*. FONDESIF, La Paz.
- 2006 *Programa de Operaciones del Fondo de Desarrollo del Sistema Financiero y de Apoyo al Sector Productivo*. FONDESIF, La Paz.

c) Disposiciones Legales

BOLIVIA. LEYES Y DECRETOS.

- 1980 *Ley 1178 de Administración y Control Gubernamental*. Gaceta Oficial de Bolivia, La Paz.
- 1972 *Código Penal*. Gaceta Oficial de Bolivia, La Paz.

- 1992 *Reglamento común de procedimientos administrativos y de comunicación de los Ministerios.* Gaceta Oficial de Bolivia, La Paz.
- 1995 *Constitución Política del Estado.* Gaceta Oficial de Bolivia, La Paz.
- 1999 *Reglamento del Estatuto del Funcionario Público.* Gaceta Oficial de Bolivia, La Paz.

GACETA OFICIAL DE BOLIVIA

Ley del 18 de Octubre de 1983. *Creación del Archivo General de la Nación.*

Ley 2064 de 3 de abril de 2000. *Reactivación Económica.*

Ley 2196 de 4 de mayo de 2001. *Programa de Fortalecimiento Patrimonial*

Decreto Supremo No. 05758 de 7 de abril de 1961. *Archivo Nacional de Bolivia.*

Decreto Supremo No. 19718 de 3 de agosto de 1983. *Administración y sostenimiento de la biblioteca y Archivo Nacionales.*

Decreto Supremo No. 22146 de 2 de marzo de 1989. *Repositorio Intermedio Nacional.*

Decreto No. 23934 del 23 de diciembre de 1994. *Reglamento Común de procedimientos Administrativos y de Comunicación de los Ministerios (RCP).*

Decreto Supremo No. 13956 de 1976. *Programa de Desarrollo de Servicio de Archivo y Documentos Públicos de Bolivia.*

Decreto Supremo No. 13956 de 1976. *Documentos Públicos Inactivos.*

Decreto Supremos No. 22144 de 2 Marzo de 1989. *Documentaciones publicas y ciclo vital del documento.*

Decretos Supremo No. 24110 de 1 de 9 de septiembre de 1995 (FONDESIF)

Decreto Supremo No. 24436. Fondo de Fortalecimiento del Sistema Cooperativo. De 9 de marzo de 1996. (FONDESIF).

