



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Ingeniería Industrial

Escuela Profesional de Ingeniería Industrial

**Propuesta del enfoque basado en procesos para la
gestión documentaria en el Banco de la Nación**

TESIS

Para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial

AUTOR

Miguel Angel CHIPANA QUISPE

ASESOR

Edgar Cruz RUIZ LIZAMA

Lima, Perú

2019



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Chipana, M. (2019). *Propuesta del enfoque basado en procesos para la gestión documentaria en el Banco de la Nación*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ingeniería Industrial, Escuela Profesional de Ingeniería Industrial]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
(Universidad del Perú. DECANA DE AMERICA)
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

ACTA N°003-VDAP-FII-2019

SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO INDUSTRIAL

El Jurado designado por la Facultad de Ingeniería Industrial, reunido en acto público en el Auditorio de la Facultad de Ingeniería Industrial, el día **jueves 17 de enero de 2019**, a las 12.00 horas, dio inicio a la sustentación de la tesis:

“PROPUESTA DEL ENFOQUE BASADO EN PROCESOS PARA LA GESTIÓN DOCUMENTARIA EN EL BANCO DE LA NACIÓN”

Que presenta el Bachiller:

CHIPANA QUISPE MIGUEL ANGEL

Para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial en la Modalidad: **Ordinaria**.

Luego de la exposición, absueltas las preguntas del Jurado y siendo las 12.50 horas se procedió a la evaluación secreta, habiendo sido aprobado por unanimidad con la calificación promedio de dieciséis, lo cual se comunicó públicamente.

Ciudad Universitaria, 17 de enero del 2019


MG. MAVILA HINOJOZA DANIEL HUMBERTO
Presidente


ING. ROJAS LAZO OSWALDO JOSÉ
Miembro


ING. MALCA CHUQUIRANA RAQUEL BEATRIZ
Miembro


MG. RUIZ LIZAMA EDGAR CRUZ
Asesor

DEDICATORIA

A mi más grande amor, mi mayor tesoro; mi amada madre, que siempre y en cada momento, me brindas tu confianza, tu perseverancia y tu apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO

Agradecer a Dios por cada día de mi vida; a mi familia, que siempre me está apoyando en cada etapa que me toca vivir; Al Ing. Edgar Ruiz, y la Ing. Raquel Malca, por su asesoría y guía para la culminación de este presente trabajo, y a mi Alma máter, la UNMSM, por la oportunidad de ser parte de su historia.

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE FIGURAS	VI
ÍNDICE DE TABLAS	VIII
RESUMEN	IX
ABSTRACT	X
I. EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1. Descripción de la realidad del problema.....	1
1.2. Definición del Problema.....	4
1.2.1. Problema General	4
1.2.2. Problemas Específicos	4
1.3. Justificación e importancia de la investigación	5
1.3.1. Justificación teórica	5
1.3.2. Justificación práctica	5
1.3.3. Justificación metodológica.....	5
1.4. Objetivos de la Investigación	6
1.4.1. Objetivo General	6
1.4.2. Objetivos Específicos	6
II: MARCO TEÓRICO	6
2.1. Antecedentes de la Investigación	6
2.1.1. Antecedentes Internacionales	6
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	11
2.2. Base Teóricas.....	14
2.2.1. Gestión por procesos	14
2.2.2. Enfoque de procesos	17
2.2.3. Ventajas del enfoque de procesos	21
2.3. Marco conceptual o glosario.....	22
III: FORMULACION DE LA HIPÓTESIS	24
3.1. Hipótesis general.....	24
3.2. Hipótesis específicas	24
3.3. Variables.....	25
3.4. Matriz de Consistencia	25
3.5. Cuadro de operacionalización de variables	25
IV: DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	25

4.1. Tipo de investigación	25
4.2. Diseño de la investigación	26
4.3. Población y muestra	27
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	27
4.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	27
V: ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	28
5.1. Presentación de resultados	28
5.1.1. Estructura organizacional.....	28
5.1.2. Diagnóstico de procesos actuales.....	28
5.1.2.1. Sección Trámite Documentario (AS IS)	29
5.1.2.2. Sección Administración de Archivos (AS IS).....	57
5.1.2.3. Cantidad de Documentos Normativos actuales (AS IS).....	81
5.1.3. Diagnóstico de procesos propuestos	82
5.1.3.1. Proceso de Gestión de Documentos (TO BE)	82
5.1.3.2. Proceso de Administración de Archivos (TO BE).....	106
5.1.3.3. Cantidad de Documentos normativos propuestos (TO BE)	124
5.1.4. Análisis de resultados	125
5.2. Contrastación de hipótesis	127
5.2.1. Contrastación de la hipótesis general	127
5.2.2. Contrastación de la hipótesis específica 1	128
5.2.3. Contrastación de la hipótesis específica 2	128
5.2.4. Contrastación de la hipótesis específica 3	129
5.3. Discusión de resultados.....	130
VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	133
6.1. Conclusiones	133
6.2. Recomendaciones.....	134
BIBLIOGRAFÍA	135
ANEXOS	136

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Mapa de Procesos BN	15
Figura 2: Despliegue de la jerarquía de procesos	16
Figura 3: Etapas de la gestión por procesos	20
Figura 4: Muestra del estudio del BN	28
Figura 5: Recibir y distribuir documentación externa	31
Figura 6: Recoger y distribuir la correspondencia de correo	33
Figura 7: Recibir y despachar documentos de las diferentes dependencias.....	35
Figura 8: Despachar correspondencia por correo	37
Figura 9: Despachar correspondencia por servicio de mensajería	39
Figura 10: Recibir y despachar documentos a través de las mesas periféricas.....	41
Figura 11: Recibir y distribuir documentación emitida por las agencias	43
Figura 12: Despacho de correspondencia.....	45
Figura 13: Asignación de casilleros.....	46
Figura 14: Documentación interna	49
Figura 15: Documentación externa	53
Figura 16: Documentación de despacho.....	54
Figura 17: Recepción SIED.....	55
Figura 18: Creación documentos electrónicos SIED.....	56
Figura 19: Firma SIED.....	57
Figura 20: Transferencia de documentos.....	60
Figura 21: Organización de la documentación	63
Figura 22: Selección y eliminación de documentos	67
Figura 23: Servicio de información sobre la documentación	68
Figura 24: Préstamo de documentos: retiro - devolución.....	70
Figura 25: Expedición de copias de documentos	71
Figura 26: Retiro definitivo de documentos	72
Figura 27: Evaluación y aprobación de la documentación que será digitalizada	74
Figura 28: Producción y almacenamiento en micro film	80
Figura 29: Gráfica de barras documentos normativos publicados (AS IS)	81
Figura 30: Registro y distribución de documentación externa.....	86
Figura 31: Recepción y despacho de documentación por distintos medios	90
Figura 32: Despacho de correspondencia por casilleros.....	93

Figura 33: Documentación interna - STD	98
Figura 34: Recepción y trámite de documentos electrónicos en el SIED	100
Figura 35: Creación, firma y envío de documentos electrónicos	102
Figura 36: Asignación de casilleros.....	104
Figura 37: Cierre de casilleros	106
Figura 38: Organización y transferencia de documentos	113
Figura 39: Evaluación y digitalización de la documentación aprobada	116
Figura 40: Servicio de préstamo – devolución y copia	119
Figura 41: Selección y eliminación de documentos	123
Figura 42: Resultados Proceso de Gestión de Documentos.....	125
Figura 43: Resultados Proceso Administración de Archivos	126

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Documentos Relacionados al Macroproceso Gestión Documentaria.....	2
Tabla 2: Enfoque funcional vs enfoque por procesos	21
Tabla 3: Despliegue de los procesos involucrados	22
Tabla 4: Recepción y trámite de documentos SIED - Receptor	54
Tabla 5: Creación de documentos electrónicos - Creador	55
Tabla 6: Firma y envío de documentos electrónicos – Firmante principal	56
Tabla 7: Cantidad de Documentos Normativos	81
Tabla 8: Registro y distribución de documentación externa	83
Tabla 9: Recepción y Despacho de Documentación Interna.....	89
Tabla 10: Despacho de Correspondencia por Casilleros	92
Tabla 11: Comunicación oficial entre diversas áreas	95
Tabla 12: Documentación interna - STD	96
Tabla 13: Recepción y trámite de documentos electrónicos en el SIED	99
Tabla 14: Creación, firma y envío.....	101
Tabla 15: Asignación de casilleros	103
Tabla 16: Cierre de casilleros.....	105
Tabla 17: Organización y transferencia de documentos	109
Tabla 18: Evaluación y digitalización de la documentación.....	114
Tabla 19: Servicio de préstamo – Devolución y copia.....	117
Tabla 20: Selección y eliminación de documentos.....	121
Tabla 21: Cantidad de documentos normativos propuestos	124
Tabla 22: Despliegue de la reducción de documentos normativos propuestos.....	127

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo desarrollar una propuesta de enfoque basado en procesos para la Gestión Documentaria en una empresa bancaria del estado (Banco de la Nación). Para lograr el objetivo se revisa y analiza los documentos normativos relacionados al macroproceso Gestión Documentaria. El tipo de investigación es descriptivo con un diseño de tipo no experimental transversal. El proyecto se aplica a todos los trabajadores de la Institución que se encuentren enmarcados dentro de los procesos de Gestión de Documentos y Administración de Archivos que conforman la Gestión Documentaria. La recolección de datos se extrae del portal Intranet que posee el Banco y también en base a entrevistas con los dueños, y líderes del proceso analizado. Para los resultados del proyecto se utilizan reportes, diagramas y gráficos, validando el cumplimiento de los objetivos. Como conclusión, se puede decir que la propuesta del enfoque basado en procesos permite alcanzar la mejora de la Gestión Documentaria en el Banco de la Nación.

Palabras clave: Gestión Documentaria, enfoque basado en procesos, procesos de Gestión de Documentos y Administración de Archivos

ABSTRACT

The objective of this research work is to develop a proposal based on processes for Document Management in a state banking company (National Bank). To achieve the objective, the normative documents related to the macroprocess Documentary Management are reviewed and analyzed. The type of research is descriptive with a design of non-experimental transversal type. The project is applied to all the workers of the Institution that are framed within the processes of Document Management and File Management that make up the Document Management. The data collection is extracted from the Intranet portal owned by the Bank and also based on interviews with the owners and leaders of the process analyzed. For the results of the project, reports, diagrams and graphs are used, validating the fulfillment of the objectives. In conclusion, we can say that the improvement of the Documentary Management will allow to reach a process-based approach in the nation's bank.

Keywords: Document management, process-based approach, document management and file management processes.

I. EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACION

1.1. Descripción de la realidad del problema

La empresa

El Banco de la Nación es una empresa de derecho público, integrante del Sector Economía y Finanzas, que opera con autonomía económica, financiera y administrativa. Se rige por su Estatuto, por la Ley de la Actividad Empresarial del Estado y supletoriamente por la Ley General de Instituciones Bancarias, Financieras y de Seguros. Administra por delegación las subcuentas del Tesoro Público y proporciona al Gobierno Central los servicios bancarios para la administración de los fondos públicos. Asimismo, recauda tributos y efectúa pagos, sin que esto sea exclusivo, por encargo del Tesoro Público o cuando medien convenios con los órganos de la administración tributaria.

Misión

“El Banco de la Nación brinda servicios a las entidades estatales, promueve la bancarización y la inclusión financiera en beneficio de la ciudadanía complementando al sector privado, y fomenta el crecimiento descentralizado del país, a través de una gestión eficiente y auto-sostenible”.¹

Visión

“Ser reconocido como socio estratégico del Estado Peruano para la prestación de servicios financieros innovadores y de calidad, dentro de un marco de

¹ Banco de la Nación, (2017), Plan Estratégico Institucional, pág. 91.

gestión basado en prácticas de Buen Gobierno Corporativo y gestión del talento humano”.²

La organización tiene un enfoque funcional y se ve reflejada en la documentación que genera, se tiene 8 documentos normativos generados los que se presentan en la Tabla 1.

Tabla 1: Documentos Relacionados al Macroproceso Gestión Documentaria

Documento Normativo	Tipo de Documento
Recepción y despacho de correspondencia.	Directiva
Sistema de Trámite Documentario – STD.	Directiva
Instrucciones operativas para el despacho de correspondencia por casilleros.	Circular
Sistema de Intercambio Electrónico de Documentos – SIED.	Directiva
Procedimientos archivísticos – Sección Archivo Central.	Manual de Procedimientos
Archivo documentario del Banco de la Nación.	Directiva
Digitalización de documentos proceso de microformas digitales.	Directiva
Sistema de producción y almacenamiento de microformas.	Manual de Procedimientos

Fuente: Elaboración propia

² Banco de la Nación, (2017), Plan Estratégico Institucional, pág. 91.

Al Analizar los documentos normativos, referidos al macroproceso de gestión documentaria, así como también de otros macroprocesos, se observa que el trabajo está distribuido por áreas, es decir funcionalmente; por lo que las actividades están siendo redundantes en documentos diferentes o se encuentra actividades que no se realizan en la institución.

Además, no hay un entendimiento correcto del proceso, por parte de su responsable, es decir la interrelación, comunicación entre las áreas, es deficiente, hay responsabilidades establecidas al personal en los procedimientos que no se encuentran en el MOF (Manual de Organización de Funciones), no existentes o dadas a personal no contratado.

Finalmente al haber redundancia en documentos, disposiciones, lineamientos y la creación de nuevos documentos innecesarios, la cantidad de documentos normativos va en aumento sin un objetivo claro de lo que se desea.

Además esta investigación se realiza con el fin que el BN se encuentre entre las entidades con un Modelo de Gestión Documental, según la **(Presidencia Consejo de Ministros, 2017)**, “el Modelo de Gestión Documental se apoya en componentes interrelacionados que permiten a las entidades de la Administración Pública implementar y mantener la documentación generada en las instituciones con un enfoque orientado a procesos, identificando al suscriptor del documento, facilitando su digitalización, trazabilidad, conservación y usabilidad de los mismos, así como también el intercambio de documentos electrónicos técnica y jurídicamente válidos entre los diversos

sistemas o aplicaciones de gestión documental de las entidades e inter administrativamente, el cual es llamado Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE) administrado por la Presidencia del Consejo de Ministros a través de la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI), actualmente Secretaría de Gobierno Digital (SEGDI)”.

Se quiere aplicar un enfoque basado en procesos para que el ciclo de vida documentaria sea aplicado a nivel de la organización, utilizando para la diagramación de procesos una herramienta tecnológica la cual es Bizagi.

1.2. Definición del Problema

1.2.1. Problema General

¿De qué manera una propuesta del enfoque basado en procesos mejora la Gestión Documentaria en el Banco de la Nación?

1.2.2. Problemas Específicos

- a) ¿En qué medida el enfoque de procesos reduce la asignación de responsabilidades en los procesos?
- b) ¿En qué medida el enfoque de procesos reduce las actividades asignadas en los procesos?
- c) ¿En qué medida el enfoque de procesos reduce la cantidad de Documentos Normativos?

1.3. Justificación e importancia de la investigación

1.3.1. Justificación Teórica

La presente investigación se realiza con el fin de obtener resultados que impactan positivamente en el bienestar del ciudadano, el desarrollo del país, y la modernización de la gestión pública. Por ello es imperativo el desarrollo de una organización por procesos. Obteniéndose un modelo diferente, el enfoque de procesos que facilita el mejoramiento continuo, incrementa la satisfacción del usuario y permite una mejor administración del conocimiento. Además según, (Presidencia del Consejo de Ministros, 2013). “Una gestión al servicio del ciudadano necesariamente deberá cambiar el tradicional modelo de organización funcional y migrar hacia una organización por procesos contenidos en las “cadenas de valor” de cada entidad, que aseguren que los bienes y servicios públicos de su responsabilidad generen resultados e impactos positivos para el ciudadano, dados los recursos disponibles”.

1.3.2. Justificación Práctica

Esta investigación contribuye mediante un enfoque basado en procesos en solucionar de manera rápida, ágil y sencilla los problemas que se encuentren inmersos en los procesos, centrándose en los mismos, de modo que se logre reducción en actividades, responsabilidades y documentos normativos.

1.3.3. Justificación metodológica

Este proyecto de tesis pretende la elaboración de Manuales de Procedimientos y la Directiva, utilizando diagramas de proceso con la

herramienta tecnológica Bizagi, enfocando así a una gestión por procesos aplicada a la gestión documentaria del Banco de la Nación.

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivo General

Desarrollar una propuesta del enfoque basado en procesos en el Banco de la Nación, para mejorar la Gestión Documentaria.

1.4.2. Objetivos Específicos

- a) Reducir la asignación de responsabilidades mediante un enfoque basado en los procesos.
- b) Reducir las actividades asignadas en los procesos mediante un enfoque basado en procesos.
- c) Reducir la cantidad de Documentos Normativos mediante un enfoque basado en procesos.

II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Antecedentes Internacionales

➤ Primer antecedente internacional

En la investigación desarrollada por Carrasco Zanocco, Francisco Javier Arnaldo para optar el grado académico de magister en Gestión y Dirección de Empresas por la Universidad de Chile de Santiago de Chile, Chile en el 2011, titulada “Estudios sobre implementación de Gestión basada en procesos en BancoEstado”, menciona como objetivo un conjunto de propuestas de mejoras

concretas aplicables a la “Metodología de Gestión Basada en Procesos” desarrollada al interior de BancoEstado.

Según **CARRASCO**, (2011) es ver en qué formas se puede aumentar la calidad de los procesos gestionados al interior de BancoEstado, motivado fundamentalmente por la combinación de una histórica ineficiencia a nivel operativo (medido financieramente por el indicador de eficiencia) y una percepción generalizada en la industria bancaria, donde a pesar de los avances logrados en los últimos 15 años en materias comerciales como operativas, BancoEstado sigue siendo catalogada como una organización lenta, burocrática e ineficiente. Así es como la mezcla de estos dos factores, hacen necesario un cambio transversal que promueva conceptos como la calidad y la eficiencia en la gestión de sus actividades.

BancoEstado inició la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad que permita un cambio en el enfoque administrativo como la instalación de estos conceptos, y que, alineados a los objetivos estratégicos, reduzcan la brecha de la eficiencia operacional con la competencia. De esta forma el proceso de ejecución debe ser visto como una iniciativa transversal a la empresa, divulgando estas buenas prácticas en aquellos procesos considerados como “críticos” para la organización, tales como: Venta de crédito de consumo, Venta crédito hipotecario, Venta de comercio exterior, Cobranza de créditos del Estado, Gestión de reclamos, etc.

El estudio concluye con la generación de un conjunto de propuestas de mejora, que potencian los resultados de la gestión de procesos y entregan el valor

agregado necesario para consolidar las nuevas prácticas, animando a la empresa para alcanzar sus objetivos.

➤ **Segundo antecedente internacional**

En la investigación desarrollada por la Red de Transparencia y Acceso a la Información en su proyecto “Modelo de Gestión Documental de la RTA”, España en el 2014, menciona como La finalidad principal de todos los documentos que componen el Modelo de Gestión de Documentos y administración de archivos para la Red de Transparencia y Acceso a la Información (RTA) es convertirse en soporte y apoyo para la gestión documental y de archivos de las distintas organizaciones y países miembros de la Red, así como garantizar la accesibilidad a los documentos.

Según la **Red de Transparencia y Acceso a la Información**, (2014) La metodología seguida en la elaboración de este Modelo consistió en: La identificación de modelos internacionales de buenas prácticas, búsqueda de respuestas a los tratamientos archivísticos que se elaboran parcialmente para conseguir un desarrollo global y útil a las distintas realidades, la recopilación de información mediante cuatro cuestionarios a las entidades involucradas en el proceso de la gestión documental, diseñados para obtener información de: los órganos rectores de archivos, los técnicos de gestión documental y archivos, la alta dirección del organismo, y las instituciones garantes del acceso. Con toda la información recopilada mediante los cuestionarios se ha realizado un documento de diagnóstico con información sobre la gestión documental y de archivos de cada uno de los países implicados en la RTA.

Así el MGD se compone de: 1 Documento Marco, explicativo del Modelo, en el que se encuentra 8 Guías de Implementación, tres de ellas políticas o gerenciales y cuatro de procesos u operacionales, 26 Directrices que dependen de las Guías de Implementación, 1 Anexo con el Informe de diagnóstico. Resultados de las encuestas, 1 Anexo con un Cuestionario de autoevaluación o check-list que permita a cada archivo u organización conocer su nivel en cada uno de los procesos y 1 Anexo con un Glosario general, en el que se recogen los términos utilizados en los documentos, lo que facilita su consulta.

De modo que se pretenda que sirva de guía para la implantación de una buena gestión documental y de archivos para cualquier archivo u organización de los países que forman parte de la Red de Transparencia y Acceso a la Información.

➤ **Tercer antecedente internacional**

En el artículo de Sierra Escobar, Luis Fernando titulada “Gestión Documental enfocada a procesos: una mirada desde la administración pública distrital”, Colombia en el 2012, menciona en la investigación el objetivo de llegar a un punto de encuentro entre un enfoque tradicional y el que propone la norma colombiana –NTCGP1000-, con su enfoque basado en procesos en el Distrito Capital de Colombia.

Según **SIERRA ESCOBAR**, (2012) para llegar a obtener un buen desempeño de las instituciones en términos de calidad y satisfacción social por parte del sector público, privadas o mixtas, tienen que adaptarse a las normas de carácter internacional como ISO 9000,9001 y 27000, entre otras, debido a ello el Distrito

Capital ha planteado en su hoja de ruta durante los últimos años, habilitar unos espacios de diálogo y concertación para incorporar dentro de la doctrina archivística local la relación emergente entre la gestión documental y la gestión de la calidad. Y ello rescatando los principios fundamentales de la norma NTCGP1000: enfoque en el cliente, liderazgo, participación activa de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas, enfoque basado en procesos, enfoque del sistema para la gestión, mejora continua, enfoque basado en hechos y datos para la toma de decisiones, relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores de bienes o servicios, coordinación, cooperación y articulación, y transparencia. En ese contexto se planteó el Subsistema Interno de Gestión Documental y Archivos –SIGA, como alcance de la gestión documental enfocada en procesos, con sus 2 procesos, Enfoque administrativo y Enfoque Archivístico.

Como conclusión general, la investigación logró un equilibrio entre la propuesta de la Dirección Archivo de Bogotá –Subsistema Interno de Gestión Documental y Archivos (SIGA) –, regulado por el Decreto 514 de 2006 de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Norma NGP1000:2009, encaminada a la implementación de la Gestión de la Calidad en las entidades del Distrito Capital. En resumen, esta investigación llevó la gestión documental a un nuevo escenario para el campo archivístico colombiano.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

➤ Primer antecedente nacional

En la investigación desarrollada por Chanduví Izquierdo, Evert Segundo para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú en el 2016, titulada “Gestión de procesos para la mejora de la eficacia y eficiencia en una UGEL”, menciona como objetivo aplicar la Gestión de Procesos en la Unidad de Gestión Educativa o Ugel, para la atención en el Sector Público Educativo, con el fin de mejorar la eficacia y eficiencia.

Según **CHANDUVÍ IZQUIERDO** (2016) se debe analizar y ordenar la organización desde una perspectiva más amplia. La perspectiva del proceso. Así, el plantea como metodología la gestión integral de procesos, ya que es una herramienta encaminada a conseguir objetivos de Calidad Total en un entorno de características como satisfacción de los clientes y/o usuarios, implicación de responsabilidades y estrategias dirigidas para la mejora continua, por tanto procura abordar de forma rápida los problemas de los usuarios desde una visión centrada en los procesos, en las personas que realizan los servicios, en ese sentido propone mejorar los resultados mediante un cambio de la organización aplicando gestión por procesos. Como ejemplo se presentó la gestión logística del Convenio Marcos, para las distintas instituciones Educativas de la UGEL.

Como resultados de su trabajo de investigación utilizando el modelo de gestión de procesos se mejoró en la eficacia y eficiencia visualizados en la reducción de un 63.89% y aumento de hasta 4 veces las unidades procesadas diariamente además que mediante los conceptos y definiciones de la gestión por procesos

permita mejorar la gestión y desempeño de las organizaciones y satisfacción de los clientes y/o usuarios.

➤ **Segundo antecedente nacional**

En la investigación desarrollada por Calderón Alcalde, Ernesto para optar el Grado Académico de Magister en Ingeniería de Sistemas con mención en Dirección y Gestión de Tecnología de Información por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú en el 2013, titulada “Madurez y planificación estratégica de proyectos BPM en el sistema financiero peruano”, menciona como objetivo conocer el nivel de madurez de BPM, su adopción y en qué medida impactan en la excelencia operativa de las Entidades del Sistema Financiero Peruano.

Según **CALDERÓN ALCALDE**, (2013) muchas organizaciones en todo el mundo están adoptando la gestión por procesos como una manera de aumentar su productividad y lograr resultados más eficaces con un tiempo de menor respuesta como una forma de responder a las ofertas de la competencia. Y por ello se identificó debido a sus normas de contratación complejas, al sector financiero que se destaca en el mercado, además por el motivo que tuvo mayor crecimiento en los últimos años en el mercado peruano. Con el fin de medir el impacto de la ejecución de gestión por procesos en las organizaciones e identificar su nivel de madurez, así como el impacto y sus beneficios, se buscó delimitar a once las mayores entidades financieras del mercado peruano.

Como conclusión el nivel de madurez de las entidades financieras que fueron analizadas es básico. Si bien hubo intención de uso, mayoritariamente esta no se vio reflejada en la práctica, ya que solo fue adoptado por una sola entidad financiera, generando este hecho un impacto negativo en la excelencia operativa de las que no la habían adoptado del estudio también se concluye que en el sector financiero hay muchísimo trabajo que hacer para tener una gestión por procesos, pero se destaca el aporte realizado del trabajo, el cual se apoya en el desarrollo y la adopción del BPM en el país, tanto en empresas del sector financiero como en otras organizaciones.

➤ **Tercer antecedente nacional**

En la investigación desarrollada por Higa Carrillo, Tereza Mineko para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú en el 2017, titulada “Implementación de un sistema de gestión documental en el área de SSMA de una empresa del sector construcción”, menciona como objetivo implementar un Sistema de Gestión Documental en el área de Seguridad Salud y Medio Ambiente de una empresa del Sector Construcción, mediante la utilización de una plataforma de registros y firmas electrónicas.

Según **HIGA CARRILLO**, (2017) plantea la solución de implementar un Sistema de Gestión Documental mediante el desarrollo de una plataforma para ello realiza una investigación documental donde revisó el marco normativo del sector en temas de seguridad, luego realizó una exhaustiva búsqueda de proyectos previos en el ámbito nacional como internacional que sirvan como base de

diseño, posteriormente una investigación de campo para recolectar datos sobre el flujo de los documentos que ingresan al sistema y el tiempo promedio que toma el actual flujo documental.

Como conclusión se menciona que el sistema basado en firmas electrónicas cumple con el objetivo de mejorar el proceso de trámite documentario, y contribuye a la optimización del flujo documental, pero el sistema no convierte el proceso de gestión de la información en su totalidad a digital porque no es viable aplicarlo en todos ellos y aún hay algunas limitantes por la legislación actual además que el proyecto puede lograr un VAN de S/ 105 645 y TIR de 75% demostrando la factibilidad del mismo.

2.2. Base Teóricas

2.2.1. Gestión por procesos

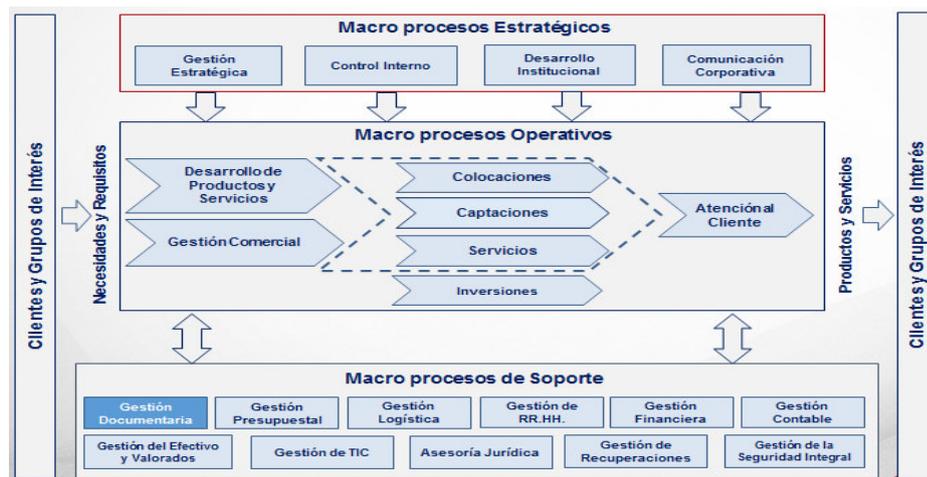
La gestión por procesos es la administración de los procesos fundamentales de la organización. Para llegar a una gestión efectiva de procesos se debe tener acercamiento, con un enfoque de procesos, a través del énfasis en ellos para su identificación y caracterización, donde el enfoque constituye el medio y la gestión el fin a alcanzar según lo menciona **Lugo (2002)**.

Según **Fernández (2003)**, “la gestión por procesos consiste en concentrar la atención en el resultado de los procesos. Es decir, se enfoca en la sistematización y orden de los procesos de tal forma que den productos o servicios acordes a los requisitos o especificaciones del cliente, ya sea interno o externo”.

Mapa de procesos del Banco de la Nación

En este apartado se establece, modela y define los procesos esenciales del Banco, los cuales se encuentran dentro de las actividades primarias de la configuración de valor elegida.

Figura 1: Mapa de Procesos BN



Fuente: Banco de la Nación en “Manual de Procesos del BN” (2014).

Elaboración propia

Clasificación de los Macro-procesos

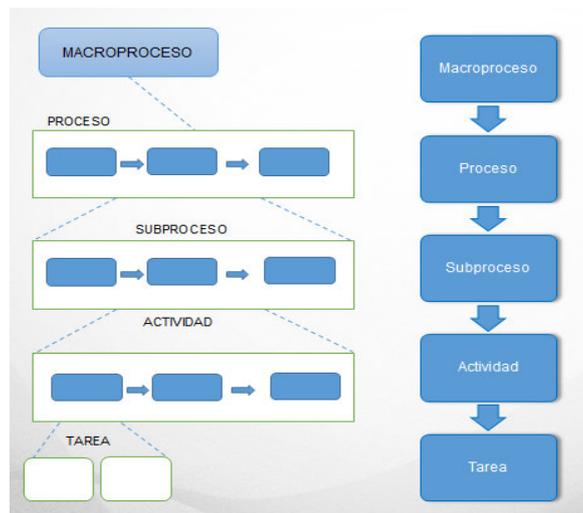
- **Macro-procesos Estratégicos:** Son aquellos procesos que están vinculados al ámbito de las responsabilidades de la dirección. Se refiere fundamentalmente a los procesos de planificación, dirección y otros que se consideren relacionados a factores claves o estratégicos.
- **Macro-procesos Operativos:** son aquellos procesos relacionados con la realización del producto y/o prestación del servicio. Son también denominados procesos core, por cuanto se vinculan de manera directa con la misión de la organización.

- **Macro-procesos de Soporte:** son aquellos procesos cuya misión es sustentar principalmente a los procesos operativos. Se refieren también a procesos relacionados con recursos y prestación de servicios internos.

Jerarquía de procesos

Los niveles de procesos se desglosa según el nivel de detalle, en forma de árbol o cascada, desde un nivel macro a un nivel mínimo que se denomina tarea, como se muestra a continuación:

Figura 2: Despliegue de la jerarquía de procesos



Fuente: Elaboración propia

2.2.2. Enfoque de Procesos

Según, (**Velasco, 2009**) Se dice que es un enfoque porque a semejanza de una cámara de fotos, donde la realidad es independiente del enfoque, se trata de una forma de ver las cosas; la realidad, la empresa y su entorno, son las mismas con independencia del enfoque que adoptemos, de cómo nos interese verlas.

Ahora bien, un determinado enfoque nos permite ver con claridad determinadas cosas que otro enfoque no muestra.

El enfoque de procesos que menciona la ISO 9001 busca dejar de lado la gestión vertical e introducir la gestión horizontal. Lo que nos propone es gestionar actividades y recursos como un proceso para conseguir metas de la empresa.³

Etapas de la Gestión de un proceso

Para el desarrollo de este modelo enfocado a procesos, es necesaria la aplicación de estos pasos según (**Uturuno San Miguel, 2017**):

- a) Identificación y selección de procesos claves
- b) Diagramar procesos “MAPA DE PROCESOS”
- c) Documentar proceso clave “FICHA DE PROCESO”
- d) Diagramar proceso “DIAGRAMA DE FLUJO”
- e) Identificación de oportunidades de mejora y rediseño
- f) Control y seguimiento del proceso “INDICADORES”
- g) Iniciar el ciclo de MEJORA CONTINUA.

³ Norma ISO 9001

a) Identificación y selección de procesos claves

Para la realización de este paso se mencionarán técnicas de recolección de información como lo son las entrevistas con los propietarios de procesos y los proveedores y clientes internos para la recopilación de información real para su documentación; recorridos de planta para la identificación y verificación de elementos claves del proceso, límites de proceso y posibles oportunidades de mejora; y análisis de información histórica y actual documentada.

Los principales factores en identificación y selección de procesos a considerar son los siguientes:

- ✓ Influencia en la satisfacción del cliente
- ✓ Riesgos económicos de operación e implementación
- ✓ Proceso crítico en la cadena productiva
- ✓ Proceso inefectivo
- ✓ Efectos en la calidad del producto o servicio
- ✓ Secuencia e interacción
- ✓ Influencia en factores clave de éxito
- ✓ Influencia en la misión y estrategia organizacional

b) Diagramar procesos “Mapa de proceso”

La elaboración del mapa de procesos, es una fase importante de la aplicación de la gestión por procesos, ya que esta herramienta dará una visión clara de los procesos, además de ser fuente de información de las

interrelaciones entre los procesos claves; por ello se ponen de manifiesto considerar importante tener un claro y exacto mapa de procesos.

Se considera los pasos para su elaboración:

- ✓ Identificación de todos los procesos de la organización.
- ✓ División de procesos que añaden valor y no añaden valor.
- ✓ Subdivisión entre las tres categorías de estratégicos, operacionales y de apoyo.
- ✓ Diagramación.

c) Documentar proceso clave “Ficha de proceso”

Este documento dará la información concisa y clave del proceso de acondicionado, además de identificar sus principales características como entradas, salidas, responsables, entre otros. Se debe de considerar para la documentación minimizar el uso de papeles, que la información sea clara y precisa, es decir facilite la comprensión por los usuarios y que el proceso se documente de tal forma que permita un trabajo en equipo.

d) Diagramar proceso “Diagrama de flujo”

Se considera un instrumento o guía importante para la realización del proceso, ya que indica los pasos necesarios que se deben efectuar. Para el caso de identificación de una oportunidad de mejora, aporta una visión más clara del problema en estudio, y dota de soluciones de manera lógica.

e) Identificación de oportunidades de mejora y rediseño

En esta fase, de la mano de la documentación realizada en los pasos anteriores se realiza un análisis minucioso para la identificación de

oportunidades de mejora en el proceso de acondicionado, que pueden ser identificados en problemas de ejecución, gestión, relación o flujo de información, etc. Donde se busca simplificar las actividades a realizar, normalizar las actividades, mejorar el uso de recursos, reducir el tiempo de ciclo y satisfacción de los clientes internos o externos.

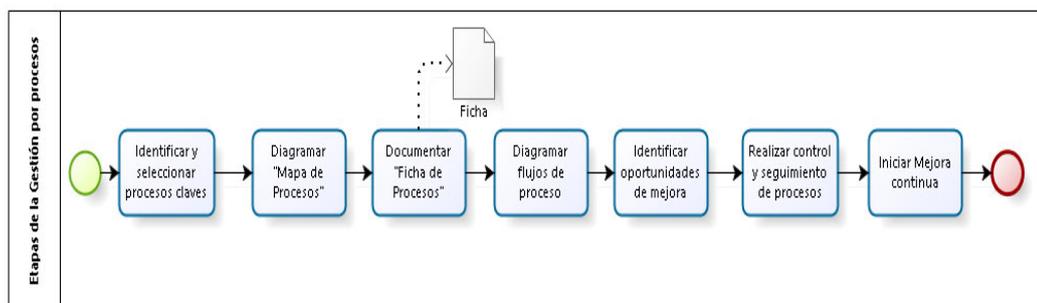
f) Control y seguimiento del proceso “Indicadores”

La aplicación de indicadores es por motivo de monitorear el proceso de impacto, eficiencia, calidad y satisfacción del cliente. Todo indicador debe de contar con representatividad, sensibilidad, rentabilidad y resultados.

g) Ciclo de mejora continua

La mejora continua es toda acción de mejora realizada permanentemente con el fin de cambiar la forma en que se está desarrollando un proceso para el cumplimiento de requisitos y optimización.

Figura 3: Etapas de la gestión por procesos



Fuente: Elaboración propia

2.2.3. Ventajas del enfoque de procesos

Según (Velasco, 2009), está demostrado que los procesos definidos por directivos y mandos son responsables de la mayor parte de los errores, reclamaciones e insatisfacciones, no los empleados que se limitan a ejecutarlos, en la siguiente tabla se muestra la confrontación entre la Gestión por funciones y la Gestión por procesos:

Tabla 2: Enfoque funcional vs enfoque por procesos

Enfoque Funcional	Enfoque por Procesos
Departamentos especializados	Procesos de valor añadido
Departamento: Forma organizativa	Proceso: Forma natural organizar el trabajo
Jefes funcionales	Responsables de los procesos
Jerarquía, control	Cliente, autonomía, autocontrol
Burocracia, formalismo	Flexibilidad, cambio, innovación
Toma de decisiones: centralizada	Es parte del trabajo de todos
Información: vía jerárquica	Información compartida
Jerarquía para coordinar	Coordina el equipo de proceso
Mando por control / supervisión	Mando por excepción. Apoyo
Cumplimiento desempeño	Compromiso con resultados
Eficiencia, productividad	Eficacia, competitividad
Cómo hacer mejor las tareas	Qué tareas hay que hacer y para qué
Mejoras de alcance limitado	Alcance amplio, interfuncional

Fuente: Velasco. J. A. Libro: "Gestión por procesos" (2009)

2.3. Marco Conceptual o Glosario

- **Banco de la Nación:** Organización en la cual se va desarrollar el estudio del presente proyecto que en adelante llamaremos BN.
- **Gestión Documentaria:** Macro-proceso que controla las actividades relacionadas con la recepción, registro y distribución de documentación que ingresa al Banco o que este remita, así como los procedimientos relacionados con la administración de archivos.⁴

Tabla 3: Despliegue de los procesos involucrados

Proceso	Responsable	Descripción
Recepción	Sección Trámite Documentario	Recepción y procesamiento de la documentación que ingresa al Banco, y los documentos enviados por las demás unidades orgánicas y deriva para su archivo.
Distribución	Sección Trámite Documentario	Controla la documentación que egresa del Banco.
Archivamiento	Sección Archivo Central	Administra el Patrimonio documental del Banco, en concordancia con lo dispuesto en las normas legales vigentes.

Fuente: La empresa

- **Proceso:** Según **(Nación, 2014)**, “Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados”.
- **Caracterización del proceso:** Según **(Nación, 2014)**, “La caracterización es la identificación de todos los factores que intervienen en un proceso y deben ser controlados, por lo tanto, es la base misma para poder gestionarlo”.

⁴ Banco de la Nación, (2014). Manual de Procesos del Banco de la Nación – Pág. 4

- **Macro - proceso:** Según (**Nación, 2014**), “Agrupación de procesos de similares características y naturaleza, cuyo ámbito institucional es de muy alto nivel y refleja la forma como se organiza una institución”.
- **Alcance del proceso:** Según (**Nación, 2014**), “Indica el ámbito de influencia del proceso; así como cualquier factor limitativo. Es aplicable en las áreas en que se realiza el proceso; considera también a los subprocesos y actividades involucradas”.
- **Subproceso:** Según (**Nación, 2014**), “Es la descomposición de un proceso a un nivel con mayor detalle. Conjunto de actividades que se relacionan”
- **Actividad:** Según (**Velasco, 2009**), “Es la suma de tareas o acciones que se deben desarrollar para lograr los productos o servicios. La secuencia ordenada de actividades da como resultado un subproceso o un proceso”.
- **Responsable del proceso:** Según (**Nación, 2014**), “Organismo o persona que planifica, ejecuta, verifica y toma las medidas necesarias para optimizar el proceso asignado, asimismo posee la competencia requerida para la mejora de la gestión del proceso y efectúa el seguimiento permanente del mismo”.
- **Diagrama de procesos:** Según (**Velasco, 2009**), “Instrumento para la realización de procesos, mediante actividades u tareas con secuencia lógica con un enfoque de procesos”.
- **Bizagi:** herramienta tecnológica para la diagramación, modelado y simulación de procesos.⁵

⁵ Bizagi Limited, (1989).

- **Mapa de procesos:** Según (**Nación, 2014**), “El mapa de procesos proporciona una perspectiva global-local, obligando a “posicionar” cada proceso respecto a la cadena de valor. Al mismo tiempo, relaciona el propósito de la organización con los procesos que lo gestionan”.
- **Documento Normativo:** documento de cumplimiento, que contiene disposiciones Generales y específicas.

III: FORMULACION DE LA HIPOTESIS

3.1. Hipótesis General

Hg: La propuesta del enfoque basado en procesos permite alcanzar la mejora de la Gestión Documentaria en el Banco de la Nación.

3.2. Hipótesis Específicas

H1: La propuesta del enfoque basado en procesos permite alcanzar la reducción en la asignación de responsabilidades en los procesos.

H2: La propuesta del enfoque basado en procesos permite alcanzar la reducción en las actividades asignadas en los procesos.

H3: La propuesta del enfoque basado en procesos permite alcanzar la reducción de la cantidad Documentos Normativos.

3.3. Variables

Variable independiente

VI: Enfoque basado en procesos

Variable dependiente

VD: Gestión Documentaria

VD1: Asignación de las responsabilidades

VD2: Asignación de las actividades

VD3: Documentos Normativos

3.4. Matriz de Consistencia

[Ver Anexo 01.](#)

3.5. Cuadro de operacionalización de variables

[Ver Anexo02.](#)

IV: DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación del presente proyecto es descriptiva, ya que se necesita conocer el estado actual de los procesos de la organización en estudio, y a través de la recopilación de datos de ellos, proponer oportunidades de mejora.

Según, (Hernández Sampieri, 2010) “Los **estudios descriptivos** buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger

información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas”.

4.2. Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación del presente proyecto es de tipo no experimental, Según (Hernández Sampieri, 2010) “la investigación **no experimental** es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos”. Lo que quiere decir que no se realiza la manipulación de las variables en estudio, sino se basa en observación y análisis de la organización.

Es una investigación de tipo transversal debido al análisis de las variables del enfoque basado en procesos.

Según, (Hernández Sampieri, 2010) “Los diseños de investigación **transeccional o transversal** recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede”.

4.3. Población y muestra

La propuesta de esta investigación se aplica a los trabajadores del Banco de la Nación, y como la muestra es no probabilística, corresponde a los trabajadores de la Sección Trámite Documentario y Archivo Central que son los dueños del Macroproceso Gestión Documentaria de la organización.

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Entrevistas: Para la recolección de información se realiza entrevistas no dirigidas con los dueños del proceso en estudio, donde el entrevistado puede expresar su opinión y observaciones que ellos puedan tener respecto al tema en estudio y como instrumento de ayuda se graba las reuniones, para procesar todos los datos que se puedan brindar.

Documentación de la Gestión Documentaria: La organización tiene un Portal Interno al cual tienen acceso todos los trabajadores del Banco de la Nación, donde se muestran los Documentos Normativos referidos al proyecto en estudio.

4.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Se trata de la selección del método, o los métodos, de análisis a aplicar durante el desarrollo de la investigación. Con su guía se elabora el análisis de datos de la información y se obtienen mejores resultados. (Muñoz Razo, 1998)

Los datos recolectados por las técnicas e instrumentos en el presente proyecto se procesan y analizan, utilizando reportes, diagramas y gráficos con el fin de mostrar los resultados del estudio referido al enfoque de procesos.

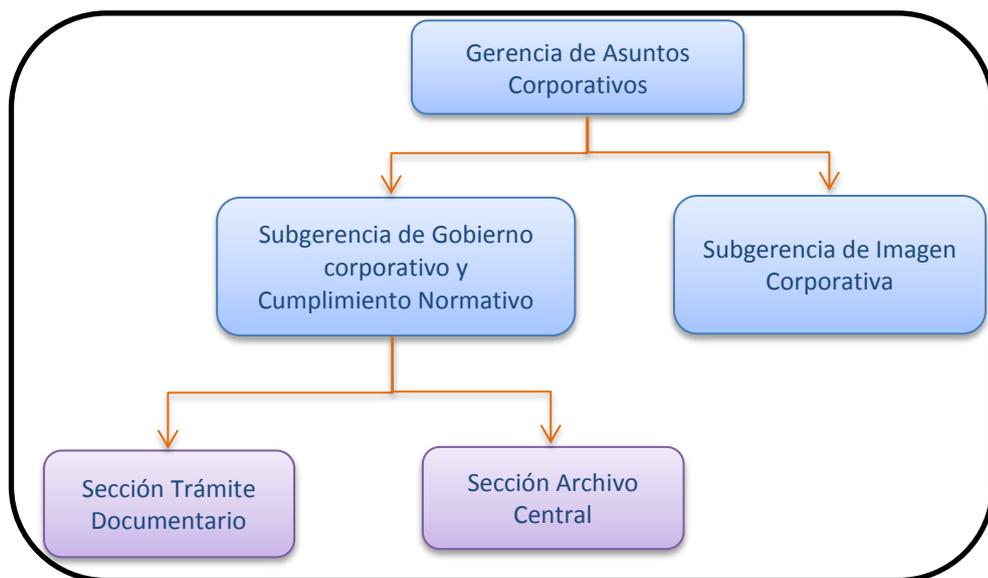
V: ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

5.1. Presentación de resultados

5.1.1. Estructura organizacional

Se presenta el Organigrama de la organización, como una vista general del proyecto en estudio. [\(Ver anexo 18\)](#) y muestra del estudio a continuación.

Figura 4: Muestra del estudio del BN



Fuente: Elaboración propia

5.1.2. Diagnóstico de procesos actuales

Los procesos actuales referidos al Macroproceso de Gestión Documentaria están bajo un enfoque funcional, trabajado por áreas, dividido en dos secciones que son Trámite Documentario y Administración de Archivos, a

continuación, se muestra los procedimientos e información recolectada para la situación actual.

5.1.2.1. Sección Trámite Documentario (AS IS)

a) Procedimiento para recibir y distribuir documentación externa que ingresa al banco

❖ Remitente

El remitente, sea persona natural o jurídica (estatal o privado), entrega la documentación respectiva en original y copia al Recepcionista Principal de la Sección Trámite Documentario de la Gerencia de Asuntos Corporativos del Banco de la Nación.

❖ Tramitador Documentario (Recepcionista)

- Recibe documentos en original y copia, verifica que los mismos reúnan los requisitos del caso antes de dar el trámite respectivo.
- Sella los documentos, devuelve la copia al interesado como acuse de recibo.
- Remite documentos a la Jefatura de Sección para su conocimiento.

❖ Jefe Sección

- Toma conocimiento y dispone el trámite correspondiente.

❖ Tramitador Documentario

- Recibe documentos y registra la correspondencia ingresando al Sistema de Trámite Documentario - STD, emite listados en original del reporte "Cargo Masivo", entrega conjuntamente con la documentación al Tramitador Documentario encargado de su verificación y despacho correspondiente, a través de los casilleros asignados a clientes internos.

- Al día siguiente emite reporte “Reporte General” para su posterior verificación con los cargos de recepción de la documentación ingresada.

- Archiva el “Reporte General” conjuntamente con el reporte de “Cargo Masivo”, que contenga la conformidad de la recepción.

❖ **Casilleros asignados a clientes internos**

- Las diversas dependencias de la Oficina Principal cuentan con el servicio de casilleros para el recojo de su correspondencia, previa designación de la persona autorizada para efectuar el recojo de los documentos.

❖ **Conserje**

- Para el caso de documentos urgentes, notificaciones y correspondencia de la Presidencia y Gerencia General, recibe la documentación y procede a su distribución inmediata,

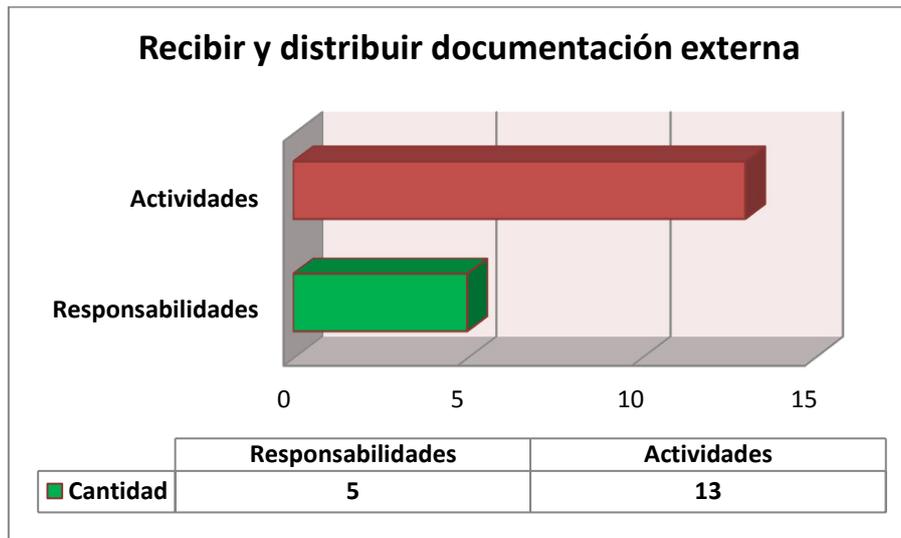
❖ **Dependencia destino**

- Recibe del Conserje los documentos adjuntos al reporte “Documentos Enviados”.

- Verifica documentos y, de ser conforme, devuelve el reporte debidamente firmado y sellado en señal de recepción.

- En el caso de las devoluciones de los documentos, éstas deben realizarse a más tardar antes de las veinticuatro horas que el destinatario final recepcione la correspondencia, así como también electrónicamente mediante el STD, indicando el motivo.

Figura 5: Recibir y distribuir documentación externa



Fuente: Elaboración propia

b) Procedimiento para recoger y distribuir la correspondencia de correo

❖ Jefe de Sección

Solicita al Tramitador Documentario, el recojo de la correspondencia dirigida al Banco de la Nación, en la Casilla Postal correspondiente de correo.

❖ Tramitador Documentario

- Se desplaza al correo y efectúa el recojo de la correspondencia sea nacional a internacional, de la Casilla Postal asignada al Banco de la Nación.
- Para el caso de la correspondencia certificada, solicita la misma en el área de Casilla Postal de correo, firma el cargo respectivo.
- Entrega la correspondencia al Jefe de Sección.

❖ Jefe Sección

- Toma conocimiento y dispone el trámite correspondiente.

❖ Tramitador Documentario

- Recibe documentos y registra la correspondencia ingresando al aplicativo DESDOC, emite listado en original y copia del reporte "Relación de Documentos

Diarios por Número de Registro”, entregando conjuntamente con la documentación al Tramitador Documentario que verifica y despacha, a través de los casilleros asignados a cada dependencia.

- Al día siguiente emite reporte “Relación de Documentos Ingresados” para su posterior verificación con los cargos de recepción de la documentación ingresada.
- Archiva reporte de “Relación de Documentos Ingresados” conjuntamente con la copia del reporte “Relación de Documentos Diarios por Número de Registro” conteniendo los cargos de entrega de la documentación.

❖ **Casilleros asignados a clientes internos**

- Las diversas dependencias de la Oficina Principal cuentan con el servicio de casilleros para el recojo de su correspondencia, previa designación de la persona autorizada para efectuar el recojo de los documentos.
- Las devoluciones de los documentos deben realizarse a más tardar antes de las veinticuatro horas que el destinatario final recepcione la correspondencia, así como también electrónicamente mediante el STD indicando el motivo.

❖ **Conserje**

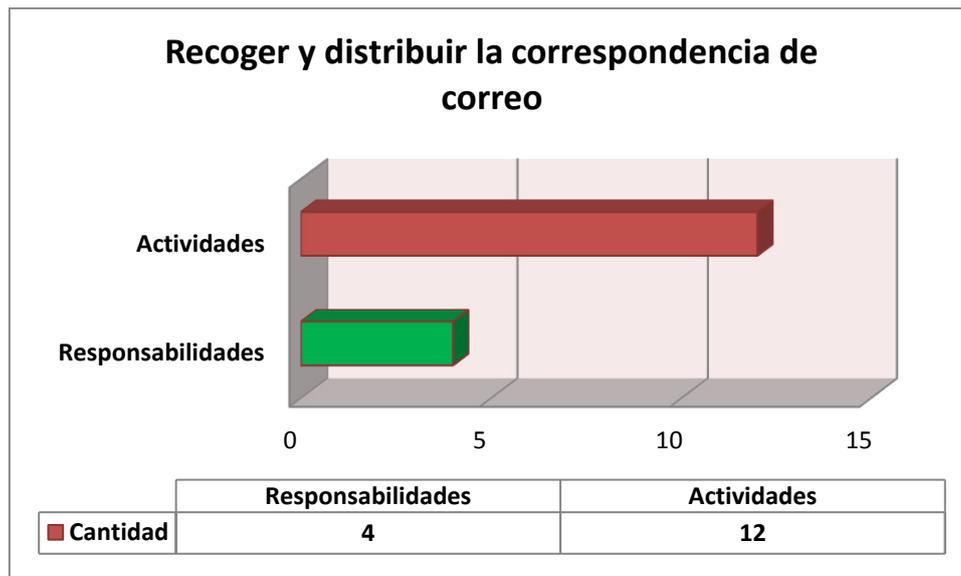
- Para el caso de documentos urgentes, notificaciones y correspondencia de la Presidencia y Gerencia General, recibe la documentación y procede a su distribución inmediata.

❖ **Dependencia destino**

- Recibe del Conserje, los documentos adjuntos “Relación de Documentos Diarios por Número de Registro”.

- Verifica documentos y de ser conforme, devuelve copia del reporte debidamente firmado y sellado en señal de recepción.
- Archiva original del reporte “Relación de Documentos Diarios por Número de Registro”, para su control posterior.

Figura 6: Recoger y distribuir la correspondencia de correo



Fuente: Elaboración propia

c) Procedimiento para recibir, clasificar y despachar documentos de las diferentes dependencias del banco de la nación

❖ **Dependencias usuarias**

Las dependencias del Banco en Lima Metropolitana y Callao, remiten directamente a la Sección Trámite Documentario o a través de la Mesa periférica, la documentación para ser enviada a otras instituciones ubicadas dentro del perímetro de Lima Metropolitana, Provincia Constitucional del Callao, provincias a nivel nacional y a clientes a nivel internacional, junto con las "Guías de Remisión", en original y 3 copias.

❖ **Tramitador Documentario (Recepcionista)**

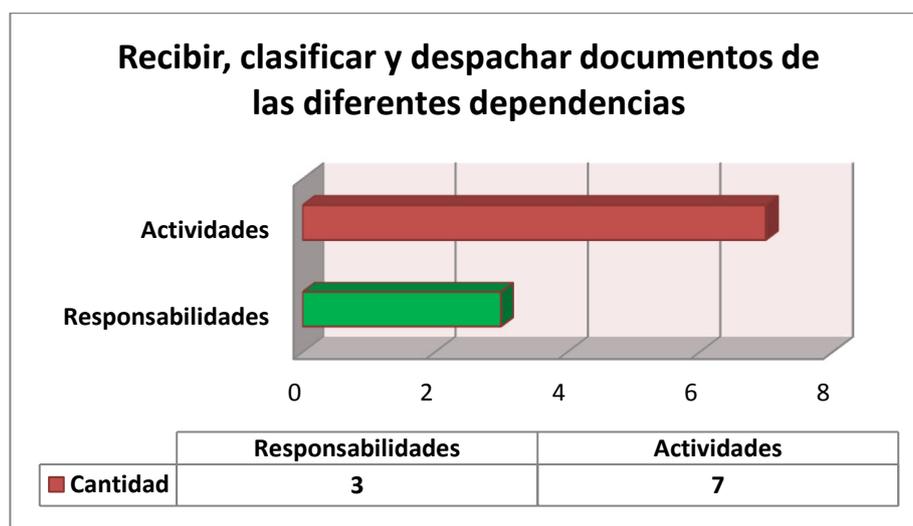
- Recibe la documentación epistolar, contable y/o valorada para el trámite correspondiente, junto con las "Guías de Remisión" en original y 3 copias.
- Verifica conformidad de la documentación a enviar de acuerdo a las "Guías de Remisión".
- De ser conforme, firma, sella y devuelve 3ra. copia de la "Guía de Remisión" al interesado, en señal de recepción.
- Clasificará la documentación como sigue:
 - Documentos para ser enviados por correo (Nacional e Internacional).
 - Documentos para ser enviados por mensajería. (dependencias e Instituciones diversas ubicadas dentro del perímetro de Lima Metropolitana y Callao).
 - Documentos para ser enviados por Courier o Agencia de transportes en el ámbito nacional.
 - Documentos para ser despachados por Casilleros.
- Entrega al Tramitador Documentario (encargado del despacho), la documentación clasificada junto con las "Guías de Remisión" en original y 2 copias para su despacho.

❖ **Tramitador Documentario (encargado del despacho)**

- Recibe la documentación clasificada junto con el original y 2 copias de la "Guía de Remisión" y procede como sigue:
 - Para el caso de documentación que se va a enviar por el sistema de correo, courier o Agencia de Transportes a Provincias o a nivel internacional, separa la misma de acuerdo a la vía de transporte, según el destino:
 - Vía correo
 - Vía Courier

- Agencia de Transporte
- Para el caso de documentación que se va a enviar a otras instituciones ubicadas en el Perímetro de Lima Metropolitana y callao, distribuye la misma a través del servicio de mensajería.
- Para el caso de documentación que se va a enviar por Courier nacional o internacional, o Agencia de Transporte, clasifica la documentación por lugar de destino, ensobrando la documentación con su respectiva Guía de Remisión en original y dos copias, formula relación de “Registro diario de Documentos a ser remitidos a las Agencias de Provincias”, entregando al representante de Courier la relación conjuntamente con la documentación para su despacho.
- Para el caso de documentación que se va a enviar por agencia de transporte o mensajería internacional, se procederá a clasificar la documentación según su prioridad.

Figura 7: Recibir y despachar documentos de las diferentes dependencias



Fuente: Elaboración propia

d) Procedimiento para despachar correspondencia por correo

❖ Tramitador Documentario (encargado del despacho)

- Recibe la documentación en sus sobres respectivos, enviada por las diferentes dependencias del Banco a nivel de Lima Metropolitana y Callao, a través de la Sección Trámite Documentario o Mesa Periférica para su despacho por correo.
- Clasifica los documentos ensobrados, en dos grupos:
 - o Correo simple Nacional e Internacional
 - o Correo certificado Nacional e Internacional
- Establece el Porte correspondiente a cada sobre de acuerdo al peso y a la tarifa establecida por el correo.
- Imprime el valor de los Portes en los sobres certificados y/o simples.
- Registra los sobres a remitir por correo certificado y simple en el formulario "Admisión de Envíos Certificados de Abonos" en original y copia, anotando el número de registro certificado correlativo del documento a remitir.
- Registra los montos de los portes de la documentación remitida en el "Libro de Control de Máquina Franqueadora".
- Entrega al Tramitador Documentario encargado, los sobres a remitir por correo simple y certificado; en ambos casos adjunta la relación de "Admisión de Envíos Certificados de Abonados" en original y copia.

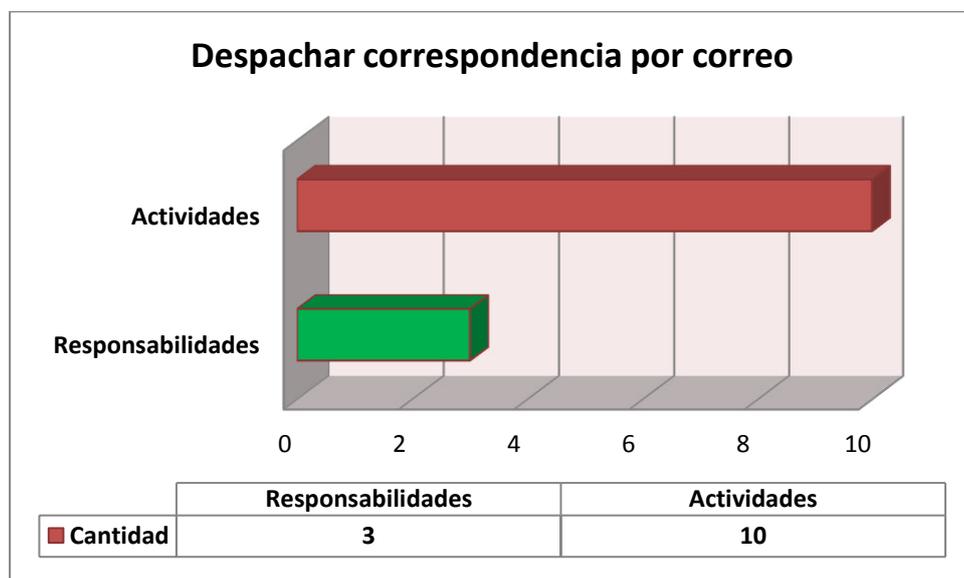
❖ Jefe de Sección

- Verifica los sobres a despachar con el formulario; confrontando con el libro "Control de Máquinas Franqueadoras" la conformidad del gasto a realizar.

❖ Tramitador Documentario

- Entrega los sobres en la oficina de correo correspondiente, junto con el original y copia del formulario "Admisión de Envíos Certificados de Abonados ", y la documentación a despachar.
- Solicita la copia del formulario "Admisión de Envíos Certificados de Abonados" sellada por el encargado de la oficina de correo como acuse de la entrega, devuelve a la jefatura de la Sección para su archivo respectivo.
- En el caso de las devoluciones de documentos (Correo simple o certificado) realizadas por la Oficina de Correo, se procederá con la devolución de las mismas a las áreas emisoras respectivamente.

Figura 8: Despachar correspondencia por correo



Fuente: Elaboración propia

e) Procedimiento para despachar correspondencia por servicio de mensajería

❖ Tramitador Documentario

- Recibe la documentación en sus sobres respectivos, enviada por las diferentes dependencias del Banco a través de la Sección Trámite Documentario o Mesa Periférica, para su despacho por servicio de mensajería.
- Clasifica los documentos por series documentales. (epistolar, contables y de título valor)
- Entrega documentación a ser despachada conjuntamente con las "Guías de Remisión" en original y 2 copias, y los entrega al Mensajero.

❖ Mensajero

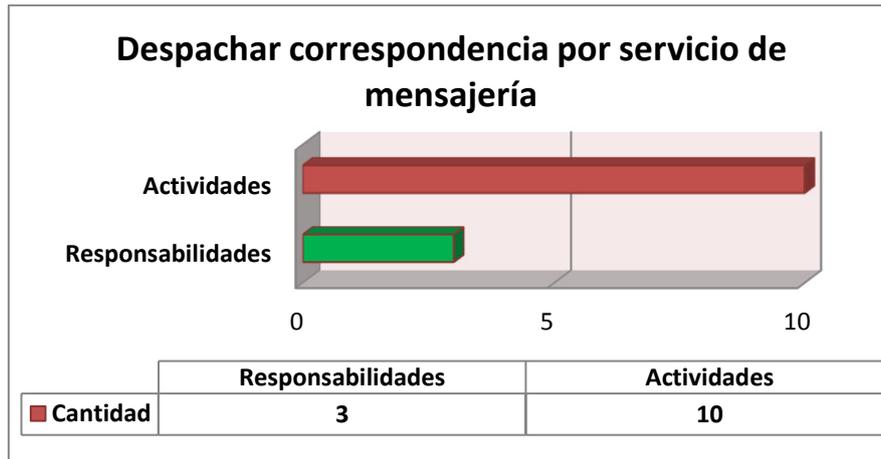
- Verifica la conformidad de los documentos versus la que detalla en la "Guía de Remisión".
- De encontrarlo conforme, firma y sella la 2da.copia de las "Guías de Remisión", devolviendo al Tramitador Documentario para su control y emite su "Guía de Remito", según la serie documental a despachar.
- Entrega los documentos a los destinatarios interesados, quienes firmarán el original de la "Guía de Remisión" como acuse de recibo, luego de verificar la conformidad de los documentos.
- Una vez terminado el despacho de los documentos, entrega los originales de las "Guías de Remisión" al Tramitador Documentario.

❖ Tramitador Documentario

- Recibe los originales de las "Guías de Remisión" y verifica la conformidad de la entrega efectuada.

- De ser conforme, archiva los originales de las "Guías de Remisión", desechando las 2das. copias de las mismas.
- En el caso de las devoluciones de documentos realizadas por la mensajería, se procede con la devolución de las mismas a las áreas emisoras respectivamente.

Figura 9: Despachar correspondencia por servicio de mensajería



Fuente: Elaboración propia

f) Procedimiento para recibir y despachar documentos a través de las mesas periféricas

❖ Área usuaria

Remite sus documentos epistolares y contables (memorando, cartas, informes, etc.) con "Guías de Remisión", en original y 3 copias a la Mesa Periférica correspondiente, para su despacho a la Sección Trámite Documentario.

❖ Tramitador Documentario

- Recibe, revisa y verifica que los documentos que figuran en la "Guía de Remisión" coincidan con la documentación que recibe.
- De encontrarla conforme, firma y sella la 3ra. copia de la "Guías de Remisión".

- Clasifica la documentación, y las separa considerando la modalidad de despacho, remitiendo la documentación a la Sección Trámite Documentario.

❖ **Tramitador Documentario**

- Recibe documentación, verifica y la clasifica por destinatario.
- De ser conforme, procede a efectuar el despacho de la documentación de acuerdo a procedimiento establecido.

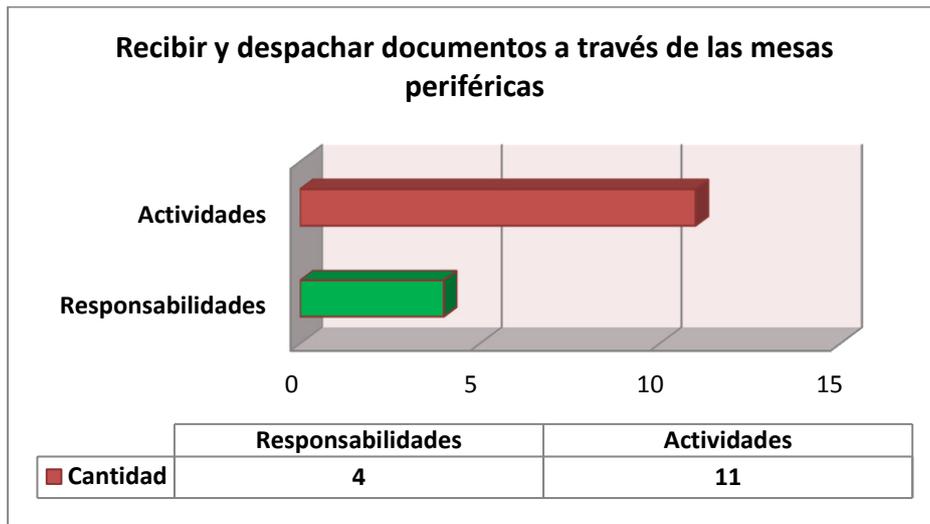
❖ **Dependencia de destino**

- Recibe la documentación adjunta a la "Guía de Remisión" respectiva.
- Verifica la conformidad de lo recibido con lo detallado en la "Guía de Remisión".
- De ser conforme firmará y sellará la "Guía de Remisión", quedándose con la copia de la misma para su archivo y entregando el original al Mensajero.
- Una vez recibida la documentación, archiva. el original de la "Guía de Remisión".

❖ **Tramitador Documentario**

- Recibe, revisa y verifica que la documentación alcanzada por la Sección Trámite Documentario, coincidan con la documentación registrada en la "Guía de Remisión" que recibe.
- De encontrarla conforme, firma y sella la copia de la "Guía de Remisión".
- Clasifica la documentación, y las separa ingresándola a los casilleros asignados a clientes internos.
- En caso de Documentación con carácter de "URGENTE", la entrega la efectúa en forma inmediata al área de destino correspondiente, recabando la conformidad de entrega respectiva.
- Devuelve a la Sección Trámite Documentario, los cargos de conformidad de entrega debidamente sellados y firmados por los destinatarios.

Figura 10: Recibir y despachar documentos a través de las mesas periféricas



Fuente: Elaboración propia

g) Procedimiento para recibir y distribuir despacho de documentación emitida por las agencias de provincias a nivel nacional.

❖ **Remitente**

Las Agencias de Provincias a Nivel Nacional, deben elaborar una Guía de Remisión en original y copia donde detallan en su descripción los números de los documentos y el área de destino respectivamente, se adjunta cada documento por separado en sobres cerrados debidamente rotulados.

❖ **Tramitador Documentario (Recepcionista)**

- Recibe los sobres cerrados del courier adjuntando su Guía de Transporte para su verificación.
- Sella la Guía de Transporte (original y copia) en señal de conformidad de recepción, devolviendo copia al courier como acuse de recibo.
- Apertura los sobres cerrados y verifica que la Guía de Remisión del Banco de la Nación se encuentre conforme con los sobres que contenga.
- Remite sobres cerrado a la Jefatura de la Sección para su conocimiento.

❖ **Jefe Sección**

Toma Conocimientos y dispone el trámite correspondiente.

❖ **Tramitador Documentario**

- Recibe los sobres cerrados y registra la correspondencia ingresando al programa DESDOC, emite listado en original y copia, el reporte “Relación de Documentos Diarios por Número de Registro”, entregándolo conjuntamente con la documentación al Tramitador Documentario encargado de su verificación y despacho correspondiente, a través de los casilleros asignados a cada dependencia.
- Al día Siguiente, emite reporte “Relación de Documentos Ingresados” para su posterior verificación con los cargos de recepción de la documentación ingresada.
- Archiva reporte de “Relación de Documentos Ingresados” conjuntamente con las copias del reporte “Relación de Documentos Diarios por Número de Registro” conteniendo los cargos de entrega de la documentación.

❖ **Casillero asignado a clientes internos**

Las diversas dependencias de la Oficina Principal cuentan con el servicio de casilleros para el recojo de su correspondencia, previa designación de la persona autorizada para efectuar el recojo de los documentos.

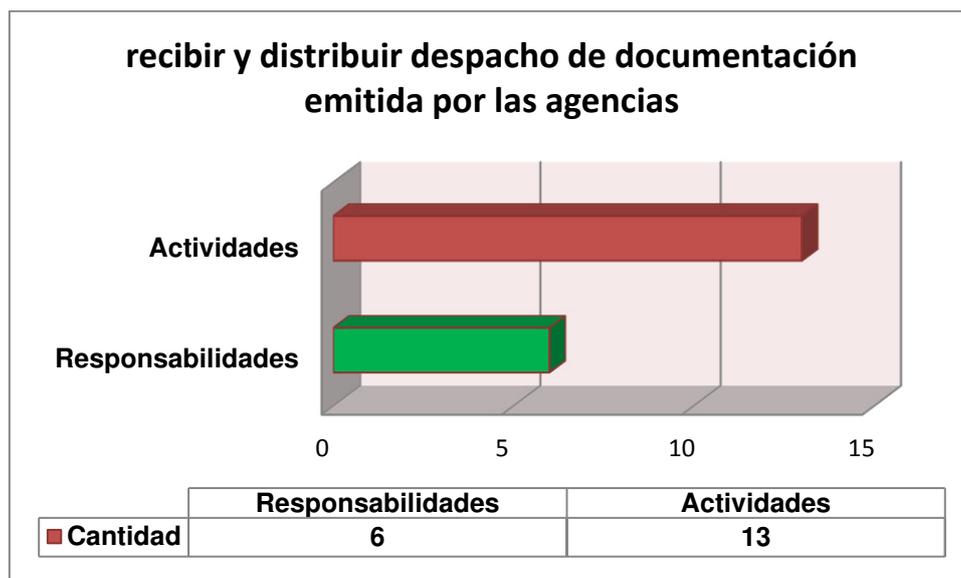
❖ **Conserje**

Para el caso de documentos urgentes, o correspondencia de la Presidencia y Gerencia General, recibe la documentación y procede a su distribución inmediata.

❖ Dependencia de destino

- Recibe del conserje, los documentos adjuntos “Relación de Documentos Diarios por Número de Registro”.
- Verifica documentos y de ser conforme, devuelve copia del reporte debidamente firmado y sellado en señal de recepción.
- Apertura los sobres recepcionados y procede al ingreso de los documentos en el Sistema de Trámite Documentario STD
- Archiva original del reporte “Relación de Documentos Diarios por Número de Registro”, para su control posterior.

Figura 11: Recibir y distribuir documentación emitida por las agencias



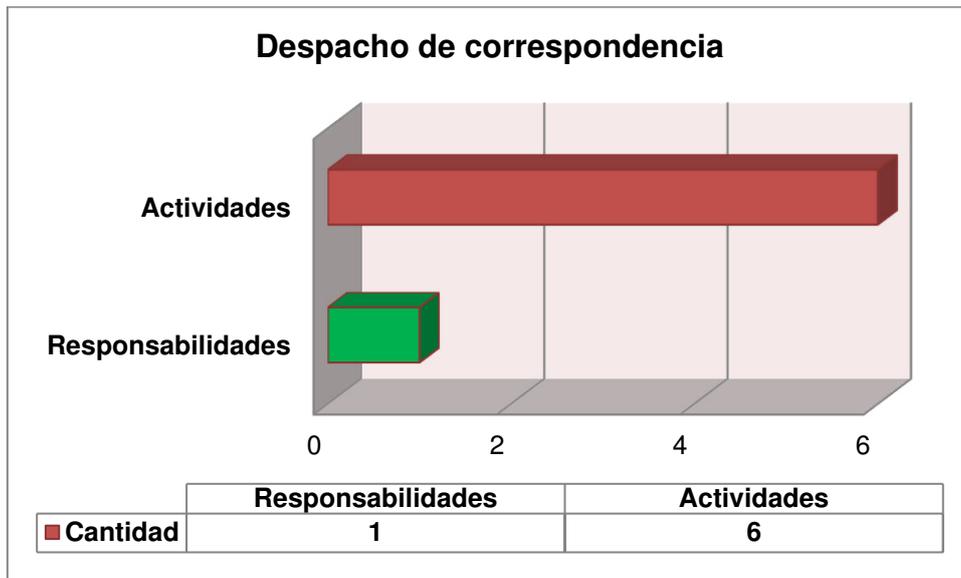
Fuente: Elaboración propia

h) Procedimiento del despacho de correspondencia

- La Sección Trámite Documentario, operará de la siguiente manera:
Recibirá la documentación procesada en forma diaria, semanal, quincenal y/o mensual; referida a:

- ✓ Estados de Cuenta Corriente M.N.
 - ✓ Estados de Cuenta Corriente M.E.
 - ✓ Estados de Cuenta a plazos M.N.
 - ✓ Estados de Cuenta a plazos M.E.
 - ✓ Estados de Cuenta Corriente por retenciones
 - ✓ Notas de Cargo y/o Abono.
 - ✓ Copias de Cheques Certificados.
 - ✓ Otros.
-
- Verifica la conformidad de los documentos con las Guías de Remisión y los Cargos individuales por documento.
 - Clasifica la documentación, y la agrupará por cliente.
 - Retiene en su poder los cargos individuales que acompañan a la documentación a ser despachada y los archivará.
 - Deposita en los casilleros correspondientes la documentación clasificada; verificando posteriormente, y como medida de seguridad, que éstos se encuentren correctamente cerrados.
 - El cliente, o su representante debidamente acreditado, se apersonará al casillero y procederá a retirar la documentación en él depositada.

Figura 12: Despacho de correspondencia



Fuente: Elaboración propia

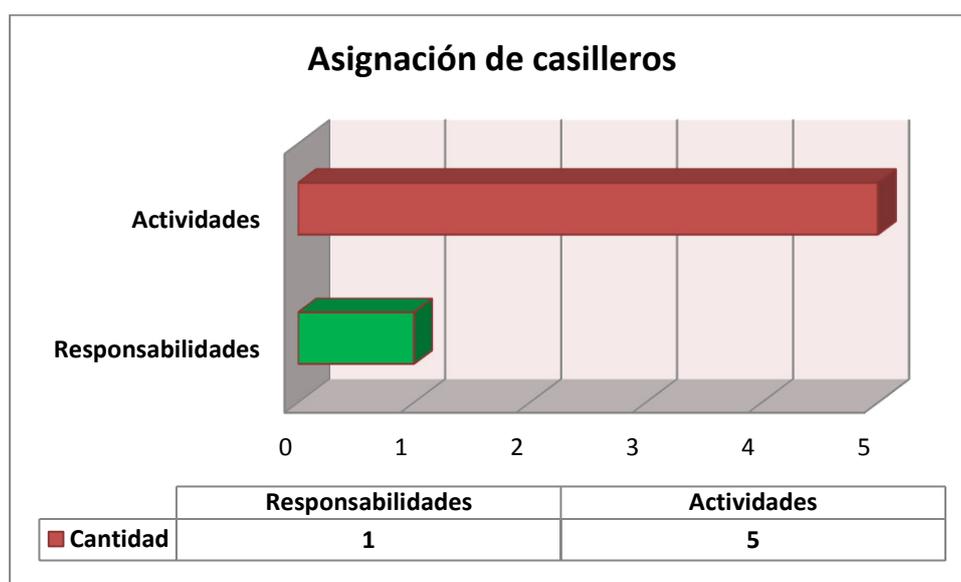
i) Procedimiento asignación de casilleros

La Gerencia de Asuntos Corporativos, a través de su Sección Trámite Documentario:

- Firma con los clientes una carta compromiso en dos ejemplares en la cual se indica la modalidad de pago.
- Entrega un ejemplar de la carta compromiso firmada al cliente quedando el original para llevar el registro y control respectivo.
- Asigna casilleros y llena los datos en el “Registro de casilleros por cliente”.
- Entrega al cliente o su representante debidamente acreditado, la llave correspondiente al casillero asignado; debiendo consignar el cliente o su representante, en el “Registro de casilleros por cliente”, su firma autorizada en señal de conformidad de la entrega efectuada.

- Remite a la Sección Apertura de la Subgerencia Depósitos copia de la carta compromiso con la asignación del casillero para su ingreso al computador central para la emisión de los reportes correspondientes. Adicionalmente, si el pago es con cargo en Cta. Cte. remitirá una copia de la carta compromiso a la Sección Cuentas Corrientes de la Subgerencia Depósitos.

Figura 13: Asignación de casilleros



Fuente: Elaboración propia

j) Procedimiento documentación interna

❖ Analista/ Secretaria - Dependencia de Origen

- El Analista o Secretaria encargado de atender el requerimiento, previo a la aprobación de la Jefatura, registra los datos en el **Sistema de Trámite Documentario - STD**, para lo cual realiza las siguientes acciones:
- Ingresar al Módulo **Documentación Interna** y registrar los siguientes datos:
 - ✓ Tipo de correspondencia
 - ✓ Tipo de documento
 - ✓ Destino

- ✓ Copia "A"
 - ✓ Prioridad
 - ✓ Plazo
 - ✓ Asunto
 - ✓ Referencia
 - ✓ Acciones
 - ✓ Documentos Anexos
 - ✓ Documentos relacionados.
- Envía la documentación electrónicamente al Jefe inmediato superior, para su aprobación.
- ❖ **Jefe Inmediato Superior - Dependencia de Origen**
- Recibe el documento en su bandeja **Mis Pendientes - Documentación Interna**, lo revisa y realiza las siguientes acciones:
- Documento Desaprobado: devuelve documento al Analista o Secretaria, para las correcciones del caso.
 - Documento Aprobado: envía documento al nivel jerárquico superior, para la autorización y envío correspondiente.
- ❖ **Jefatura - Dependencia de Origen**
- Recibe el documento en su bandeja **Mis Pendientes - Documentación Interna**, lo revisa y realiza las siguientes acciones:
- Documento Desaprobado: devuelve documento al Jefe Inmediato Inferior, para que disponga las correcciones del caso.
 - Documento Aprobado: aprueba y envía al área de destino correspondiente
- ❖ **Secretaria - Dependencia de Destino**

- Recibe el documento en su bandeja **Mis Pendientes - Documentación Interna**, lo revisa y realiza las siguientes acciones:
 - Ubica el documento en el sistema y verifica su contenido para comunicarlo a su Jefatura
 - Coordina con su Jefatura las acciones a seguir respecto al documento.

❖ **Jefatura - Dependencia de Destino**

- Recibe el documento en su bandeja **Mis Pendientes - Documentación Interna**, lo revisa y realiza las siguientes acciones:
 - Ubica el documento en el sistema y revisa su contenido.
 - Ejecuta alguna de las acciones respecto al documento (delegar, responder o derivar).
 - De corresponder la atención a un nivel jerárquico inferior (Subgerencia o Sección), delegará el documento.

❖ **Jefe Inmediato Inferior - Dependencia de Destino**

- Recibe el documento en su bandeja **Mis Pendientes - Documentación Interna**, lo revisa y realiza las siguientes acciones:
 - Ubica el documento en el sistema y revisa su contenido.
 - Ejecuta alguna de las acciones respecto al documento (delegar, responder)
 - Delega respuesta al Analista/ Secretaria, según corresponda.

❖ **Analista/ Secretaria - Dependencia de Destino**

- Recibe y revisa el documento delegado.
- Elabora documento de respuesta (Informe, Memorando, Carta)
- Registra el documento de respuesta en el Módulo Documentación Interna.
- Envía el documento de respuesta al Jefe Inmediato Superior, para su aprobación.

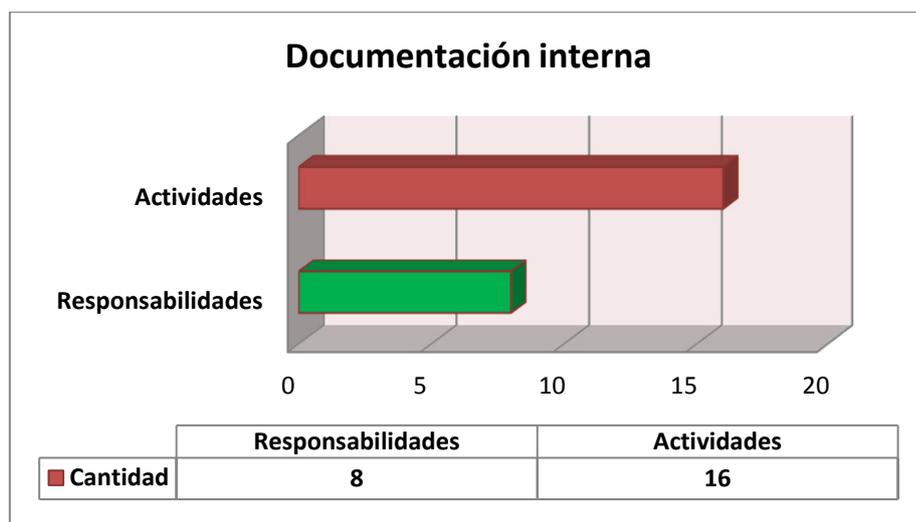
❖ **Jefe Inmediato Superior- Dependencia de Destino**

- Recibe el documento en su bandeja **Mis Pendientes - Documentación Interna**, lo revisa y realiza las siguientes acciones:
 - Documento Desaprobado: devuelve documento al Analista o Secretaria, para las correcciones del caso.
 - Documento Aprobado: envía documento al nivel jerárquico superior, para la autorización y envío correspondiente.

❖ **Jefatura - Dependencia de Destino**

- Recibe el documento en su bandeja **Mis Pendientes - Documentación Interna**, revisa y determina:
 - Documento Desaprobado: devuelve documento al Jefe Inmediato Inferior, Analista o Secretaria, para las correcciones del caso.
 - Documento Aprobado: aprueba y envía al área de destino correspondiente.

Figura 14: Documentación interna



Fuente: Elaboración propia

k) Procedimiento documentación externa

❖ Sección de Trámite Documentario/ Técnico Documentario

- Recibe la comunicación escrita de los organismos públicos, privados y de personas naturales.
- Verifica que la documentación a recibir esté conforme; es decir, reúna los requisitos pre -establecidos según sea el caso, antes de dar el trámite respectivo.
- Registra en el **Sistema de Trámite Documentario - STD** los datos que se indica en el formulario electrónico.
 - ✓ Tipo de documento
 - ✓ Origen
 - ✓ Fecha de documento
 - ✓ Número del documento
 - ✓ Prioridad
 - ✓ Destinatario
 - ✓ Asunto
 - ✓ Acción
 - ✓ Plazo de atención.
 - ✓ Documento anexo (imagen digitalizada del documento)
- Sella el cargo correspondiente por la documentación recibida, asigna número de registro del Sistema **de Tramite Documentario-STD** y lo entrega al interesado como acuse de recibo.
- Escanea el documento y lo incorpora al sistema.
- Envía al destinatario el registro electrónico, con el documento digitalizado; así como el documento físico.

❖ **Secretaria - Dependencia de Destino**

- Recibe el documento en su bandeja **Mis Pendientes - Documentación Externa** y realiza las siguientes acciones:
 - Ubica el documento en el sistema, verifica su contenido.
 - Recibe el documento físico, sella y firma en señal de conformidad y lo entrega al encargado de la Sección Trámite Documentario.
 - Coordina con su Jefatura las acciones a seguir respecto al documento.

❖ **Jefatura - Dependencia de Destino**

- Recibe el documento en su bandeja **Mis Pendientes - Documentación Externa** y realiza las siguientes acciones:
 - Ubica el documento en el sistema y verifica su contenido
 - Ejecuta alguna de las acciones respecto al documento (delegar, responder, derivar).
 - De corresponder la atención a un nivel jerárquico inferior (Subgerencia o Sección), delegará el documento.

❖ **Jefe Inmediato Inferior - Dependencia de Destino**

- Recibe el documento en su bandeja **Mis Pendientes - Documentación Externa** y realiza las siguientes acciones:
 - Ubica el documento en el sistema y revisa su contenido.
 - Ejecuta alguna de las acciones respecto al documento (delegar, responder)
 - Delega respuesta al Analista/ Secretaria, según corresponda.

❖ **Analista/Secretaria - Dependencia de Destino**

- Recibe y revisa el documento delegado.
- Elabora documento de respuesta.

- Registra el documento de respuesta en el Módulo de **Despacho del Sistema de Trámite Documentario-STD**.

- Envía el documento de respuesta al Jefe Inmediato Superior, para su aprobación.

❖ **Jefe Inmediato Superior- Dependencia de Destino**

- Recibe el documento en su bandeja **Mis Pendientes - Documentación en Despacho**, lo revisa y realiza las siguientes acciones:

- Documento Desaprobado: devuelve documento al Analista o Secretaria encargado, para las correcciones del caso.

- Documento Aprobado: envía documento al nivel jerárquico superior, para la autorización y envío correspondiente.

❖ **Jefatura - Dependencia de Destino**

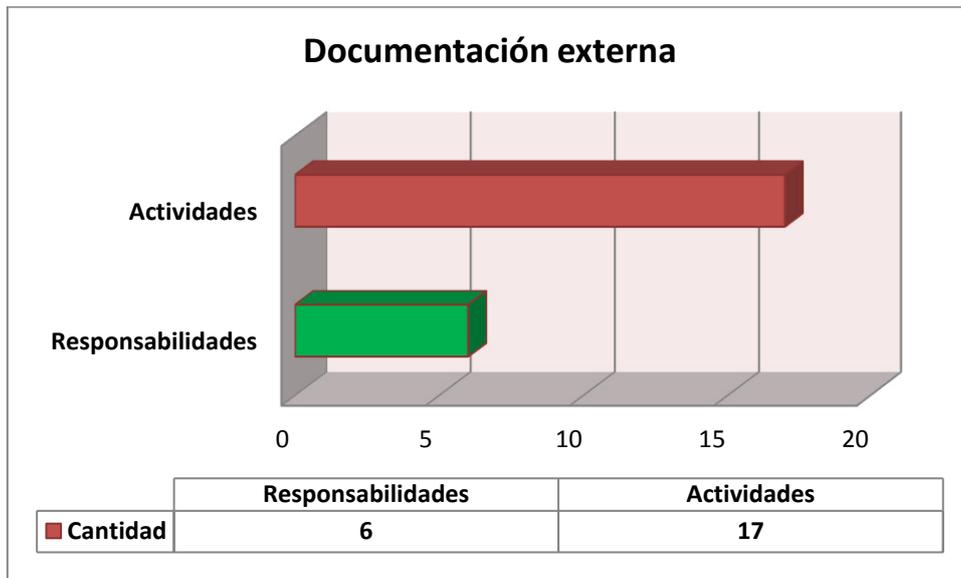
- Recibe el documento en su bandeja **Mis Pendientes - Documentación en Despacho**, lo revisa y realiza las siguientes acciones:

- Documento Desaprobado: devuelve documento al Jefe Inmediato Inferior, para que se disponga las correcciones del caso.

- Documento Aprobado: aprueba y envía al área de destino correspondiente.

- Imprime y firma el documento físico para su remisión a la Sección Trámite Documentario.

Figura 15: Documentación externa



Fuente: Elaboración propia

I) Procedimiento para la documentación de despacho

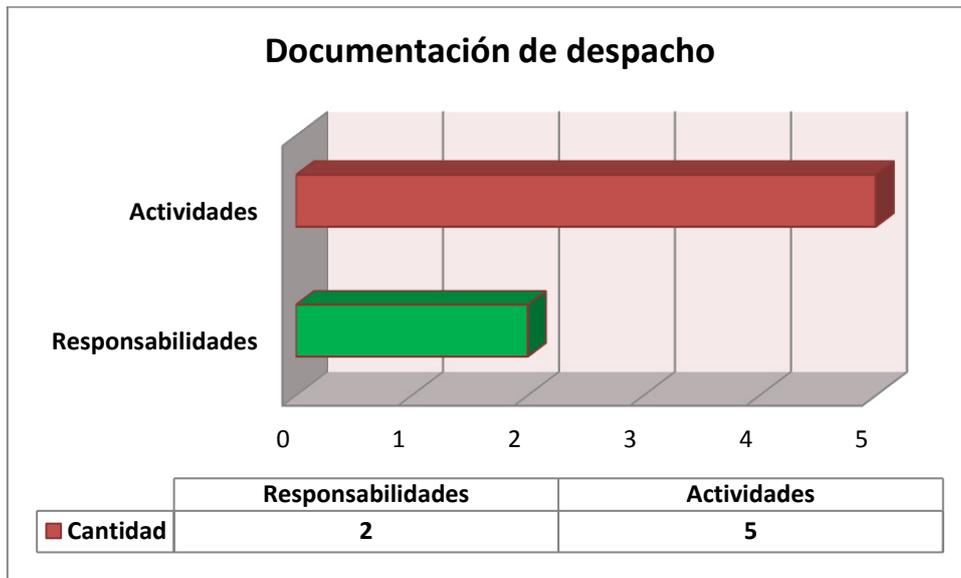
❖ Dependencias del Banco

- Envían a la Sección Trámite Documentario el documento electrónico vía STD, y el documento físico, para su despacho.

❖ Sección Trámite Documentario - Técnico Documentario

- Recibe el documento electrónico de registro y programa su despacho.
- Recibe el documento físico y lo adjunta a la Guía de Remisión, para su entrega al Courier (mensajero).
- Recibe del Courier, los cargos de recepción de las diferentes entidades públicas, privadas o personas naturales.
- Registra los cargos de recepción en el **Sistema de Trámite Documentario-STD** y los entrega a las áreas emisoras.

Figura 16: Documentación de despacho



Fuente: Elaboración propia

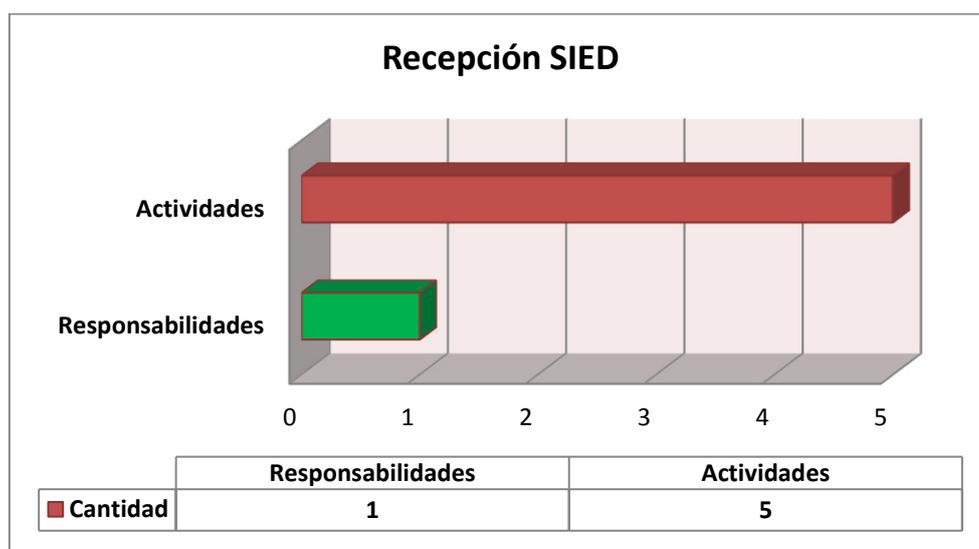
m) Procedimiento de recepción y trámite de documentos electrónicos en el SIED

Tabla 4: Recepción y trámite de documentos SIED - Receptor

N°	Actividad
Paso 01	Ingresar al SIED, utilizando el usuario y contraseña correspondiente.
Paso 02	Consulta la bandeja de recepción "No Leídos"
Paso 03	Selecciona el registro o documento correspondiente
Paso 04	Exporta y/o imprime los documentos electrónicos (adjuntándole la hoja del registro generada por el SIED)
Paso 05	Ejecuta los trámites correspondientes, para lo cual aplicará el mismo tratamiento que a la documentación física.

Fuente: La empresa

Figura 17: Recepción SIED



Fuente: Elaboración propia

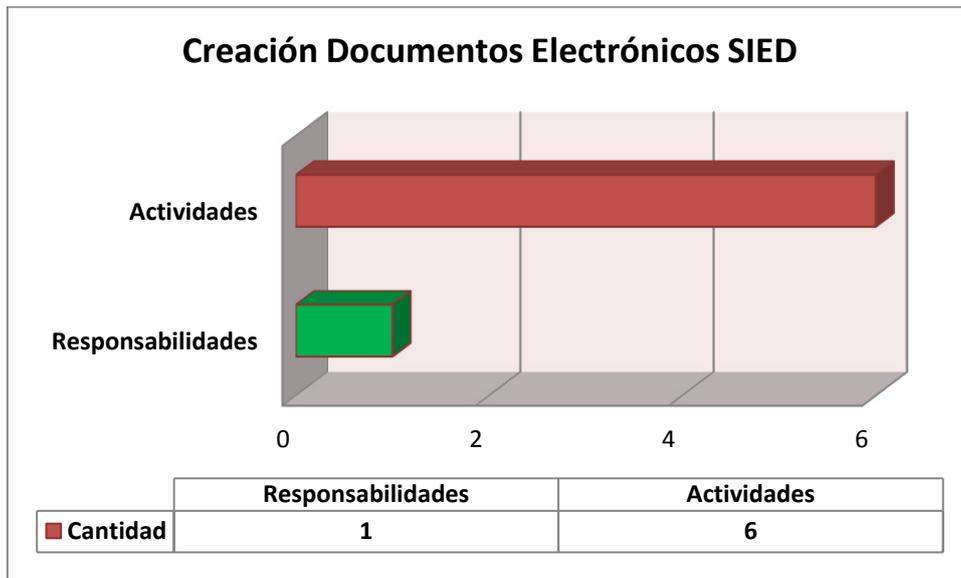
n) Procedimiento de creación documentos electrónicos

Tabla 5: Creación de documentos electrónicos - Creador

N°	Actividad
Paso 01	Recibe la documentación física o electrónica remitida por las Gerencias del Banco, cuyo destino es el FONAFE.
Paso 02	Digitaliza la documentación física y la convierte a formato PDF/A, y/o convierte la documentación electrónica a formato PDF/A, con la impresora virtual
Paso 03	Ingresa al SIED, utilizando el usuario y contraseña correspondiente.
Paso 04	Ingresa a la bandeja "Nuevo" y crea registro o documento electrónico, adjuntando la información digitalizada en PDF /A. En caso el documento a remitir sea respuesta de algún documento recibido, ingresará a la bandeja "Búsqueda de Recibidos", ubicará el documento, ingresará al icono de la "lupa" y dará respuesta al mismo por la opción "Responder"; los pasos serán muy similares a la creación de un nuevo documento en el SIED.
Paso 05	Eleva el registro o documento electrónico al Firmante Principal.
Paso 06	En el caso que se tenga que remitir documentos físicos a FONAFE, se adjuntará la hoja de envío física generada en el SIED.

Fuente: La empresa

Figura 18: Creación documentos electrónicos SIED



Fuente: Elaboración propia

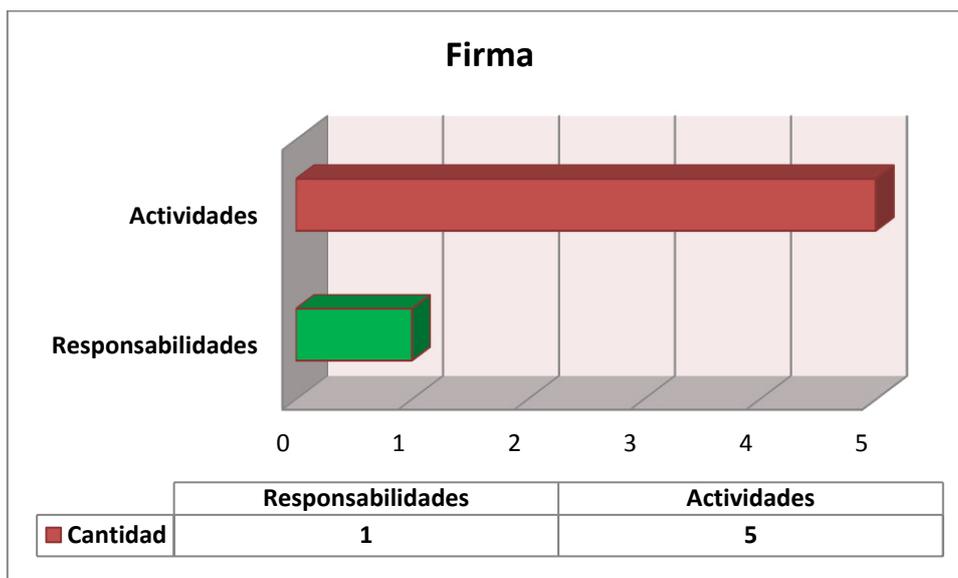
o) Procedimiento de firma y envió de documentos electrónicos

Tabla 6: Firma y envió de documentos electrónicos – Firmante principal

N°	Actividad
Paso 01	Ingresar al SIED, utilizando el token y digitando la contraseña correspondiente.
Paso 02	Consulta la bandeja de recepción "Para Firma y Envío"
Paso 03	Selecciona el registro o documento correspondiente para su revisión final.
Paso 04	De no estar conforme lo retorna al creador "Bandeja Proyecto"
Paso 05	Sí es conforme lo firmará y lo enviará electrónicamente al FONAFE

Fuente: La empresa

Figura 19: Firma SIED



Fuente: Elaboración propia

5.1.2.2. Sección Administración de Archivos (AS IS)

a) Procedimiento de la transferencia de documentos de los archivos de gestión y periférico al archivo central

❖ Finalidad:

- Descongestionar los archivos de Gestión y Periféricos del Banco de la Nación.
- Custodiar en el Archivo Central los documentos generados en las diferentes Unidades Orgánicas del Banco, Oficina Principal y Agencias de Lima Metropolitana y del Callao.
- Garantizar la integridad y la custodia del patrimonio documental del Banco.
- Orientar las acciones archivísticas para la transferencia de los documentos de los archivos de gestión y/o periféricos, al Archivo Central.
- Centralizar en el Archivo Central, la documentación generada y recibida.

❖ **Requisitos:**

- Disponer de la Tabla General de Retención de Documentos. En caso de no disponer, se podrán recibir aquellos documentos cuya vigencia administrativa haya concluido.
- Serán transferidos los documentos que cuenten con un mínimo de (02) años de antigüedad, cuya vigencia inmediata haya concluido. En el caso de los expedientes administrativos, de naturaleza contenciosa, se cuentan los 02 años desde la Resolución y/o acto administrativo de aprobación y/o desaprobación.

❖ **Procedimiento:**

- Los Archivos de Gestión, administran la documentación producida por sus propias Unidades Orgánicas (Sección, Subgerencia y Gerencias, de la Oficina Principal - Lima; Agencias de Lima y Provincias) señaladas en los respectivos MOFs, y normas internas vigentes.

Asimismo, se genera documentación, por encargo de otras Instituciones, derechos de los administrados, relaciones contractuales y/o por disposiciones legales, los cuales ingresan por la Sección Trámite Documentario y de ahí a las dependencias correspondientes del Banco.

- El responsable del Archivo de Gestión de la Unidad Orgánica, coordinará con el Jefe de la Sección Archivo Central, la transferencia de sus documentos.

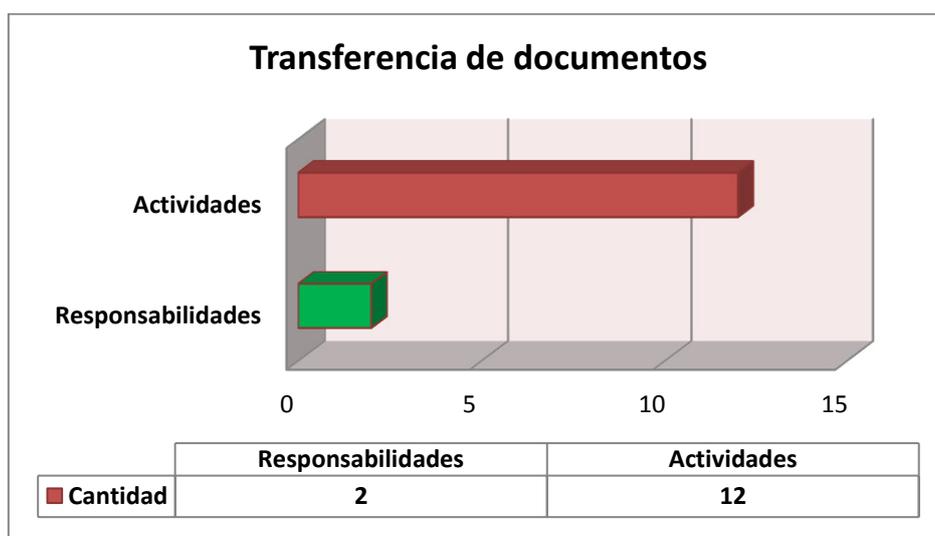
Para efecto de la transferencia de documentos, los Archivos de Gestión de las Unidades Orgánicas, deberán clasificar su documentación, teniendo en cuenta si son de valor temporal y/o permanente, debiendo transferir los documentos que cuenten con un mínimo de 02 años de antigüedad, cuya vigencia administrativa inmediata haya concluido, tomándose en cuenta para su efecto la última decisión administrativa y/o acto jurídico del asunto administrativo.

- En base a la información recabada por los Archivos de Gestión, el Archivo Central deberá elaborar de forma sistematizada el cronograma de transferencia de documentos anualmente.
- El traslado de documentos en sus unidades de archivamiento se efectúa en cajas archiveras, cuyas dimensiones son las siguientes: altura 30 cm; de largo, 57 cm y de ancho 27 cm., Para su efecto, los Archivos de Gestión cuando así lo amerite la circunstancia, solicitaran mediante correo electrónico al Archivo Central las cajas archiveras, las etiquetas y precinto de seguridad.

Las cajas archiveras serán debidamente etiquetadas en ambos lados de la caja, donde se consignará: Gerencia, Unidad Orgánica, código de comunicación, numeración de la caja archivera.
- El control de la numeración de las cajas archiveras al momento de su transferencia es proporcionada por el Archivo Central, por lo que las Unidades Orgánicas deben coordinar previamente a su internamiento y deben estar signadas en el inventario de transferencia.
- Previo al internamiento de las cajas archiveras, el responsable del Archivo de Gestión deberá enviar vía correo electrónico, el Inventario de transferencia, debidamente detallado, evitando el uso de términos ambiguos como: “otros”, “documentos de archivos”, “documentos varios”; señalando Gerencia, Unidad Orgánica y su código de comunicación, la serie documental y su Código; la descripción de la documentación contenida.
- El Técnico de Archivo Central, revisa el correo electrónico y observará si existe algún error u omisión en el llenado del Inventario de transferencia, para su corrección en el acto, luego del cual signará el número de la caja archivera para que proceda a su internamiento.

- Las cajas archiveras deben contener únicamente documentos o expedientes de una serie documental. Conjuntamente con las cajas archiveras deberán adjuntar el respectivo formato “Inventario de Transferencia”, (original y 2 copias) así, como haber enviado previamente por correo electrónico Excel.
- El Técnico de Archivo Central recibe el formato “Inventario de Transferencia” (original y 2 copias) debidamente firmada por el Jefe de la Unidad Orgánica y verifica si las cajas archiveras ingresan con sus respectivas etiquetas y precintos de seguridad, (no verifica el contenido de la caja),
- Procede a sellar el formato “Inventario de Transferencia” en señal de conformidad, conserva el original, entrega la primera copia al encargado del Sistema del Archivo Central, para que lo registre en la base de datos, y la segunda copia al personal proveniente de la Unidad Orgánica remitente.
- Luego de realizado el registro, el Auxiliar de Archivo Central; procede a colocar físicamente las cajas archiveras en los respectivos módulos del Archivo Central, signado en la base de datos del Sistema. [\(Ver anexo 03\)](#)

Figura 20: Transferencia de documentos



Fuente: Elaboración propia

b) Procedimiento de la organización de la documentación

❖ Finalidad:

- Organizar y normar las acciones para la organización de los documentos en los Archivos de Gestión y Periféricos del Banco.
- Facilitar la rápida recuperación de la información.
- Establecer criterios uniformes para la organización de los documentos en los archivos de: Gestión, Periféricos y Central.
- Mantener organizada la documentación de manera integral y orgánica como producto de las actividades del Banco.
- Que se constituye en fuente de consulta y aplicación obligatoria del personal de cada Unidad Orgánica.

❖ Requisitos:

- Disponer del Cuadro de Clasificación del Fondo Documental del Banco.

Procedimiento - Etapas:

❖ Clasificación de los Documentos

- Los responsables de cada Archivo de Gestión son los encargados de la clasificación, ordenación y signatura de documentos producidos o recibidos en su Unidad Orgánica. Para ello deberán evaluar las funciones de sus Unidades Orgánicas e identificar las series documentales que generan en coordinación con el Jefe de la Sección Archivo Central.

❖ Ordenación

- Una vez clasificada e identificada la serie, se procederá a un sistema uniforme de ordenamiento de los documentos que constituyan la serie documental; de acuerdo a su naturaleza, serán ordenados aplicando el sistema cronológico, numérico y/o alfabético (ejemplo: los legajos de personal son alfabéticos)

- El responsable del Archivo de Gestión debe identificar cada unidad de archivamiento (files de manila, files de palanca, cajas, etc. con los siguientes datos: Órgano de Dirección, Unidad Orgánica, Serie documental, Numeración, fechas extremas, año, de la Unidad de conservación.

❖ **Signatura:**

- Constituye en establecer el Código de la serie documental: el cual está conformado por la abreviatura de la Unidad Orgánica el número que identifique los documentos.

❖ **Archivamiento en su propia Unidad de Gestión:**

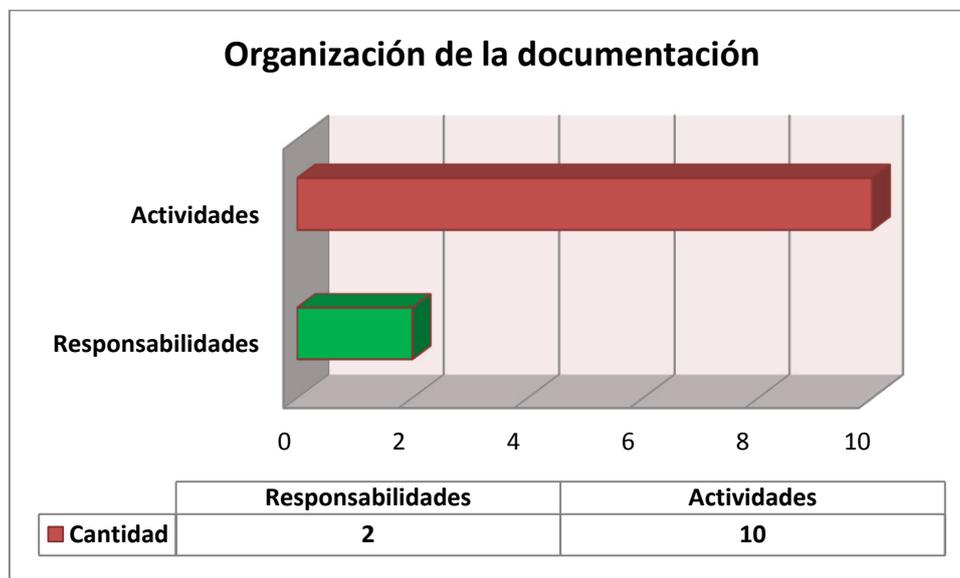
- El responsable del Archivo de Gestión deberá identificar cada unidad de archivamiento de la serie documental: archivador de palanca, carpeta, files, expedientes, tomos, etc.
- Cada unidad de archivamiento, debe remitirse debidamente rotulados, indicando en la carátula: descripción de la Gerencia, Unidad Orgánica de origen y su código de comunicación, serie documental, numeración extrema de la documentación, y año al que corresponden los documentos.
- Finalmente, el responsable del Archivo de Gestión colocará las unidades de archivamiento en los gaveteros, estantes, armarios etc., de acuerdo al Cuadro de Clasificación del Fondo Documental del Banco.

❖ **Archivo Central:**

- El Jefe de la Sección Archivo Central, una vez realizada la transferencia de la documentación mediante cajas archiveras, dispone la colocación de cada una de las unidades de archivamiento, en la estantería o en el lugar más adecuado de acuerdo al principio de procedencia, orientados por la estructura orgánica del Banco.

- El Jefe de la Sección Archivo Central determinará la conservación de las unidades de archivo de acuerdo al orden de llegada y la disponibilidad el espacio físico que exista en el archivo. [\(Ver anexo 04\)](#)

Figura 21: Organización de la documentación



Fuente: elaboración propia

c) Procedimiento de la selección y eliminación de documentos

❖ Finalidad:

- Garantizar la eliminación de documentos en los diferentes niveles de archivo.
- Descongestionar periódicamente los archivos.
- Aprovechar el espacio físico y los equipos disponibles.

❖ Requisitos:

- Opinión del Comisión Evaluadora de Documentos.
- Inventario y muestras de documentos a eliminar
- Tabla General de Retención de Documentos.
- Documentación organizada e inventariada.

❖ **Procedimiento:**

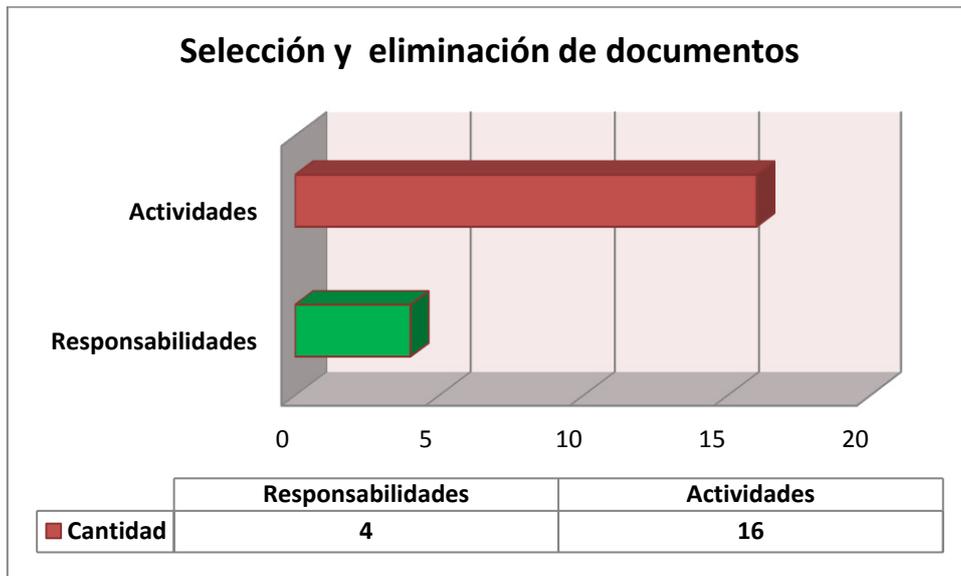
- La eliminación de documentos es un procedimiento archivístico que consiste en la destrucción de los documentos autorizados expresamente por el Archivo General de la Nación.
- La Sección Archivo Central formula el Cronograma anual de eliminación de documentos y los remitirá al Archivo General de la Nación, antes del 31 de marzo de cada año.
- La Sección Archivo Central (En la Oficina Principal), en cumplimiento del Cronograma Anual de Selección y Eliminación de documentos, efectúa las siguientes acciones:
 - ✓ Separa la documentación pasible a eliminar.
 - ✓ Elabora el Inventario Físico de los documentos para su eliminación, y
 - ✓ Extrae las muestras documentales necesarias
- Luego, comunica a la Gerencia de Asuntos Corporativos para que convoque a la Comisión Evaluadora de Documentos.
- En los Archivos de Agencias de Provincias, el Administrador en coordinación con la Sección Archivo Central, elaboran el Inventario físico de documentos pasibles para su eliminación, y las muestras con su relación correspondiente.
- El Jefe de la Sección Archivo Central pone en conocimiento de la Gerencia de Asuntos Corporativos para que convoque a la Comisión Evaluadora de Documentos, y se constituya en los archivos de las Agencias de Provincias.
- La Comisión Evaluadora de Documentos establecida en el Archivo Central, presentes todos sus miembros y la existencia del Inventario de documentos para su eliminación, procede a levantar el Acta de Instalación, donde el Presidente y el Secretario realizan una breve exposición sobre el patrimonio documental, el

fondo documental del Banco, la base legal y el procedimiento para la eliminación de los documentos para lo cual fueron convocados.

- La Comisión Evaluadora de Documentos, verifica y analiza la situación del archivo de los documentos a eliminar, determina el volumen de los documentos pasivos en existencia, estableciendo su antigüedad y grado de complejidad. Luego de verificar, procede a levantar el Acta de Conformidad para la eliminación de documentos.
- El Jefe de la Sección Archivo Central, solicita al Archivo General de la Nación la autorización para la eliminación de los documentos. La solicitud deberá ser remitida conjuntamente con las Actas de Instalación y la autorización de la Comisión Evaluadora de Documentos, el Inventario de documentos para su eliminación y la sustentación técnica de la eliminación de documentos que será cursada en original y 02 copias, además de las muestras documentales correspondientes.
- El Supervisor designado por el Archivo General de la Nación procederá a verificar la documentación y el procedimiento para la eliminación de documentos.
- En las Agencias de Provincias, el Supervisor designado por el Archivo Regional procederá a verificar la documentación y el procedimiento. El Administrador de la Oficina facilitará la información requerida.
- La Dirección Nacional de Archivo Intermedio del Archivo General de la Nación, informa sobre la procedencia e improcedencia de lo solicitado. Si el informe es favorable el expediente pasará a dictamen de la Comisión Técnica de Archivo en base del cual el Jefe del Archivo General de la Nación, expedirá la Resolución de autorización de Eliminación de Documentos.

- El Jefe de la Sección Archivo Central del Banco, una vez recibida la Resolución Jefatural coordinará con el Archivo General de la Nación, para ejecutar la entrega de los documentos y se levantará el Acta de Diligencias, verificación, constatación y eliminación de documentos, la misma que será suscrita por los representantes del Archivo General de la Nación y el Jefe de la Sección Archivo Central del Banco
- En el caso de las oficinas de Provincias, una vez notificada la Resolución de autorización de eliminación de documentos, el Jefe de la Sección Archivo Central, coordinará con los representantes del Archivo Regional para levantar el Acta de diligencia, verificación, constatación y eliminación de documentos, la misma que será suscrita por los representantes del Archivo Regional del Archivo General de la Nación, el Jefe de la Sección Archivo Central y el Administrador de la Oficina de Provincias correspondiente.
- El Archivo General de la Nación es el único facultado para eliminar los documentos cuya destrucción haya autorizado de acuerdo a las disposiciones legales. [\(ver anexo 05\)](#)

Figura 22: Selección y eliminación de documentos



Fuente: Elaboración propia

d) Procedimiento de servicio de información sobre la documentación.

❖ **Finalidad:**

- Facilita al usuario el servicio de información, regular su acceso, y garantizar el uso adecuado del acervo documental.
- Orienta las acciones del servicio de información al usuario, en forma eficiente y oportuna.

❖ **Requisito:**

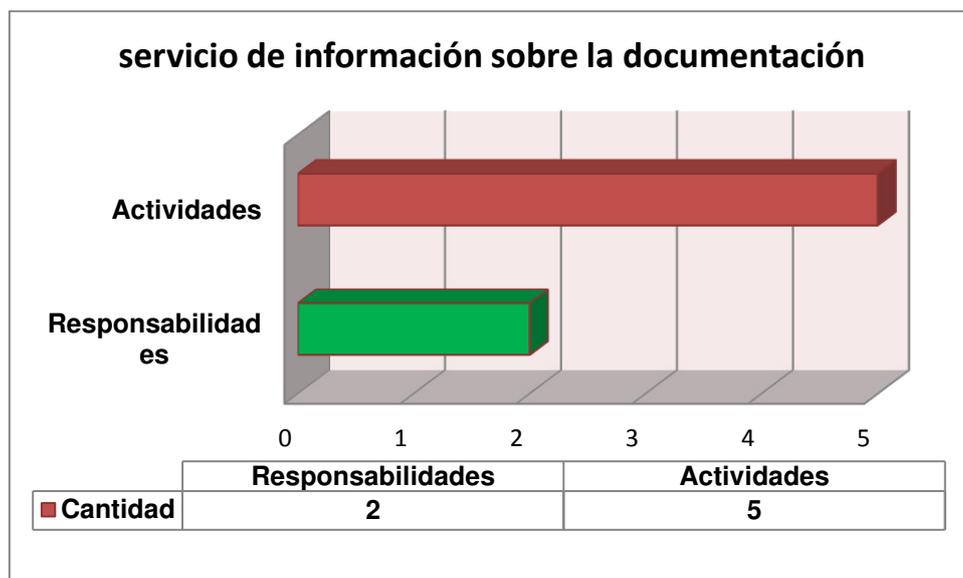
- Llenar Formato Único de Servicios Archivísticos.

❖ **Procedimiento:**

- La Unidad Orgánica debe solicitar el servicio mediante correo electrónico, llenando en el Formato Único de Servicios Archivísticos, la información sobre determinada documentación.

- El Técnico en Archivo consulta con el responsable del sistema de gestión archivística (base de datos), si dicha documentación se encuentra en custodia, y puede ser otorgada.
- Si se refiere a información contenida dentro de la documentación internada en una caja archivera, deberá responder por correo electrónico, autorizando a que personal de la Unidad Orgánica solicitante se apersona para que abra la propia caja archivera y se proceda a verificar la información requerida.
- Una vez ubicada la documentación y entregada la información, el personal de la Sección Archivo Central, encargado de la base de datos, archiva el formato y registra los datos estadísticos.

Figura 23: Servicio de información sobre la documentación



Fuente: Elaboración propia

e) Procedimiento de préstamo de documentos: Retiro - Devolución.

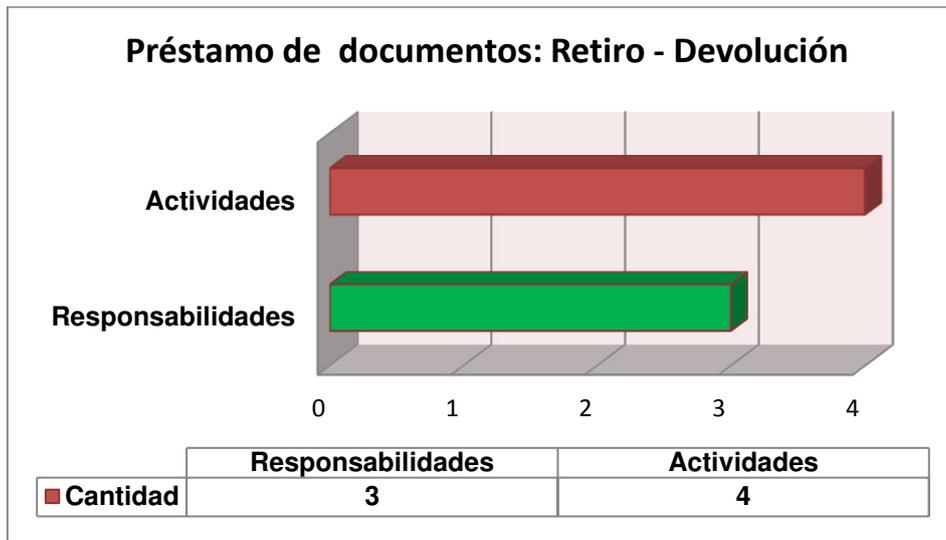
❖ Requisito:

- Formato Único de Servicio Archivístico, original y 02 copias con el VºBº del Jefe de la Unidad Orgánica.

❖ Procedimiento:

- El Jefe de Sección Archivo Central recibirá de la Unidad Orgánica, la solicitud donde se precisan los documentos, que requiere, pudiendo incluso ser toda la caja archivera. En el formato de solicitud, se debe señalar al personal autorizado (trabajador del Banco), que va a retirar la citada documentación.
- El Auxiliar de Archivo, procede a ubicar la caja archivera donde se encuentra el documento solicitado, poniéndola en la mesa de trabajo a disposición del usuario autorizado de la Unidad Orgánica; éste procederá a romper el precinto de seguridad y se localizará el documento.
- Una vez ubicado y separado el documento de la caja archivera se procede a sellar la caja archivera. El usuario encargado de retirar el documento solicitado, deberá firmar el cargo en el formato "Préstamo de Documentos", en señal de conformidad.
- Al vencimiento del plazo de préstamo (30 días), el usuario devolverá el documento en las mismas condiciones que salió del Archivo Central, y el Auxiliar de Archivo, previa verificación, procederá a ubicar la caja archivera, el usuario nuevamente colocará el documento y luego sellará la caja archivera. El usuario deberá firmar el formato "Préstamo de Documentos", en señal de devolución de conformidad.

Figura 24: Préstamo de documentos: retiro - devolución



Fuente: elaboración propia

f) Procedimiento de expedición de copias de documentos

❖ **Finalidad:**

- Optimizar el servicio de expedición de copias, en forma inmediata y oportuna.
- Cumplir de forma satisfactoria y eficaz las necesidades y requerimientos de los usuarios.

❖ **Requisitos:**

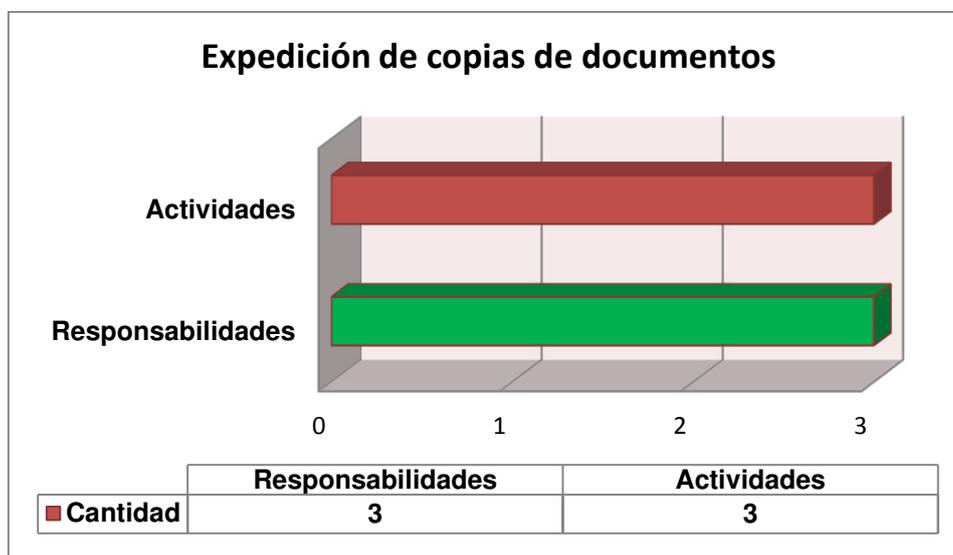
- Formato Único de Servicio Archivístico, original y 02 copias con el VºBº del Jefe de la Unidad Orgánica

❖ **Procedimiento:**

- El Técnico en Archivo recibirá del personal enviado por la Unidad Orgánica, el formato de solicitud, efectuará su verificación reteniendo el original y devolviendo el cargo.

- El Auxiliar en Archivo procede a ubicar la caja archivera y la pone a disposición del usuario (en la mesa de trabajo). El usuario, rompe el precinto de seguridad y procede ubicar el documento solicitado.
- El Auxiliar en Archivo procede a reproducir el documento solicitado (fotocopia), entregando el original y la copia al usuario, quien procede a devolver el documento original a la caja archivera sellándolo con el respectivo precinto de seguridad. El usuario dejara constancia del servicio requerido

Figura 25: Expedición de copias de documentos



Fuente: elaboración propia

g) Procedimiento de retiro definitivo de documentos

❖ **Finalidad:**

- Son aquellos documentos que se retiran dando cumplimiento a dispositivos administrativos y legales, procedentes de la autoridad competente o bajo mandato judicial.

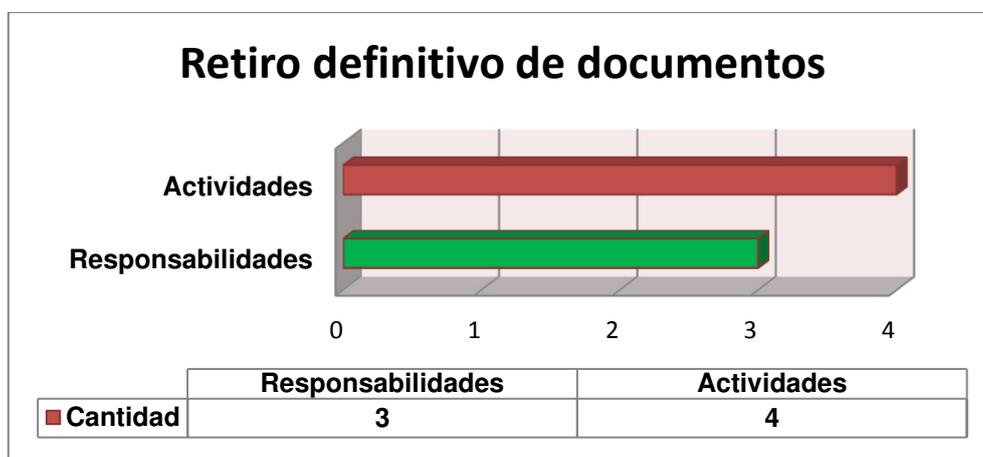
❖ **Requisito:**

- Formato Único de Servicio Archivístico, original y 02 copias con el VºBº del Jefe de la Unidad Orgánica.

❖ **Procedimiento:**

- El Técnico en Archivo recibe el formato de solicitud enviado por la Unidad Orgánica, del retiro definitivo del documento, previa verificación firmará en señal de conformidad, quedándose con el original y devolviendo el cargo. El retiro de la documentación lo hará el trabajador autorizado de la Unidad Orgánica.
- El Auxiliar en Archivo procede a ubicar la caja archivera y la pone a disposición del usuario (en la mesa de trabajo). El usuario, rompe el precinto de seguridad y procede a ubicar el documento a ser retirado de forma definitiva.
- El Auxiliar en Archivo reproduce la fotocopia del documento original solicitado para su retiro definitivo, y procede a entregar el original al usuario y reemplazar la copia adjunta del documento original. La copia se adjuntará al formato de solicitud.
- Luego procede a sellar la caja archivera con su precinto de seguridad. El usuario deja constancia del servicio requerido.

Figura 26: Retiro definitivo de documentos



Fuente: Elaboración propia

h) Procedimiento de evaluación y aprobación de la documentación que será digitalizada

❖ Sección Archivo Central - Gerencia de Asuntos Corporativos

- Comunica a las dependencias del Banco sobre la factibilidad de ingresar sus documentos generados, al proceso de microfomas digitales para lo cual adjunta Formato "Ficha de Inscripción - Proceso de Microformas.

❖ Dependencias del Banco

- Recibe el Formato "Ficha de Inscripción - Proceso de Microformas" y tomando en consideración los criterios establecidos de la Directiva, llenan los datos en el Formato, indicando el tipo de documentos que en su opinión ameritan ser digitalizados.
- Remiten el Formato "Ficha de Inscripción Proceso de Microformas", a la Sección Archivo Central - Dpto. Secretaría General debidamente visado por el Jefe de la Dependencia.

❖ Sección Archivo Central - Gerencia de Asuntos Corporativos

- Recibe el Formato "Ficha de Inscripción - Proceso de Microformas", lo registra y deriva al CED, para su evaluación.

❖ Comité Evaluador de Documentos - CED

- Recibe el Formato "Ficha de Inscripción - Proceso de Microformas", y efectúa la evaluación pertinente en base a los criterios establecidos en la presente Directiva y en coordinación directa con el representante de la dependencia evaluada.
- De no ser procedente, comunica a la dependencia evaluada a través del Formato "Ficha de Inscripción - Proceso de Microformas", los motivos por los

cuales su solicitud fue denegada, o su no procedencia temporal por tener que atender requerimientos de mayor prioridad.

- De ser procedente, determina la factibilidad de atención, visando el Formato “Ficha de Inscripción - Proceso de Microformas” en señal de conformidad y coordina con la Sección Archivo Central, para el envío de la documentación que será ingresada al proceso de microformas.

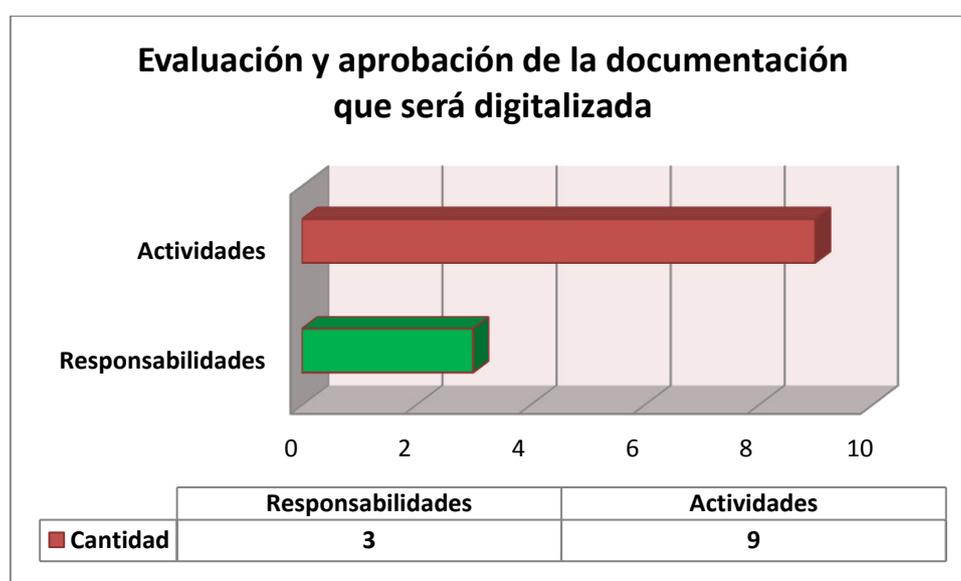
❖ **Sección Archivo Central - Gerencia de Asuntos Corporativos**

- Comunica a la dependencia del Banco la aprobación de su requerimiento, y solicita la remisión de la documentación física original, para iniciar el proceso de microformas.

❖ **Dependencias del Banco o Sección Archivo Central**

- Traslada la documentación tomando las medidas de seguridad correspondientes, con la finalidad de salvaguardar su confidencialidad e integridad. (Sobres lacrados o cajas con precintos de seguridad).

Figura 27: Evaluación y aprobación de la documentación que será digitalizada



Fuente: Elaboración propia

i) Procedimiento de los procesos de producción y almacenamiento en microfilm

❖ Recepción

- El Recepcionista recibe los documentos originales. Al efecto firma el cargo correspondiente que le presenta el remitente.
- En caso se hallen discrepancias entre lo remitido y el cargo o los inventarios adjuntos, u otras observaciones, se anotarán tales circunstancias en el cargo a fin de que el remitente las subsane.

❖ Preparación

- El Preparador, prepara los documentos originales para la captación de imágenes. Al efecto los limpia, retira las grapas y otros objetos que pudieran dificultar su paso por las máquinas de captación de imágenes y los agrupa en lotes.

❖ Captación de imágenes (digitalización)

- El Técnico de captación de imágenes realiza pruebas de digitalización para configurar el escáner con la resolución, contraste, brillo y los demás parámetros que resulten necesarios para asegurar una adecuada captación de imágenes.
- Luego digitaliza en el escáner los lotes de documentos originales.

❖ Indización

- El Indizador indiza las imágenes resultantes de la digitalización, usando los criterios que el Banco de la Nación haya establecido para cada tipo de documento.
- La indización respeta los principios de la organización física de los documentos originales. Para ello se usan estructuras de metadatos definidas de antemano para cada tipo documental.

❖ **Control de calidad de la digitalización**

- El Controlador de Calidad, controla la calidad de las imágenes digitalizadas, aprobándolas o rechazándolas.
- En este control de calidad considera los siguientes atributos: integridad, fidelidad, legibilidad y conformidad de la resolución con los elementos de referencia de la tarjeta de resolución.

❖ **Control de calidad de la indización**

- El controlador de calidad valida que los datos ingresados como parte de la Indización sean los correctos.

❖ **Reproceso**

- El Controlador de Calidad efectúa un reproceso de la digitalización para las imágenes que estuvieran mal digitalizadas.
- Asimismo, efectúa un reproceso de la indización para las imágenes que estuvieran mal indizadas.

❖ **Control de calidad del depositario de la fe pública / imágenes**

- El Depositario de la Fe Pública controla la calidad de la digitalización de las imágenes, aprobándolas o rechazándolas.
- Devuelve los lotes de producción que contengan una o más imágenes rechazadas, a fin de que se proceda al reproceso de la digitalización.

❖ **Control de calidad el depositario de la fe pública / indización**

- El Depositario de la Fe Pública controla la calidad de la indización de las imágenes, aprobándola o rechazándola.
- Devuelve los lotes de producción que contengan una o más imágenes con indización rechazada, a fin de que se proceda al reproceso de la indización.

❖ **Compaginación de documentos originales**

- Una vez aprobadas la digitalización y la indización por el Depositario de la Fe Pública, el Preparador compagina u ordena los documentos originales para su devolución o transferencia.

❖ **Devolución o transferencia de documentos originales**

- Una vez compaginados u ordenados los documentos originales por el Preparador, el Recepcionista procede a devolverlos al remitente o a transferirlos al archivo que corresponda, según el caso.

❖ **Tipos de documentos a incluir en los soportes virtuales**

- Los soportes virtuales incluirán el tipo o tipos de documentos que luego se grabarán en los soportes físicos definitivos. En el caso del Banco de la Nación, el tipo de documento consiste en el documento electrónico resultante de la digitalización del papel.

❖ **Formatos de los documentos a incluir en los soportes**

- El Banco de la Nación podrá digitalizar usando formatos TIFF, JPG, PDF, BMP y cualquier otro que considere idóneo. El Banco de la Nación podrá disponer la estandarización del formato final de grabación, según lo considere conveniente. En todos los casos debe conservarse la integridad de los documentos.

❖ **Acciones de la preparación de los soportes virtuales**

- Una vez seleccionados los documentos electrónicos (digitalizados) que serán convertidos en microformas, el Técnico Operador Informático los agrupa en tantos soportes virtuales como sean necesarios para contenerlos.

❖ **Inclusión de las actas de apertura y cierre**

- El Depositario de la Fe Pública emite las actas de apertura y cierre, las cuales son suscritas por los respectivos responsables. Luego, el Técnico Operador

Informático se encarga de que sean digitalizadas y las incluye en los soportes virtuales.

❖ **Control de calidad de la preparación de los soportes virtuales y de la inclusión de las actas de apertura y cierre**

- El Controlador de Calidad controla la preparación de los soportes virtuales y de la inclusión de las Actas de Apertura y Cierre. En caso de advertir defectos, dispone o realiza el reproceso respectivo.

❖ **Clase de soporte físico a usar**

- Para la grabación de microformas, el Banco de la Nación usará como soportes físicos aquellos que posean cualidades de fijeza y durabilidad de igual o superiores propiedades que los documentos originales. Se incluyen los discos ópticos tipo CD-R, DVD-R u otros soportes físicos de iguales o superiores propiedades, actualmente conocidos o por desarrollarse.

❖ **Grabación**

- El Técnico Operador Informático graba el contenido de los soportes virtuales en los soportes físicos, de modo que en cada uno de estos últimos se archiven los documentos electrónicos en el siguiente orden:
 - ✓ Primera Imagen: Tarjeta de Resolución Inicial
 - ✓ Segunda Imagen: Acta de Apertura del proceso de micrograbación.
 - ✓ Archivos Intermedios: Imágenes de los documentos grabados, base de datos que contiene los índices, archivo que describe los campos de la base de datos, software visor, software verificador de firmas digitales.
 - ✓ Penúltima imagen: Acta de cierre del soporte físico específico.
 - ✓ Última imagen: Tarjeta de Resolución Final.

- ✓ De esta manera el Técnico Operador Informático graba por lo menos dos (2) soportes físicos originales de cada ejemplar con contenido idéntico. Uno de ellos está destinado a ser almacenado como respaldo en un microarchivo y el otro está destinado para su uso frecuente.

❖ **Control de calidad de la grabación de los soportes**

- El Controlador de Calidad realiza un control de calidad de la grabación de los soportes físicos definitivos, aprobándolos o rechazándolos. Indica al Técnico Operador Informático los defectos en la grabación, a fin de que los corrija.

❖ **Control de calidad del depositario de la fe pública sobre la grabación de los soportes físicos**

- El Depositario de la Fe Pública controla la calidad de la grabación de los soportes físicos definitivos. Indica al Técnico Operador Informático los defectos en la grabación, a fin de que los corrija.

Este control busca asegurar la conformidad respecto a:

❖ **Rotulado**

- ✓ La recuperación de los archivos.
- ✓ La integridad de los archivos.
- ✓ Posibilidad de imprimir los archivos.
- El Técnico Operador Informático procede a rotular los soportes físicos grabados, con la siguiente información como mínimo:
 - ✓ Nombre del propietario de los documentos originales y de la organización productora de las microformas.
 - ✓ Identificación del contenido.
 - ✓ Código de identificación del medio.

- ✓ Serie del fabricante y/o número correlativo imborrable.
- ✓ Código vigente de identificación del Depositario de la Fe Pública, conforme a ley.
- ✓ Fecha de elaboración.
- ✓ Calidad de original o duplicado.

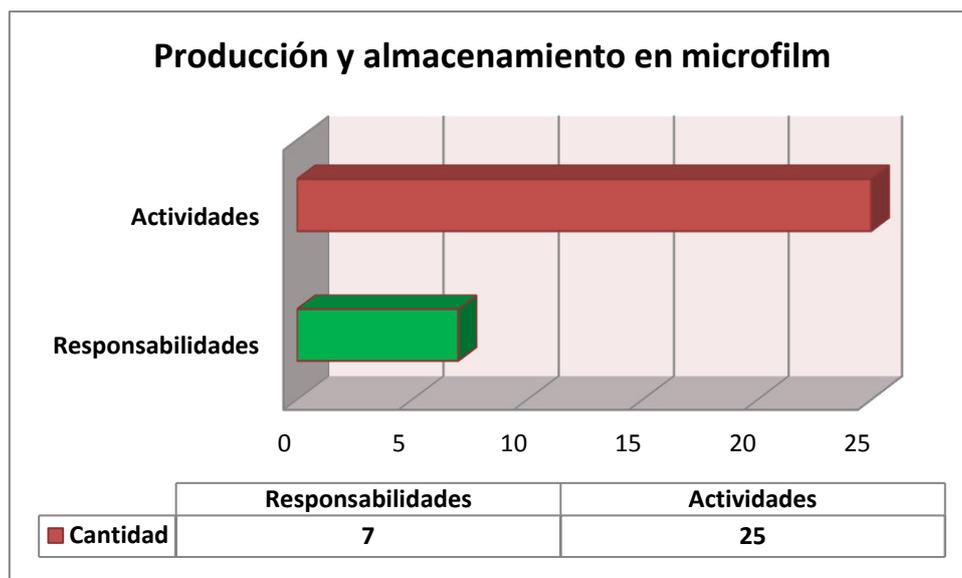
❖ **Emisión del Acta de conformidad**

- Cuando el Depositario de la Fe Pública considera que los procesos se han realizado satisfactoriamente hasta este punto, da su aprobación final mediante la emisión y firma del Acta de Conformidad, la misma que es firmada además por las personas autorizadas.

❖ **Destino final de los soportes físicos grabados**

- Una vez culmina la grabación y el rotulado, los soportes físicos de las microformas se ordenan, se acondicionan y se entregan al responsable del microarchivo.

Figura 28: Producción y almacenamiento en micro film



Fuente: Elaboración propia

5.1.2.3. Cantidad de Documentos Normativos actuales (AS IS)

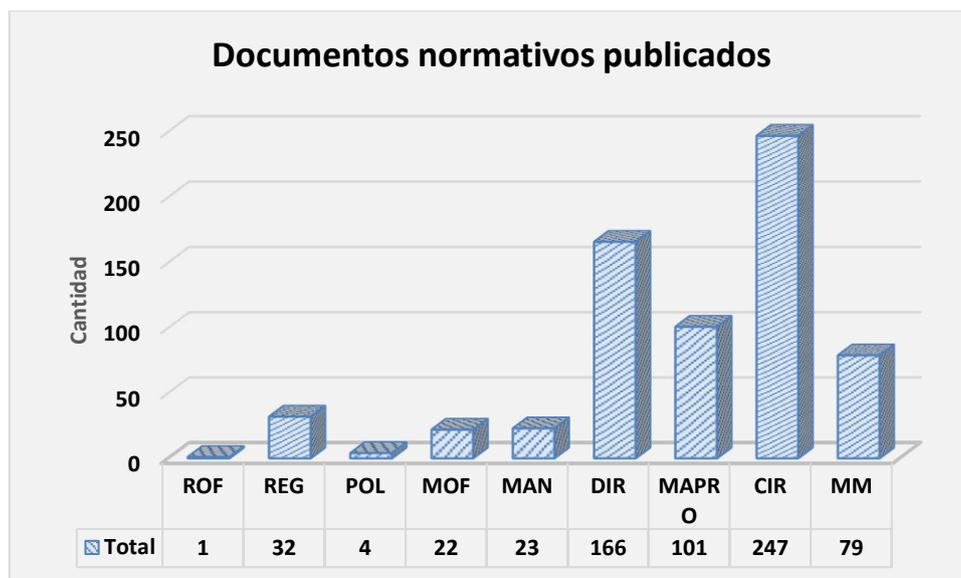
La organización posee la siguiente documentación como se ve reflejada en el siguiente cuadro:

Tabla 7: Cantidad de Documentos Normativos

Documentos Normativos	Total	%
Reglamento de Organización y Funciones	1	0.15%
Reglamento	32	4.74%
Manual de Políticas	4	0.59%
Manual de Organización y Funciones	22	3.26%
Manual	23	3.41%
Directiva	166	24.59%
Manual de Procedimientos	101	14.96%
Circular	247	36.59%
Memorando Múltiple	79	11.70%
TOTAL	675	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Figura 29: Gráfica de barras documentos normativos publicados (AS IS)



Fuente: Elaboración propia

5.1.3. Diagnóstico de procesos propuestos

Los procesos propuestos están desarrollados bajo un enfoque de procesos utilizando como herramienta tecnológica Bizagi, para ello se reducen actividades que no agregan valor como también actividades que no se vienen realizando, y tomando en consideración las responsabilidades idóneas según cada actividad en el proceso en sí. Haciendo los procesos más sencillos y ágiles para el personal del BN. Como consecuencia de ello reducir la documentación que genera la Organización.

5.1.3.1. Proceso de Gestión de Documentos (TO BE)

a) Registro y Distribución de Documentación Externa que ingresa al Banco

El procedimiento comprende Recepción y procesamiento de la documentación que ingresa al Banco, y su posterior distribución a las unidades orgánicas.

Consideración:

➤ Para la recepción de la documentación externa:

El remitente, sea persona natural o jurídica (estatal o privado), entrega la documentación respectiva en original y copia al tramitador documentario (repcionista) a través de las ventanillas de recepción de la Sección Trámite Documentario de la Gerencia de Asuntos Corporativos del Banco de la Nación.

➤ Para la recepción de la documentación interna (provincias):

El Courier o empresa de transportes deja los documentos a través de las ventanillas de recepción de la Sección Trámite Documentario de la Gerencia de Asuntos Corporativos del Banco de la Nación; el tramitador documentario

constata la documentación de acuerdo a la guía de transporte y guía de remisión interna del Banco.

➤ Correspondencia en la casilla postal (SERPOST):

El Jefe de Sección solicita al Tramitador Documentario, el recojo de la correspondencia dirigida al Banco de la Nación, en la Casilla Postal correspondiente de correo.

Nota:

➤ En caso que se requiera recoger correspondencia de la casilla postal asignada al Banco de la Nación, se debe desplazarse al correo central y se efectúa el recojo de la correspondencia sea nacional o internacional. A su vez para el caso de la correspondencia certificada, solicita la misma en el área de Casilla Postal de correo, firmando el cargo respectivo.

Tabla 8: Registro y distribución de documentación externa

Nº	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable
1	Recibir y verificar Documentación	<p>➤ Recibe la documentación entregada y según el caso realiza la verificación correspondiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Documentación Externa (El remitente, sea persona natural o jurídica del Sector Estatal o Privado) <p>Se debe recepcionar a través de las ventanillas de atención, en original y copia, la cual se verificará que reúna los requisitos del caso antes de la admisión del requerimiento para impulsar el procedimiento respectivo.</p> <p>Si los documentos reúnen los requisitos, deberán ser sellados devolviendo copia al interesado como acuse de recibo.</p> <p>En caso contrario se comunica al administrado las observaciones de su requerimiento invitándolo a subsanar en un plazo de dos días hábiles.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ En caso de la correspondencia interna (Remitido por la Red de Agencia de Provincias): 	Técnico Trámite Documentario

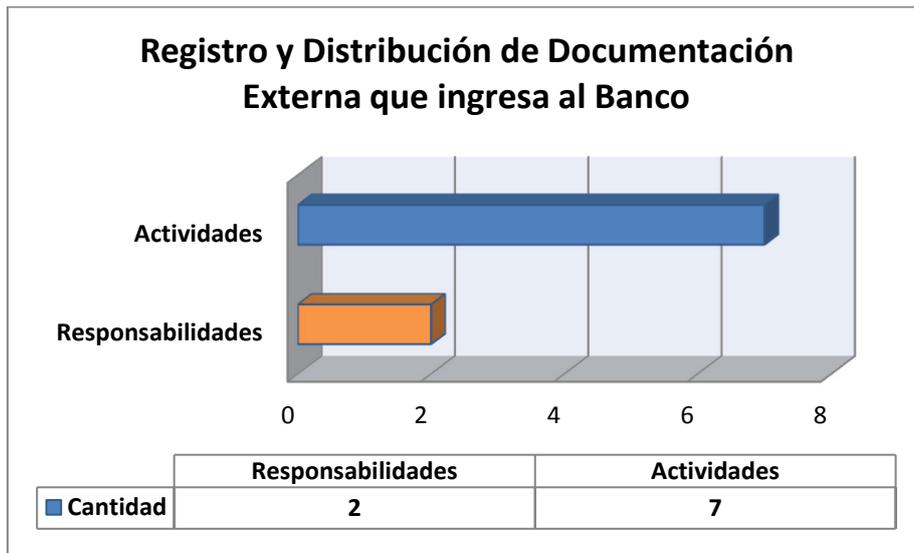
Nº	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable
		<p>La correspondencia de provincia se recepciona y verifica según Guía de Remisión interna del Bn y Guía de Transporte.</p> <p>Se procederá a la clasificación de los documentos según las áreas correspondientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ En caso de la correspondencia recabada de la casilla postal: <p>Se identificará al área donde corresponde.</p>	
2	Registrar Documentación	<p>➤ Se realizará el registro de la documentación según sea el caso:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Documentación Externa (El remitente, sea persona natural o jurídica del Sector Estatal o Privado) <p>Se procede a generar un registro en el STD, el cual emitirá una etiqueta de código de barras el mismo que se adhiere en el documento recepcionado. Ir a la Siguiente Actividad</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ En caso de la correspondencia interna (Remitido por la Red de Agencia de Provincias) o recabada de la casilla postal: <p>Se ingresa a la base de datos Excel según su clasificación e importancia, se le generará un registro a cada documento. Se emitirá un cargo de los documentos. Ir a la Actividad 5</p>	Técnico Trámite Documentario
3	Remitir Documentación	<p>➤ Se remite la documentación al Proveedor a fin de que este proceda a escanear el documento en PDF y adjuntarlo al registro generado en el Sistema de Trámite Documentario - STD ingresando los datos que se indica en el formulario electrónico (indexación).</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Tipo de documento ○ Origen ○ Fecha de documento ○ Número del documento ○ Prioridad ○ Destinatario ○ Asunto ○ Plazo de atención. 	Técnico Trámite Documentario
4	Realizar Control de Calidad	<p>➤ Revisa los datos ingresados en el STD que estén conforme con el documento físico, emitirá un cargo y efectúa el envío electrónico del documento.</p> <p>➤ Remite el Documento Físico a la Secretaria para su centralización y posterior distribución.</p>	Técnico Trámite Documentario

Nº	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable
5	Centralizar y remitir Documentación	<p>➤ Centraliza la documentación externa, interna (provincias) y casilla postal, para disponer su envío a las dependencias del BN.</p> <p>Nota: Para el caso de documentos urgentes, notificaciones y correspondencia de la Presidencia y Gerencia General, solicita que la distribución sea inmediata</p>	Secretaria Trámite Documentario
6	Verificar Distribución	<p>➤ Al día siguiente se emite el “Reporte de Documentos Recepcionados”, tanto de los documentos externos e internos.</p>	Técnico Trámite Documentario
		<p>➤ Recibe por parte del proveedor los cargos de recepción a fin de ser verificados con el “Reporte de Documentos Recepcionados”</p>	
7	Archivar Reporte	<p>➤ Elabora el Archivo con los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte de Documentos Recepcionados • Cargos de Recepción <p>Nota: Las actividades para la custodia de documentos se detallan en el Procedimiento 3.1.1. Organización y Transferencia de Documentos de los Archivos de Gestión y Periférico al Archivo Central / Manual de Procedimientos del Proceso de Administración de Archivos.</p> <p>Fin del Procedimiento</p>	Técnico Trámite Documentario

Fuente: Elaboración propia

[Diagrama del procedimiento \(Ver Anexo 06\)](#)

Figura 30: Registro y distribución de documentación externa



Fuente: Elaboración propia

b) Recepción y Despacho de Documentación Interna por correo certificado Courier o agencia de transporte

El procedimiento comprende la recepción y despacho de la documentación, proveniente de las Unidades Orgánicas de la Nueva Sede del Banco y Agencias, para ser enviada a clientes, usuarios u otras instituciones ubicadas a nivel nacional e internacional.

Nota:

- La Sección Trámite Documentario toma conocimiento de las cantidades de documentación a despachar.
- La correspondencia que envía las dependencias del Banco debe reunir las siguientes especificaciones
 - a. Acondiciona la correspondencia a despachar en su respectivo sobre, cubierta o embalaje.

- b. Rotula el sobre de la correspondencia con el nombre del área emisora, el contenido, nombre del destinatario, dirección completa y localidad. La Guía de Remisión deberá ser confeccionada en original y tres copias, y contendrá los mismos datos que el sobre, la cual deberá ser firmada por Jefe del Área o la persona que éste autorice, previa comunicación (memorándum o correo electrónico), dirigida a la Sección Trámite Documentario.
- c. En el caso que la correspondencia sea dirigida fuera de la jurisdicción de Lima Metropolitana y Callao, y ésta a su vez contenga un cargo con retorno, deberán estar dentro del sobre, cubierta o embalaje. La Sección Trámite Documentario no será responsable de la devolución de los mismos en estos casos.
- d. Si la correspondencia debe ser despachada fuera del trámite normal, el remitente coloca el sello "URGENTE" en las "Guías de Remisión", así como también en el sobre o cubierta de embalaje. Del mismo modo, si debe ser despachada por Correo Certificado, Courier o Agencia de Transporte, lo indica en las respectivas Guías. En el caso que el remitente no indique ninguna de las especificaciones mencionadas, el despacho se efectúa de manera normal y por las empresas de mensajerías seleccionadas según el destino de la correspondencia.
- e. Cuando se remitan documentos valorados, previa a su recepción, la Sección Trámite Documentario deberá efectuar su revisión y conformidad; para tal efecto, éstos deben entregarse en sobre abierto, cubierta o embalaje y estar debidamente consignados en la "Guía de Remisión". Si el contenido de dicho envío se encuentra conforme, se procederá al cerrado del sobre para su despacho, caso contrario será rechazado.

- El despacho de la correspondencia se efectúa a través de tres modalidades:
- a. **Por Mensajeros:** Esta modalidad se utiliza para distribuir la correspondencia dentro del perímetro de Lima Metropolitana y Callao que requiera trámite inmediato, el remitente deberá colocar en la Guía de Remisión y en el sobre o cubierta, el sello "URGENTE". Esta modalidad es efectuada a través de la empresa seleccionada de acuerdo a los dispositivos legales vigentes.
 - b. **Por la Oficina de Correo Central:** Esta modalidad debe usarse para despachar correspondencia certificada sea en el ámbito nacional o internacional a solicitud de la Dependencia remitente.
 - c. **Por Courier y/o Agencia de Transporte:** Esta modalidad debe usarse para despachar correspondencia y/o paquetes que contengan documentos, sea en el ámbito nacional o internacional que requiera despacho de carácter urgente a solicitud de la Dependencia. El remitente debe colocar en la Guía de Remisión y en el sobre o cubierta, el sello "URGENTE".

Tabla 9: Recepción y Despacho de Documentación Interna

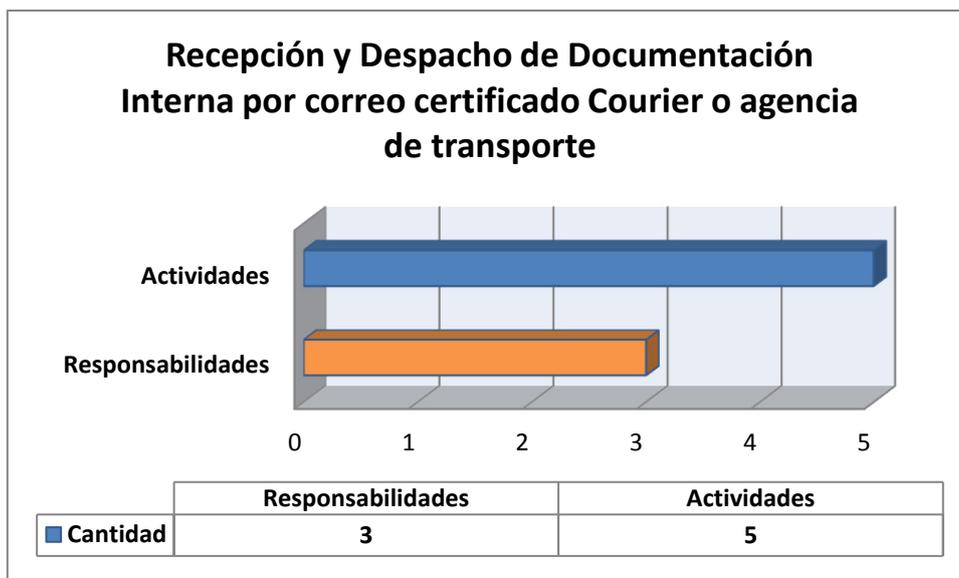
Nº	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable
1	Enviar documentación	<p>➤ Según sea el caso de la documentación a enviar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Documentación por Correo Certificado Debe remitir la documentación que se va a enviar por correo certificado junto con las "Guías de Remisión" en original y 3 copias, al técnico de las ventanillas de atención de la Sección Trámite Documentario ubicado en la Oficina Principal. Dicha Documentación será verificada instantáneamente, a fin de dar la conformidad de acuerdo a las guías de remisión. Se le firmará, sellará y devolverá la 4ta. Copia, en señal de recepción. De lo contrario la Unidad Orgánica subsana los errores que le sean indicados. ○ Documentación Internacional Los documentos internacionales son entregados directamente al técnico de las ventanillas de atención de la Sección Trámite Documentario, quien procederá con las acciones del despacho indicado en el párrafo anterior. 	Unidad orgánica
2	Gestionar despacho	<p>➤ El técnico recibe los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La documentación que se va a enviar por correo certificado, recibida del proveedor. • La documentación internacional recibida del técnico documentario de las ventanillas de atención. <p>➤ Se debe verificar, en ambos casos, que la guía de remisión debe estar firmada por el subgerente del área usuaria.</p> <ul style="list-style-type: none"> • De ser conforme, se deberá comunicar al Jefe de la Sección Trámite Documentario para su trámite correspondiente. Ir a la siguiente actividad. • De no ser conforme se rechaza el despacho. Fin del procedimiento. 	Técnico Trámite Documentario
3	Asignar encargado e importe	<p>➤ Toma conocimiento y asigna a la persona encargada de llevar la documentación a la oficina de correo certificado y/o Courier internacional según corresponda y asignará el importe a pagar.</p> <p>Nota: El Jefe de la Sección Trámite Documentario cuenta con un Fondo Fijo (caja chica - el área de contabilidad mensualmente hace el reembolso del dinero gastado); del cual se dispone para dichos envíos.</p>	Jefe de la Sección Trámite Documentario

Nº	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable
4	Llevar documentación	➤ Procede a llevar la documentación que es enviada por Courier Nacional o Internacional Agencia de Transporte. Recibiendo el original de la Orden de Servicio y Boleta de Cargo individual (Courier) o Factura individual de despacho (Agencia de Transporte), para su posterior archivo.	Técnico Trámite Documentario
5	Archivar cargos de recepción	➤ Se archiva: <ul style="list-style-type: none"> ○ La Factura individual de despacho ○ La guía de remisión Con la finalidad de constatar el gasto incurrido. Fin del Procedimiento <u>Nota:</u> Para el caso de la recepción de los cargos en Agencias 1 y 2 de Provincias a nivel Nacional, el Administrador de la Agencia, será el responsable de la remisión a la Sección Trámite Documentario.	Técnico Trámite Documentario

Fuente: Elaboración propia

[Diagrama del procedimiento \(Ver Anexo 07\)](#)

Figura 31: Recepción y despacho de documentación por distintos medios



Fuente: Elaboración propia

c) Despacho de Correspondencia por Casilleros

El procedimiento consiste en el despacho de la correspondencia (Estados de Cuentas, notas de abonos notas de cargo, y otros) a través de los casilleros asignados a los Clientes.

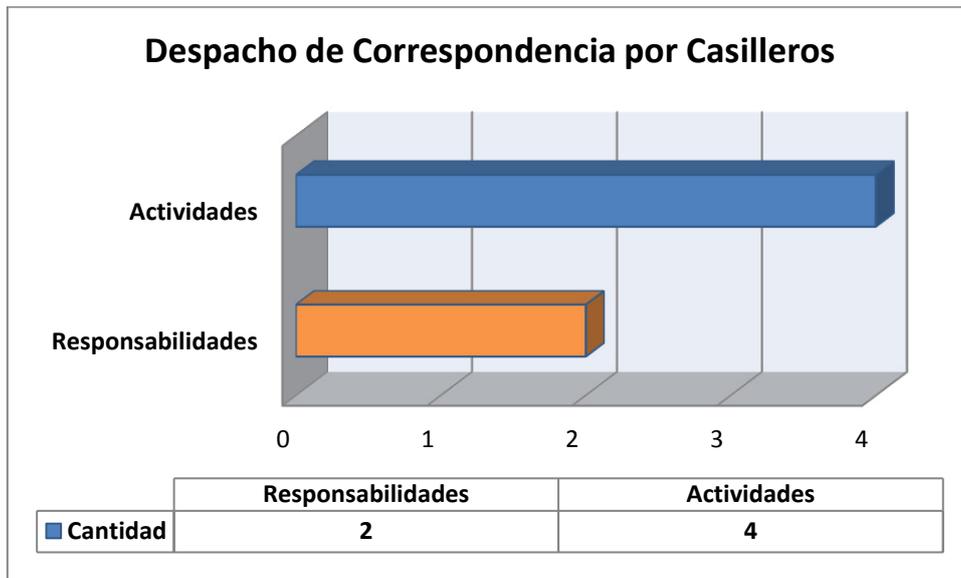
Tabla 10: Despacho de Correspondencia por Casilleros

N°	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable
1	Remitir Correspondencia	<p>➤ Remite la correspondencia (Estados de Cuentas) de los Clientes, referida a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estados de Cuenta Corriente M.N. • Estados de Cuenta Corriente M.E. • Estados de Cuenta a plazos M.N. • Estados de Cuenta a plazos M.E. • Estados de Cuenta Corriente por retenciones • Notas de Cargo y/o Abono. • Copias de Cheques Certificados. • Otros. <p>A la Ventanilla de Atención de la Sección Trámite Documentario.</p>	Subgerencia Operación de Tecnología de Información / Jefaturas de la Gerencia de Operaciones
2	Verificar y Clasificar Documentación	<p>➤ Verifica la conformidad de los documentos.</p> <p>➤ Clasifica la documentación, y la agrupa por cliente, según su casillero correspondiente.</p> <p>Nota: Las dependencias de la Gerencia de Operaciones envían la documentación junto con las Guías de Remisión y los Cargos individuales por documento.</p>	Sección Trámite Documentario
3	Custodiar Cargos	<p>➤ Retiene en su poder los cargos individuales que acompañan a la documentación a ser despachada y los archivará.</p>	Sección Trámite Documentario
4	Despachar Documentación	<p>➤ Deposita en los casilleros correspondientes la documentación clasificada; verificando posteriormente, y como medida de seguridad, que éstos se encuentren correctamente cerrados.</p> <p>➤ A fin de que el cliente, o su representante debidamente acreditado, se apersonará al casillero y proceda a retirar la documentación en él depositada.</p> <p>Fin del Procedimiento</p>	Sección Trámite Documentario

Fuente: Elaboración propia

[Diagrama del procedimiento \(Ver Anexo 08\)](#)

Figura 32: Despacho de correspondencia por casilleros



Fuente: Elaboración propia

d) Procedimiento de documentación interna - STD

El procedimiento consiste en el registro, envío y recepción de Documentación Interna mediante el Sistema STD (Sistema de Trámite Documentario), entre las Áreas Orgánicas del Banco.

Consideraciones

➤ El Sistema de Trámite Documentario – STD, está estructurado de la siguiente manera:

- 02 Módulos Principales para el Registro de Documentos
 1. Módulo Documentos emitidos: Para el registro y/o gestión de la documentación emitida con destino a las áreas del Banco, así como también para la documentación con destino externo (personas naturales, organismos públicos y privados) que cuentan con acceso al STD. Asimismo, para las consultas de los documentos emitidos que se encuentren en proceso de registro o sin atender por parte del destinatario.

2. Módulo Documentación Recibidos: Para el registro y/o gestión de aquella documentación remitida por clientes y/o usuarios externos (personas naturales, organismos públicos y privados) y de los documentos remitidos por las Agencias de Provincias que no cuenten con acceso al STD (Los documentos de Provincias deberán ser registrados en el STD por cada Unidad Orgánica correspondiente). Asimismo, para las consultas de los documentos recibidos de otras unidades orgánicas sobre los cuales se tiene participación que se encuentren sin atender.

- 01 Módulo para la Búsqueda y Gestión de Documentos

Módulo – Búsqueda: Para la ubicación de los documentos emitidos y recibidos que se encuentren en proceso o atendidos en el sistema, mediante la combinación de criterios de búsqueda según su origen, destino, tipo de documento, número de documento/registro, área de registro, área actual, acciones, asunto, estado, fecha de documento/registro y/o delegado.

➤ El Sistema de Tramite Documentario - STD, contempla los siguientes canales de remisión de documentos:

- a) Entre dependencias del mismo nivel jerárquico.
- b) Entre dependencias de mayor a menor nivel jerárquico.
- c) De menor a mayor nivel jerárquico dentro de la misma subgerencia.

➤ La comunicación oficial que se genere entre las diversas áreas del Banco, será identificada por el sistema de la siguiente manera:

Tabla 11: Comunicación oficial entre diversas áreas

Tipo de Documento	Código del Área	N° de Documento + Año
MEMORANDO	EF/92.2200	N° 005-2005

Fuente: La empresa

Requisitos:

- El Analista o Secretaria encargado de atender el requerimiento, previo a la aprobación de la Jefatura, registra los datos en el Sistema de Trámite Documentario - STD

Nota:

- En lo que respecta a la documentación interna, el sistema puede generar dos tipos de correspondencia: física o electrónica.
- Toda documentación interna enviada por una dependencia de origen hacia otra de destino, es recibida tanto por el Jefe y visualizada por la Secretaria.

Tabla 12: Documentación interna - STD

N°	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable
1	Registrar y Enviar Documentación	<p>➤ Ingresa Sistema de Trámite Documentario ingresando su usuario y contraseña asignado, luego accede al Módulo Doc. Emitidos – Registro e ingresa los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipo de correspondencia • Tipo de documento • Número de documento • Fecha de documento • Destino • Copia "A" (*) • Prioridad • Plazo • Asunto • Acciones (*) • Documentos Anexos • Documentos relacionados. (*) • Espera respuesta <p>(*) Campos opcionales</p> <hr/> <p>➤ De la documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si requiere aprobación. Ir a la actividad siguiente. • Si no requiere aprobación. Ir a la actividad 4 	Unidad Orgánica Originador - Origen
2	Evaluar Documentación	<p>➤ Recibe el documento ingresando al Sistema de Trámite Documentario digita su usuario y contraseña asignado, luego accede en su bandeja Doc. Recibidos - Consulta, lo revisa y realiza las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documento Desaprobado: devuelve documento al usuario o Secretaria (autor), para las correcciones del caso. Ir a la Siguiente Actividad. • Documento Aprobado: De requerirse nuevamente la aprobación de un nivel jerárquico superior, este realizará esta misma actividad. De lo contrario ir a la Actividad 4. <p>Nota: El jefe de área es alertado con un mensaje en su bandeja del correo electrónico. A su vez se puede solicitar la desactivación de esta opción.</p>	Unidad Orgánica Evaluador - Origen
3	Realizar Correcciones	<p>➤ Recibe el documento en su bandeja y realiza las correcciones indicadas por el Jefe Inmediato y vuelve a remitir la documentación. Ir a la Actividad</p>	Unidad Orgánica Originador - Origen

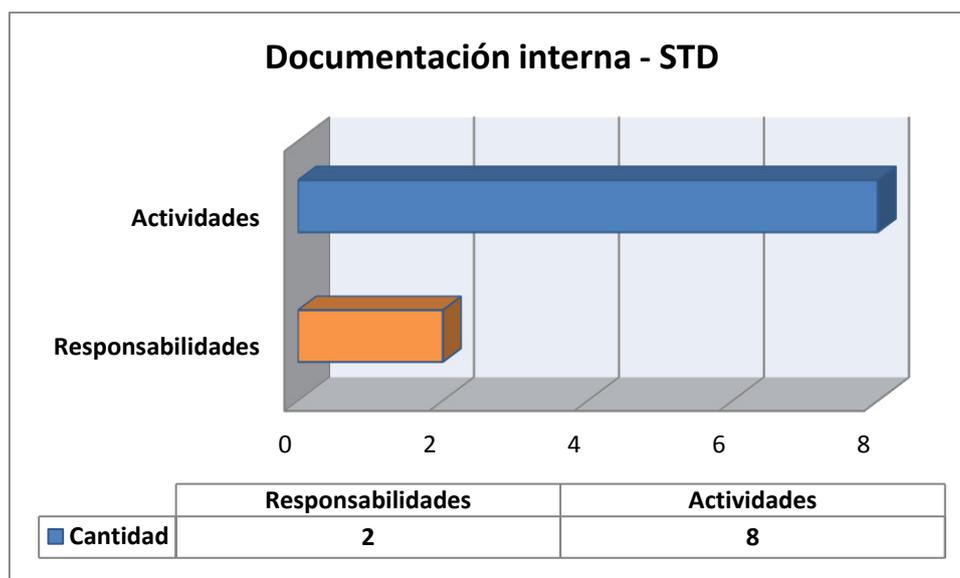
N°	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable
		2	
4	Evaluar Documento	<p>➤ Recibe el documento ingresando al Sistema de Tramite Documentario digita su usuario y contraseña asignado, luego accede en su bandeja Doc. Recibidos – Consulta, lo revisa y realiza alguna de las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realiza la derivación a la Unidad Orgánica Responsable. • De no corresponder la documentación, devuelve documento a la Unidad Orgánica origen. Ir a la actividad 5 • Dar atención al documento. Ir a la actividad 6 <p>Nota: Se realiza la derivación para la atención a la Unidad Orgánica correspondiente. Para el caso de delegación el documento es enviado al responsable de la respuesta del documento (personal a cargo). Cuando se realice la derivación a otra Unidad Orgánica existe la posibilidad de hacerlo con un documento o en el mismo documento.</p>	Unidad Orgánica - Destino
5	Remitir Documento	<p>➤ Recibe el documento ingresando al Sistema de Tramite Documentario digita su usuario y contraseña asignado, luego accede en su bandeja Doc. Recibidos – Consulta, lo revisa y envía a la Unidad Orgánica correspondiente. Ir a la actividad 4</p>	Unidad Orgánica Evaluador - Origen
6	Atender Documento	<p>➤ Recibe el documento ingresando al Sistema de Tramite Documentario digita su usuario y contraseña asignado, luego accede en su bandeja Doc. Recibidos – Consulta, lo revisa y realiza alguna de las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elabora o modifica de acuerdo a las instrucciones del Jefe inmediato documento de respuesta (Informe, Memorando, Carta) • Registra o actualiza el documento de respuesta en el Módulo Documentación Interna. Ingresando al documento recibido y seleccionando la opción responder (Esta opción se realiza para vincular el documento origen con el documento de respuesta). <p>➤ Requiere aprobación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si no requiere aprobación. Ir a la actividad 8 • Si requiere aprobación. Ir a la actividad 7 	Unidad Orgánica - Destino
7	Evaluar	<p>➤ Recibe el documento ingresando al Sistema de</p>	Unidad Orgánica -

N°	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable
	Documento Respuesta	<p>Tramite Documentario digita su usuario y contraseña asignado, luego accede en su bandeja Doc. Recibidos - Consulta, lo revisa y realiza las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documento Desaprobado: devuelve documento al usuario o Secretaria (autor), para las correcciones del caso. Ir a la Actividad 6. • Documento Aprobado: De requerirse nuevamente la aprobación de un nivel jerárquico superior, este realiza esta misma actividad. De lo contrario. Ir a la actividad 8. 	Destino
8	Responder Documento	<p>➤ Recibe el documento, ingresa al Sistema de Tramite Documentario digita su usuario y contraseña asignado, luego accede en su bandeja Doc. Recibidos - Consulta, lo revisa y procede a dar respuesta al documento enviando a la Unidad Orgánica correspondiente.</p> <p>Fin del Procedimiento.</p>	Unidad Orgánica - Destino

Fuente: Elaboración propia

[Diagrama del procedimiento \(Ver Anexo 09\)](#)

Figura 33: Documentación interna - STD



Fuente: Elaboración propia

e) Intercambio de Documentos Electrónico (SIED)

El procedimiento consiste en efectuar el intercambio de documentos electrónicos firmados digitalmente entre el Banco de la Nación y FONAFE, a través del Sistema de Intercambio Electrónico de Documentos – SIED.

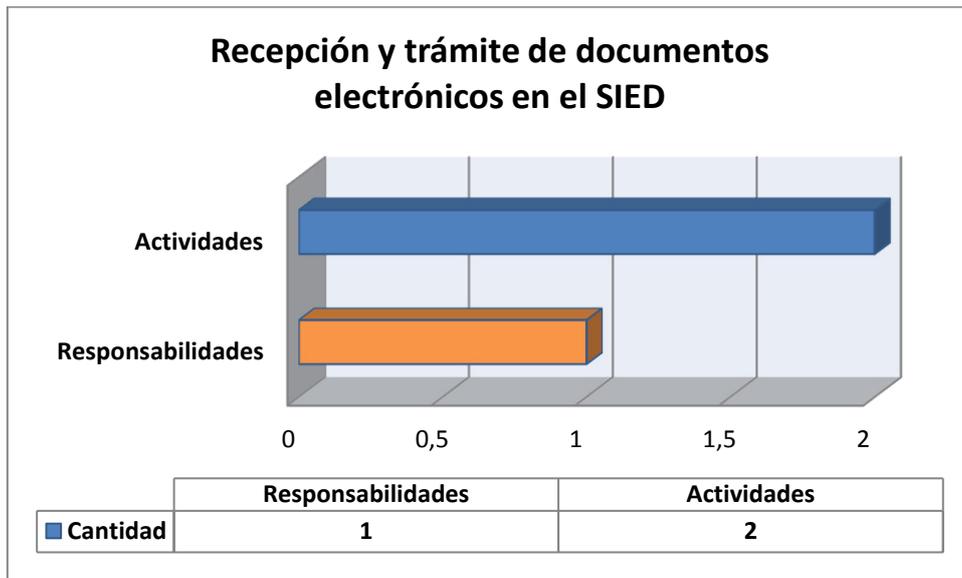
Tabla 13: Recepción y trámite de documentos electrónicos en el SIED

N°	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable
1	Consultar Expediente	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ingresa al Aplicativo Sistema de Intercambio Electrónico de Documentos - SIED, utilizando el usuario y contraseña correspondiente. ➤ Consulta en la Bandeja de Recepción de “No Leídos”. 	Receptor
2	Extraer y Enviar Expediente	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Selecciona el Expediente Electrónico al que dará lectura. ➤ Lee el Expediente Electrónico con la opción “Leer Documento”. ➤ Exporta y/o imprime los documentos electrónicos y anexos. ➤ Ejecuta los trámites correspondientes, para lo cual aplica el mismo tratamiento que a la documentación física, enviando a la Unidad Orgánica correspondiente. <p>Fin del Procedimiento.</p> <p>Nota: De manera automática se genera un cargo de Lectura.</p>	Receptor

Fuente: Elaboración propia

[Diagrama del procedimiento \(Ver Anexo 10\)](#)

Figura 34: Recepción y trámite de documentos electrónicos en el SIED



Fuente: Elaboración propia

f) Creación, firma y envío de documentos electrónicos

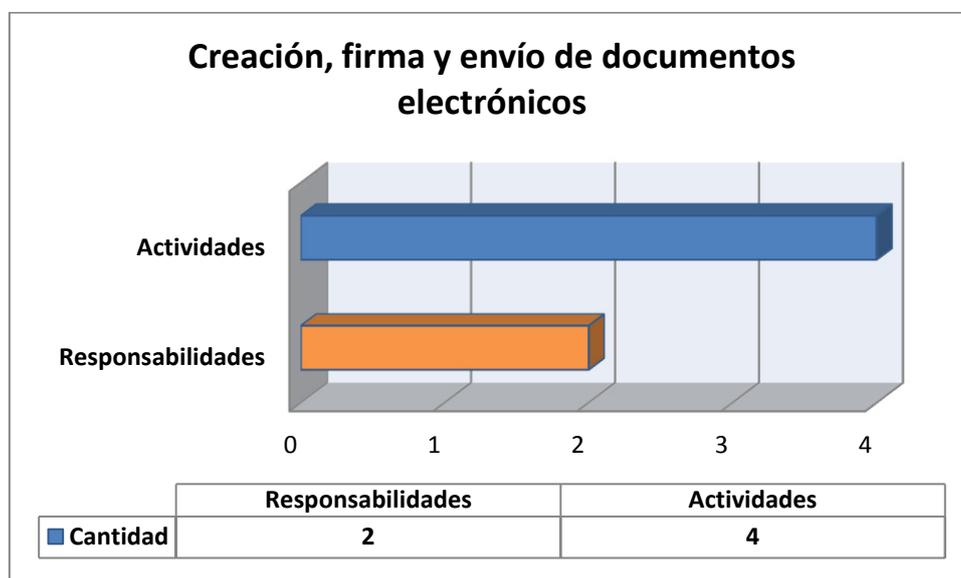
Tabla 14: Creación, firma y envío

N°	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable
1	Digitalizar Documentación	<p>➤ Recibe la documentación física o electrónica remitida por las Gerencias del Banco, cuyo destino es el FONAFE.</p> <p>➤ Digitaliza la documentación física y la convierte a formato PDF/A, y/o convierte la documentación electrónica a formato PDF/A, con la impresora virtual.</p>	Creador
2	Registrar Documento Electrónico	<p>➤ Ingresa al Aplicativo Sistema de Intercambio Electrónico de Documentos - SIED, utilizando el usuario y contraseña correspondiente.</p> <p>➤ Ingresa a la bandeja “Nuevo” y crea registro o documento electrónico, adjuntando la información digitalizada en PDF /A. En caso el documento a remitir sea respuesta de algún documento recibido, ingresará a la bandeja “Búsqueda de Recibidos”, ubicará el documento, ingresará al icono de la “lupa” y dará respuesta al mismo por la opción “Responder”; los pasos serán muy similares a la creación de un nuevo documento en el SIED.</p> <p>➤ Eleva el registro o documento electrónico al Firmante Principal.</p> <p>Nota En el caso que se tenga que remitir documentos físicos a FONAFE, se adjuntará la hoja de envío física generada en el SIED.</p>	Creador
3	Consultar Documento Electrónico	<p>➤ Ingresa al Aplicativo Sistema de Intercambio Electrónico de Documentos - SIED, utilizando el usuario y contraseña correspondiente.</p> <p>➤ Consulta la Bandeja “Firma y Envío”, Selecciona el Expediente Electrónico que desea firmar y lo revisa.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si el Documento Electrónico es conforme. Ir a la siguiente Actividad. • Si el Documento Electrónico no es conforme, Ir a la Actividad N°1 Digitalizar Documentación. 	Firmante
4	Firmar Documento Electrónico	<p>➤ Firma el Documento Consolidado y lo envía al domicilio electrónico del destinatario - FONAFE.</p>	Firmante

Fuente: Elaboración propia

Diagrama del procedimiento (Ver Anexo 11)

Figura 35: Creación, firma y envío de documentos electrónicos



Fuente: Elaboración propia

g) Procedimiento de asignación de casilleros

El procedimiento consiste en la asignación de Casilleros a los clientes que mantienen Cuentas Corrientes en la Ciudad de Lima, Callao o Provincias aledañas y que deseen tener un casillero donde se les deposite su correspondencia.

Consideración:

La Gerencia de Informática, a través de su Subgerencia Operación de Tecnología de Información es la encargada del procesamiento y entrega a la Gerencia de Asuntos Corporativos - Sección Trámite Documentario, de la documentación (Estados de Cuenta) generada desde la apertura de las Cuentas Corrientes de nuestros clientes en Lima.

Tabla 15: Asignación de casilleros

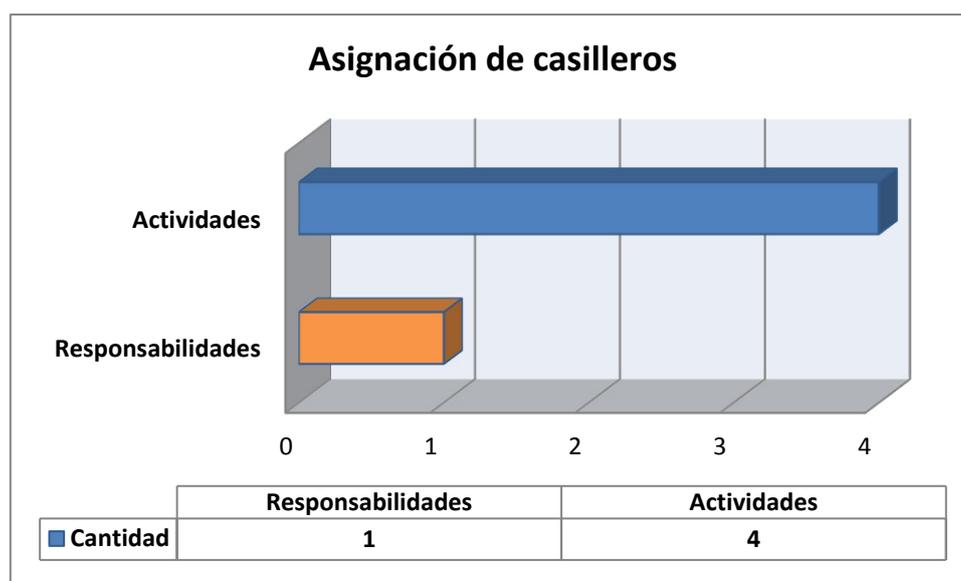
N°	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable
1	Formalizar Contrato	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Recibe requerimiento o solicitud del Cliente, solicitando la asignación de casilleros a fin que se le deposite su correspondencia. ➤ Imprime una carta de Compromiso en dos ejemplares (Ver Anexo – Carta de Compromiso) en la cual se indicará la modalidad de pago. ➤ Ambos ejemplares deben ser firmados tanto por el cliente como por el Jefe de la Sección Trámite Documentario. ➤ Entregará un ejemplar de la carta compromiso al cliente quedándose el original para llevar el registro y control respectivo. 	Sección Trámite Documentario
2	Asignar Casillero	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Asigna casilleros y llena los datos en el REGISTRO DE CASILLEROS POR CLIENTE. 	Sección Trámite Documentario
3	Entregar y Custodiar llaves	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Entrega al cliente o su representante debidamente acreditado, la llave correspondiente al casillero asignado; debiendo consignar el cliente o su representante, en el REGISTRO DE CASILLEROS POR CLIENTE, su firma autorizada en señal de conformidad de la entrega efectuada. <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Custodia los duplicados de las llaves de los casilleros asignados a nuestros clientes. <p>Nota</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ En caso de pérdida o extravío de la llave por parte del cliente o su representante debidamente acreditado, podrá otorgar duplicado de la misma; cargando en cuenta del cliente o pagando en efectivo los gastos que se efectúen por este concepto, en coordinación con la Gerencia de Operaciones. ➤ Atiende reclamos sobre faltante de documentación dentro de los siguientes cinco días útiles de efectuado el ingreso de la documentación en su casillero. ➤ Atiende solicitudes de copia de la documentación que requiera, de acuerdo a normas y procedimientos establecidos para el caso. 	Sección Trámite Documentario
4	Informar Asignación de Casillero	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Remite a la Sección Apertura de Cuentas de la Subgerencia Depósitos copia de la carta compromiso con la asignación del casillero para su ingreso al computador central para la emisión de los reportes correspondientes. ➤ Adicionalmente, si el pago es con cargo en Cta. Cte. remitirá una copia de la carta compromiso a la Sección Administración de Cuentas de la Subgerencia 	Sección Trámite Documentario

N°	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable
		Depósitos. ➤ Sólo los clientes que poseen cuentas corrientes ordinarias, podrán realizar el pago con cargo a la misma. Para tal efecto, cada fin de mes la Gerencia de Informática realizará el cargo automáticamente por el uso del casillero. El reporte mensual de dichos cargos se remitirá a la Sección Cuentas Corrientes para su Contabilización. Fin del Procedimiento	

Fuente: Elaboración propia

[Diagrama del procedimiento \(Ver Anexo 12\)](#)

Figura 36: Asignación de casilleros



Fuente: Elaboración propia

h) Procedimiento de Cierre de Casillero

El procedimiento consiste en el Cierre de Casilleros a los clientes que mantienen Cuentas Corrientes en la Ciudad de Lima, Callao o Provincias aledañas y que deseen cerrar el casillero que se les ha sido asignado.

Requisitos:

- Solicitud del cierre mediante una carta simple y copia.
- Llave correspondiente del casillero que le fue asignado.
- No mantener deuda pendiente por el alquiler del casillero.

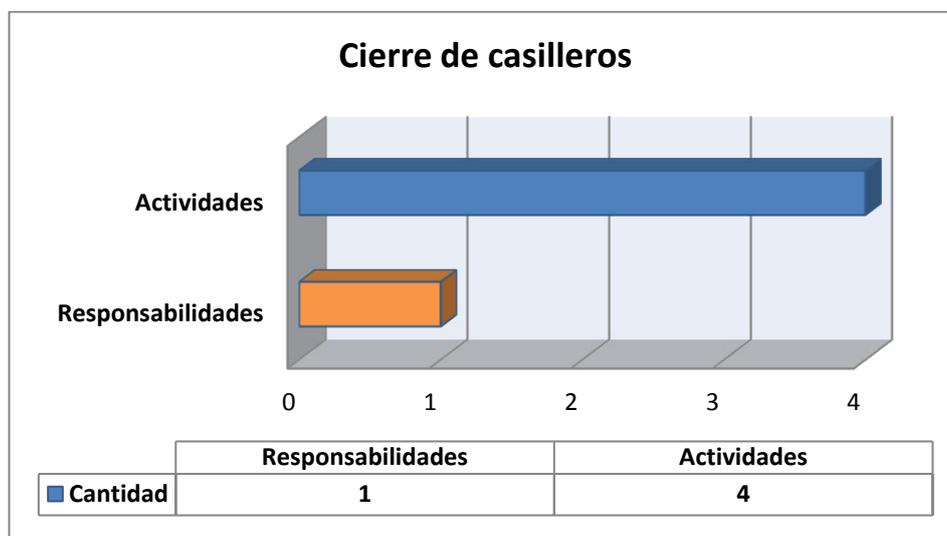
Tabla 16: Cierre de casilleros

N°	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable
1	Verificar Requerimientos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Recibe del cliente o de su representante debidamente acreditado la solicitud del cierre del casillero (carta simple y copia) y la llave correspondiente del casillero que le fue asignado. ➤ Se verifica que la llave sea la correspondiente al casillero asignado. <p>Nota:</p> <p>En caso de que la llave no corresponda, se debe informar al cliente que debe pagar una penalidad por pérdida de la llave para proseguir con el procedimiento.</p>	Sección Trámite Documentario
		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Se verifica que el cliente no mantenga deuda por el pago del casillero. <ul style="list-style-type: none"> • Si el cliente no mantiene deuda. Ir a la siguiente actividad. • De ser el caso contrario, se informa al cliente que debe cancelar la deuda. Fin del procedimiento 	
2	Formalizar cierre	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Como conformidad para el trámite del cierre del casillero, se entrega al cliente su cargo debidamente firmado, quedándose con una copia para llevar el registro y control respectivo. 	Sección Trámite Documentario
3	Informar Cierre de Casillero	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Remite a la Sección Apertura de Cuentas de la Subgerencia Depósitos copia de la carta simple, informando el cierre del casillero respectivo. ➤ Adicionalmente, si el pago fue con cargo en Cta. Cte. remitirá una copia adicional de la carta simple a la Sección Administración de Cuentas de la Subgerencia Depósitos. 	Sección Trámite Documentario
4	Custodiar llaves	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Custodia las nuevas llaves (original y copia) de los casilleros para su posterior asignación a un nuevo cliente. Fin del procedimiento 	Sección Trámite Documentario

Fuente: Elaboración propia

Diagrama del procedimiento (Ver Anexo 13)

Figura 37: Cierre de casilleros



Fuente: Elaboración propia

5.1.3.2. Proceso de Administración de Archivos (TO BE)

a) Procedimiento de Organización y Transferencia de Documentos de los Archivos de Gestión y Periférico al Archivo Central

Los Archivos de Gestión, referidos a los archivos vigentes cuya documentación está siendo producida en cada Unidad Orgánica (Sección, Subgerencia, Gerencia y Agencias), responsable de la organización, conservación y uso de la documentación recibida o producida; así como de transferirla al archivo central y/o periférico, si existiera.

El procedimiento consiste en la organización de la documentación y su transferencia de los archivos de Gestión y periféricos al Archivo Central que tiene los siguientes objetivos:

- Descongestiona los archivos de Gestión y Periféricos del Banco de la Nación.

- Custodia en el Archivo Central los documentos generados en las diferentes Unidades Orgánicas del Banco, Oficina Principal y Agencias de Lima Metropolitana y del Callao.
- Garantiza la integridad y la custodia del patrimonio documental del Banco.
- Orienta las acciones archivísticas para la transferencia de los documentos de los Archivos de Gestión y/o Periféricos, al Archivo Central.
- Centraliza en el Archivo Central, la documentación generada y recibida por las Unidades Orgánicas Administrativas y la red de agencias de Lima metropolitana y Callao.
- Facilita la rápida recuperación de la información.
- Mantiene organizada la documentación de manera integral y orgánica como producto de las actividades del Banco.
- Que se constituye en fuente de consulta y aplicación obligatoria del personal de cada Unidad Orgánica.

Requisito:

- Programa de Control de Documentos (PCD).
- Disponer del Cuadro de Clasificación del Fondo Documental del Banco.

Nota:

- Serán transferidos los documentos que cuenten con un mínimo de (02) años de antigüedad, cuya vigencia inmediata haya concluido. En el caso de los expedientes administrativos, de naturaleza contenciosa, se cuentan los 02 años desde la Resolución y/o acto administrativo de aprobación y/o desaprobación.

- En base a la información recabada por los Archivos de Gestión, el Archivo Central deberá elaborar de forma sistematizada el cronograma de transferencia de documentos anualmente.
- La recepción de la documentación para su internamiento podrá ser rechazada en caso que la unidad orgánica remitente incumpla con:
 - Remitir la documentación en cajas archiveras debidamente precintadas.
 - Rotular debidamente cada uno de los expedientes.
 - Adjuntar el formato físico y electrónico del Inventario de Transferencia.
 - Consignar adecuadamente toda la información solicitada en los formatos del Inventario de Transferencia.
 - Conciliar el contenido de las cajas con las cantidades indicadas en el Inventario de Transferencia.
 - Remitir documentos con series documentales debidamente registradas en el inventario institucional. No deberá consignar términos genéricos como otros, varios, etc.
 - Remite cajas archiveras llenas. En caso que esto no se pueda cumplir, se deberá coordinar el envío con la Sección Archivo Central.

Tabla 17: Organización y transferencia de documentos

N°	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable
1	Clasificar documentos	<p>➤ Evalúa las funciones de sus Unidades Orgánicas e identificar las series documentales que generan en coordinación con el Jefe de la Sección Archivo Central.</p> <p>➤ Se procede a un sistema uniforme de ordenamiento de los documentos que constituyan la serie documental (Descargar Modelo); de acuerdo a su naturaleza, serán ordenados aplicando el sistema cronológico, numérico y/o alfabético (ejemplo: los legajos de personal son alfabéticos).</p> <p>➤ Establece el Código de la serie documental (Descargar Modelo): el cual está conformado por la abreviatura de la Unidad Orgánica el número que identifique los documentos.</p> <hr/> <p>➤ Se verifica que exista la cantidad de cajas archiveras necesarias para archivar documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si no se cuenta con suficientes cajas archiveras. Ir a la Actividad 2. • Si se cuenta con suficientes cajas archiveras, Ir a la Actividad 4. <p>Nota: Las agencias 1 y 2 gestionarán la solicitud de sus dependencias.</p>	Responsable del Archivo de Gestión de la Unidad Orgánica
2	Evaluar Requerimiento	<p>➤ Evalúa el requerimiento de la Unidad Orgánica en base al stock disponible con la que cuenta la Sección Archivo Central a fin de asignar un Técnico para la atención.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si no cuenta con stock suficiente para cubrir la solicitud, Se procede a comunicarse con la Unidad Orgánica correspondiente con el fin de que esta solicite al proveedor la cantidad de cajas archiveras necesarias, Ver Proceso de Adquisición de Bienes y según sea el caso: <ul style="list-style-type: none"> ○ Si el costo es menor a 8 UIT, se realiza según lo indicado en la Circular BN-CIR-2600-088-04 “Contrataciones mediante el Fondo fijo y menores o iguales a 08 UIT”. ○ Si el costo es mayor a 8 UIT, se realiza según lo indicado en el Manual de Procedimientos BN-PRO-2643-105-01 “Manual de Procedimientos de la Sección Adquisición de Bienes”. <p>Ir a la actividad 3.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si cuenta con stock suficiente para cubrir la 	Jefe Sección Archivo Central

N°	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable
		solicitud, Ir a la actividad 3.	
3	Despachar cajas archiveras	<p>➤ Según destino:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Red de agencias Lima metropolitana y Oficina Principal</u> Para el despacho de cajas archiveras se coordina la movilidad y el contacto que recepciona las cajas archiveras. • <u>Red de agencias provincias</u> Se coordinará con la Sección Almacén a fin de que este distribuya las cajas archiveras. <p><u>Nota:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Las cajas archiveras serán entregadas con precinto de seguridad. • Las cajas están impresas con un cuadro para colocar la información, pero si fuera necesario se enviarían etiquetas. • Para el caso de las agencias 3 que solicitan cajas archiveras, estas lo coordinaran con su dependencia. 	Técnico Archivo Central / Funcionario autorizado de la Agencia
4	Embalar documentación	<p>➤ Se procede a guardar la documentación en las cajas archiveras.</p> <p>➤ Las cajas archiveras serán debidamente etiquetadas en ambos lados de la caja, donde se consignará: Gerencia, Unidad Orgánica, código de comunicación, numeración de la caja archivera.</p> <p><u>Nota:</u></p> <p>Debe identificar cada unidad de archivamiento (files de manila, files de palanca, cajas, etc.) con los siguientes datos: Órgano de Dirección, Unidad Orgánica, Serie documental, Numeración, fechas extremas, año de la Unidad de conservación.</p>	Responsable del Archivo de Gestión de la Unidad Orgánica
5	Custodiar documentación	<p>➤ Finalmente, el responsable del Archivo de Gestión colocará las unidades de archivamiento en los gaveteros, estantes, armarios etc., de acuerdo al Cuadro de Clasificación del Fondo Documental del Banco.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si es Red de agencias 1 o 2 de Provincia. Fin del Procedimiento • Si no es Red de agencias 1 o 2 de Provincia. Tomar en consideración el tiempo límite de custodia. Ir a la Siguiete Actividad 	Responsable del Archivo de Gestión de la Unidad Orgánica

N°	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable
		<p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las Unidades Orgánicas Administrativas y la Red de Agencia Lima, solicitarán la custodia de Archivos a la Sección Archivo Central. • Las Agencias 1 o 2 de Provincias custodiaran sus archivos y la de sus dependencias. • Las Agencias 3 de Provincia solicitaran la custodia de sus Archivos a su Agencia Matriz o Principal de acuerdo al espacio con que cuentan para almacenar sus archivos de manera temporal, deben solicitar la custodia • La Unidad Orgánica debe haber establecido un sistema para su documentación en base a criterios que ellos hayan creído conveniente. 	
6	Solicitar transferencia de documentación	<p>➤ Según su ubicación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Red de agencias Lima metropolitana y Oficina Principal Solicita a la Sección Archivo Central la transferencia de sus documentos que se encuentran almacenados en su Archivo de Gestión o Archivos Periféricos. Asimismo envía el Inventario de Transferencia (archivo digital en formato Excel) al correo electrónico PEDIDOS ARCHIVO CENTRAL (ped_arch_centra@bn.com.pe) para su aprobación. (Descargar Modelo) • Red de Agencias Provincias Las Agencias 3 solicitan a su agencia matriz o principal la transferencia de sus documentos que se encuentran almacenados en su Archivo de Gestión o Archivos Periféricos. Asimismo, envía el correo al funcionario autorizado de la Agencia Matriz o Principal el formato: Inventario de Transferencia (archivo digital en formato Excel) para su aprobación. (Descargar Modelo) <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La custodia de la documentación por parte de la Unidad Orgánica se realizará hasta que esta decida enviarle la documentación a la Sección Archivo Central para centralizar la documentación y descongestionar el Archivo de Gestión y Periférico. • En el caso que la Unidad Orgánica se encuentre desabastecida de precintos de seguridad se solicitarán a la Sección Archivo Central. • Las Agencias 1 y 2 de Provincia realizaran la custodia de su documentación, como también la de sus dependencias 	Responsable del Archivo de Gestión de la Unidad Orgánica

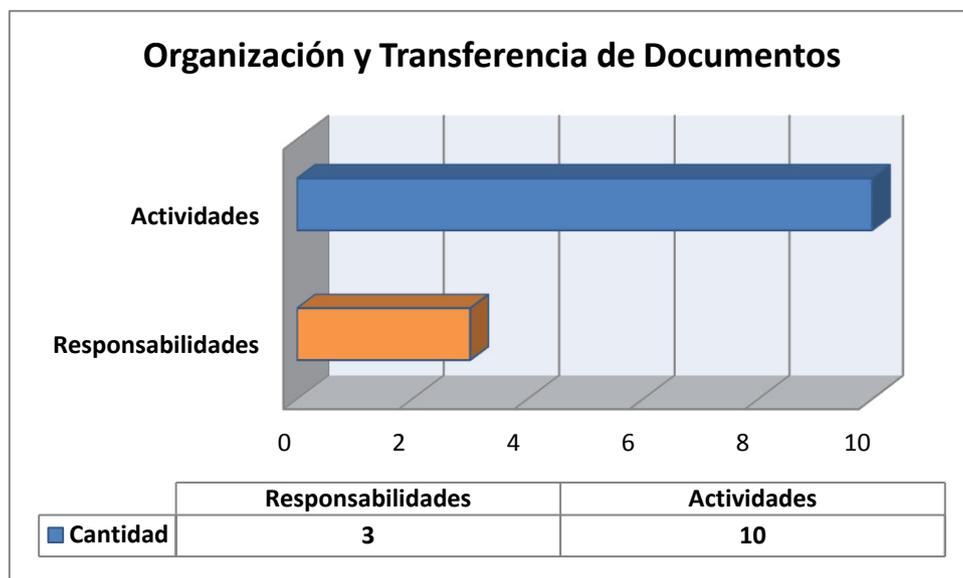
N°	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable
7	Evaluar solicitud	<p>➤ Sección Archivo Central:</p> <p>Recibe vía correo electrónico el inventario de transferencia de documentos de la unidad orgánica, y observará si existe algún error u omisión en el llenado del Inventario de transferencia, para su corrección.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si es conforme se asignará un técnico de archivo para conformidad al correlativo de la caja. Ir a la siguiente actividad. • Si no es conforme, informa a la Unidad Orgánica Fin del Procedimiento. <p>➤ Red de Agencias 1 y 2:</p> <p>Recibe vía correo electrónico el inventario de transferencia de documentos de su dependencia (Agencia 3 u Oficina Especial), y observará si existe algún error u omisión en el llenado del Inventario de transferencia, para su corrección.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si es conforme. Ir a la siguiente actividad. • Si no es conforme, informa a la su dependencia (Agencia 3 u Oficina Especial). Fin del Procedimiento. 	Técnico Archivo Central / Funcionario autorizado de la Agencia
8	Coordinar el traslado	<p>➤ Sección Archivo Central:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordina con el área usuaria para que la documentación sea transportada por medio de la unidad del Banco (camión o unidad móvil) a Archivo Central. En la coordinación se acuerda el día y la hora del recojo de la documentación. <p>➤ Red de Agencias 1 y 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordina con su dependencia (Agencia 3 u Oficina Especial) para que la documentación sea transportada por medio de la unidad del Banco o Terceros. En la coordinación se acuerda el día y la hora del recojo de la documentación. <p>Nota:</p> <p>Para el Caso de Agencias 1 y 2, ellos realizan la custodia de su documentación en el área de archivos de la Agencia.</p>	Técnico Archivo Central / Funcionario autorizado de la Agencia
9	Entregar documentación	<p>➤ Entrega el formato "Inventario de Transferencia" (original y 2 copias) debidamente firmada por el Jefe de la Unidad Orgánica.</p> <p>➤ Se sella el formato "Inventario de Transferencia" en señal de conformidad, recibe una copia al encargado del responsable de Archivo Central, y este registra en su base de datos.</p>	Responsable del Archivo de Gestión de la Unidad Orgánica

N°	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable
		<p>Nota:</p> <p>Por medidas de seguridad se verifica si las cajas archiveras cuentan con su respectivo código y precintos de seguridad.</p> <p>Si al momento de recojo se detecta algún cambio en la cantidad de cajas aprobadas para transferir, que no se encuentren debidamente codificadas, o se detecte materiales que no sean documentos el traslado será cancelado.</p>	
10	Custodiar cajas archiveras	<p>➤ Procede a colocar físicamente las cajas archiveras en los respectivos módulos del Archivo Central, signado en la base de datos del Sistema.</p> <p>Fin del Procedimiento</p>	Técnico Archivo Central / Funcionario autorizado de la Agencia

Fuente: Elaboración propia

[Diagrama del procedimiento \(Ver Anexo 14\)](#)

Figura 38: Organización y transferencia de documentos



Fuente: Elaboración propia

b) Procedimiento de evaluación y digitalización de la documentación aprobada

El procedimiento comprende la evaluación y aprobación de la documentación que se va digitalizar, tales como documentos contables, operativos, administrativos y legales, utilizando para ello la tecnología de digitalización.

Requisitos

- Formato “Ficha de Inscripción – Digitalización”

Tabla 18: Evaluación y digitalización de la documentación

Nº	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable
1	Solicitar aprobación para digitalización	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Solicita la aprobación para que la documentación que se encuentra en su poder, según su opinión sea digitalizada, llenando los datos de la “Ficha de Inscripción - Digitalización de documentos” (Descargar Modelo), remitiendo a la Sección Archivo Central – Gerencia de Asuntos Corporativos debidamente visado por el Jefe de la Dependencia. <p>Nota:</p> <p>Especificar en el formato si la documentación que se va digitalizar es con valor legal.</p>	Unidad Orgánica
2	Evaluar Solicitud	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Recibe la “Ficha de Inscripción - Digitalización de documentos” (Descargar Modelo), Evalúa si el sustento presentado en el formato es pertinente. • Si la solicitud es conforme, lo registra y visa la “Ficha de Inscripción - Digitalización de documentos” (Descargar Modelo), en señal de conformidad y coordina con la Unidad Orgánica el envío de su documentación que será digitalizada. Ir a la actividad siguiente. • Si la solicitud no es conforme, se debe comunicar a la Unidad Orgánica evaluada a través del Formato “Ficha de Inscripción - Digitalización”, los motivos por los cuales su solicitud fue denegada, o su no procedencia temporal. Fin del procedimiento. 	Sección Archivo Central
3	Preparar y Remitir Documentación	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Prepara la documentación que será digitalizada verificando que no cuente con materiales como: <ul style="list-style-type: none"> • Grapas • Adhesivos ➤ A su vez dichos documentos deben estar foliados. ➤ Dicha documentación debe estar agrupada por: Sección, 	Unidad Orgánica

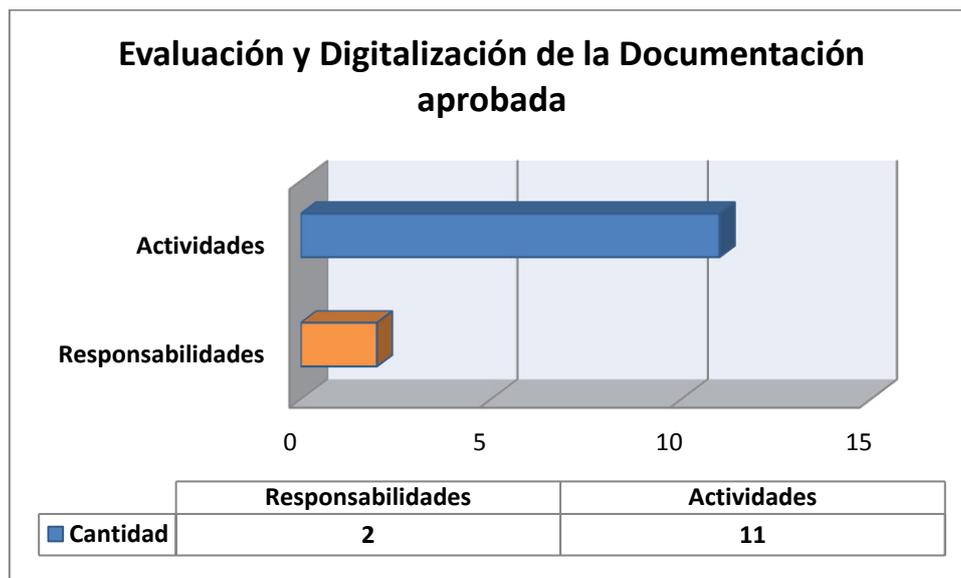
Nº	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable
		Serie Documental, cronológicos o correlativo según sea el caso.	
4	Validar Documentación	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Valida que la documentación se encuentre de acuerdo a las indicaciones de la actividad anterior. ➤ A su vez confronta la documentación con la información que se brindó en el Formato "Ficha de Inscripción - Digitalización". <ul style="list-style-type: none"> • De ser Conforme. Ir a la actividad 6 • De no ser conforme. Ir a la actividad 5 	Sección Archivo Central
5	Realizar Correcciones	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Coordina con la Sección Archivo Central, a fin de levantar las observaciones encontradas en la validación de la documentación, a fin de que se remita nuevamente a la Sección Archivo Central. Ir a la Actividad 4 	Unidad Orgánica
6	Solicitar Digitalización	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Genera un formato de solicitud de digitalización de acuerdo al tipo de documento. ➤ Solicita al proveedor encargado digitalice los documentos solicitados por las Unidades Orgánicas, adjuntando el formato de solicitud de digitalización. 	Sección Archivo Central
7	Evaluar Documentación Digitalizada	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Recepciona del proveedor las imágenes digitalizadas y la documentación física a fin de proceder a evaluar el servicio de digitalización. <ul style="list-style-type: none"> • De ser conforme. Ir a la actividad 9 • De no ser conforme. Ir a la actividad 8 <p>Nota: Se deben considerar los siguientes atributos: Integridad, fidelidad, legibilidad y conformidad de la resolución con los elementos de referencia de la tarjeta de resolución.</p> <p>Para la evaluación del servicio de digitalización se tiene que tomar como documento de apoyo el contrato.</p>	Sección Archivo Central
8	Solicitar Reproceso	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Solicita al proveedor haga un reproceso de las imágenes que estuvieran mal digitalizadas (se adjunta solo la documentación necesaria). Ir a la actividad anterior 	Sección Archivo Central
9	Brindar conformidad del servicio	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Recepciona la documentación digitalizada por parte del Proveedor (en medios magnéticos entregara dos ejemplares con valor legal y un ejemplar simple). ➤ De ser conforme la documentación digital, brinda su aprobación del servicio mediante un Acta de Conformidad, la misma que es firmada por el personal autorizado, considerando que los procesos se han realizado satisfactoriamente. 	Sección Archivo Central

Nº	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable
		Nota: Entrega dos originales con valor legal y una copia	
10	Devolver Documentación	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Devuelve la Documentación física a la Unidad Orgánica. ➤ Entrega documentación digitalizada sin valor legal en un medio magnético. 	Sección Archivo Central
11	Custodiar Información	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Custodia la información digitalizada con valor legal, con la finalidad de mantener la integridad de la información. Fin del procedimiento 	Sección Archivo Central

Fuente: Elaboración propia

[Diagrama del procedimiento \(Ver Anexo 15\)](#)

Figura 39: Evaluación y digitalización de la documentación aprobada



Fuente: Elaboración propia

c) Procedimiento de servicio de Préstamo – Devolución y Copia

El procedimiento comprende el Servicio de Préstamo de Documentos y copias a fin de ponerlos a disposición de las unidades orgánicas del Banco en forma inmediata y oportuna; cumplir de forma satisfactoria y eficaz las necesidades y requerimientos de los usuarios.

Requisitos:

- Formato Único de Servicio Archivístico, original y 02 copias con el VºBº del Jefe de la Unidad Orgánica.

Tabla 19: Servicio de préstamo – Devolución y copia

Nº	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable
1	Solicitar Servicio	<p>➤ Solicita el servicio por medio del Formato Único de Solicitud de Documentos (Descargar Modelo). En este se debe precisar los documentos que se requiere, pudiendo ser toda la caja archivera.</p> <p>Nota:</p> <p>En caso el trabajador no pueda estar presente en la apertura de la caja, el jefe de la unidad orgánica debe autorizar la apertura por personal de Archivo Central.</p>	Trabajador autorizado de Unidad Orgánica
2	Verificar custodia	<p>➤ Se debe verificar si la caja archivera se encuentra bajo custodia.</p> <ul style="list-style-type: none"> • En caso de que la caja archivera no se encuentre en el inventario se debe informar el rechazo. Fin del Procedimiento. • En caso de que la caja archivera si se encuentre bajo custodia. Ir a la siguiente actividad. 	Técnico Archivo Central
3	Verificar inventario de la caja archivera	<p>➤ Se realiza la verificación de la ubicación de la información en el Inventario de la caja archivera.</p> <ul style="list-style-type: none"> • En caso que la información no se encuentre en el inventario de la caja archivera se debe informar el rechazo. Fin del Procedimiento. • En caso que la información si se encuentre en el inventario de la caja archivera. Ir a la siguiente actividad. 	Técnico Archivo Central

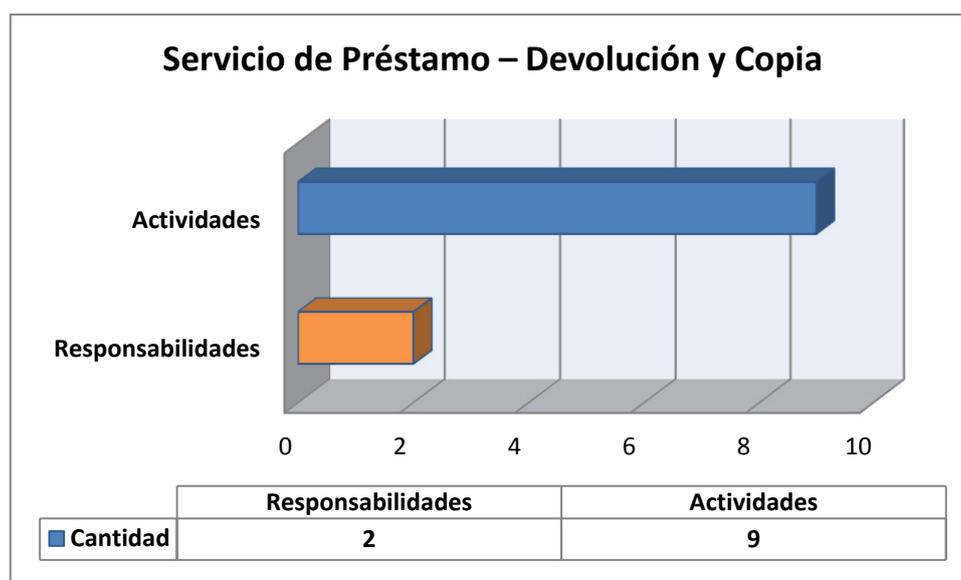
Nº	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable
4	Obtener expediente	<p>➤ Ubica la caja archivera, rompe el precinto de seguridad y procede ubicar el documento.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En caso de Préstamo-Devolución, la apertura de la caja archivera será en presencia del Trabajador autorizado de Unidad Orgánica. • En caso que el documento no se encuentre en la caja archivera se debe informar el rechazo. Fin del Procedimiento. <p>➤ Dependiendo del servicio solicitado</p> <ul style="list-style-type: none"> • En caso el servicio sea Copia. Ir a la actividad 5. • En caso el servicio sea Préstamo-Devolución. Ir a la actividad 6. 	Técnico Archivo Central
5	Escanear y remitir expediente	<p>➤ Escanea el documento original solicitado y procede a enviarlo como respuesta de la solicitud. Ir a la actividad 9.</p>	Técnico Archivo Central
6	Realizar Préstamo	<p>➤ Una vez ubicado y separado el documento de la caja archivera se procede a entregar el documento al personal de la Unidad Orgánica solicitante.</p> <p>➤ Se debe hacer firmar el cargo en el formato: "Préstamo de Documentos" (Descargar Modelo), en señal de conformidad al encargado de retirar el documento solicitado.</p> <p>➤ Se procederá a sellar la caja archivera de acuerdo a lo indicado en la actividad 9. Posteriormente en la fecha límite de préstamo se deberá solicitar el expediente de acuerdo a lo indicado en la actividad 7.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Posterior a la realización del préstamo se debe realizar tanto el sellado de la caja archivera como posteriormente la solicitud del expediente. • El usuario encargado es quién debe romper el precinto de seguridad y localizar el documento. • Se debe señalar en la hoja de trabajo de la caja archivera el número de precinto. 	Técnico Archivo Central
7	Solicitar expediente	<p>➤ Se debe gestionar la devolución del préstamo de documentos, el usuario tiene un plazo máximo de 30 días para devolver documento en las mismas condiciones que salió del Archivo Central.</p>	Técnico Archivo Central
8	Realizar devolución	<p>➤ Una vez que la Unidad Orgánica solicitante devuelve el expediente.</p> <p>➤ El técnico, previa verificación, procederá a ubicar la caja archivera, el usuario nuevamente colocará el documento,</p>	Técnico Archivo Central

Nº	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable
		para ello deberá romper el precinto de seguridad y deberá firmar el formato "Préstamo de Documentos", en señal de devolución de conformidad.	
9	Sellar Caja Archivera	<p>➤ Se procede a sellar la caja archivera, colocándole un nuevo precinto de seguridad el cual debe ser registrado en la hoja de trabajo de la caja archivera.</p> <p>➤ Solo para el caso de préstamo-devolución, también se deberá registrar el préstamo del documento en Hoja de Trabajo de la caja archivera</p> <p>Fin del procedimiento.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El usuario encargado es quién debe romper el precinto de seguridad y devolver el documento. • El técnico de archivo puede romper el precinto de la caja con autorización del jefe de la sección que solicite el documento. • Se debe señalar en la hoja de trabajo de la caja archivera el número de precinto. 	Técnico Archivo Central

Fuente: Elaboración propia

[Diagrama del procedimiento \(Ver Anexo 16\)](#)

Figura 40: Servicio de préstamo – devolución y copia



Fuente: Elaboración propia

d) Procedimiento de selección y eliminación de documentos

El procedimiento comprende la Selección y Eliminación de Documentos, el cual consiste en la destrucción de los documentos autorizados expresamente por el Archivo General de la Nación. El procedimiento tiene como objetivo garantizar la eliminación de documentos en los diferentes niveles de archivo, así descongestionar periódicamente los archivos y aprovechar el espacio físico y los equipos disponibles.

Requisitos:

- Opinión del Comisión Evaluadora de Documentos.
- Inventario y muestras de documentos a eliminar.
- Programa de Control de Documentos (PCD).
- Documentación organizada e inventariada.

Consideración:

- La Sección Archivo Central formulará el Cronograma anual de eliminación de documentos y los remitirá al Archivo General de la Nación, antes del 31 de marzo de cada año. Según, R.J. N° 173 -86 - AGN/J, que aprueban las “Normas para la Formulación del Programa de Control, Transferencia, Eliminación y Conservación de Documentos”.
- El Archivo General de la Nación es el único ente facultado para eliminar los documentos cuya destrucción haya autorizado de acuerdo a las disposiciones legales siguientes:
 - Resolución Jefatural N° 112 - 93 - AGN/J, que aprueba las “Normas para la Supervisión y Asesoramiento de los Archivos integrantes del Sistema Nacional de Archivos”.

- Resolución Jefatural N° 073-85/AGN-J “Normas Generales del Sistema Nacional del Archivo, para el Sector Público Nacional AGN”.

Tabla 20: Selección y eliminación de documentos

Nº	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable
1	Preparar documentación	<p>➤ Separa la documentación pasible a eliminar.</p> <p>➤ Elabora el Inventario Físico de los documentos para su eliminación.</p> <p>Nota: En los Archivos de Agencias de Provincias, el Administrador en coordinación con la Sección Archivo Central, elaboran el Inventario físico de documentos pasibles para su eliminación.</p> <p>Para el caso de Lima metropolitana incluye la verificación del Inventario físico a eliminar.</p> <p>➤ El Jefe de la Sección Archivo Central pone en conocimiento de la Gerencia de Asuntos Corporativos para que convoque a la Comisión Evaluadora de Documentos y se constituya también en los archivos de las Agencias de Provincias.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si la documentación es de provincia. Ir a la actividad 2 • Si la documentación es de Lima metropolitana. Ir a la actividad 3. 	Administrador/ Técnico Archivo Central
2	Verificar Inventario	<p>➤ Procede a verificar si la documentación en el inventario es correcta a ser eliminada.</p> <ul style="list-style-type: none"> • En caso de que sean los correctos. Ir a la actividad 3. • En caso de que la documentación no sea correcta. Fin del procedimiento. 	Técnico Archivo Central
3	Levantar Acta de Instalación	<p>➤ Procede a levantar el Acta de Instalación, donde el Presidente y el Secretario realizan una breve exposición sobre el patrimonio documental, el fondo documental del Banco, la base legal y el procedimiento para la eliminación de los documentos para lo cual fueron convocados.</p>	Comisión Evaluadora de Documentos
4	Levantar Acta de Conformidad	<p>➤ Verifica y analiza la situación del archivo de los documentos a eliminar, determina el volumen de los documentos pasivos en existencia, estableciendo su antigüedad y grado de complejidad. Luego de verificar,</p>	Comisión Evaluadora de Documentos

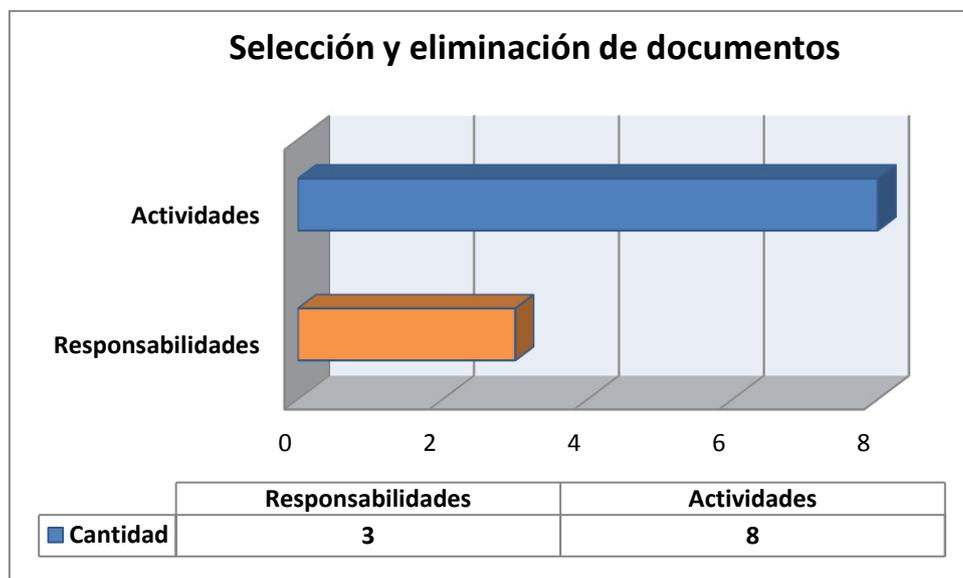
Nº	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable
		procede a levantar el Acta de Conformidad para la eliminación de documentos.	
5	Sacar muestras	<p>➤ Se extrae dos muestras de cada serie documental del inventario para eliminación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • En caso de que la muestra sea favorable, Ir a la actividad 6. • En caso de no sea favorable, regresar a la actividad anterior. <p>Nota:</p> <p>El muestreo que es de tipo selectivo sirve para conservar una parte representativa de la documentación a eliminar, esta muestra debe poder representar el total de la documentación, siendo que corresponda a la misma serie y año.</p>	Técnico Archivo Central
6	Solicitar autorización	<p>➤ Solicita al Archivo General de la Nación la autorización para la eliminación de los documentos. La solicitud deberá ser remitida conjuntamente con las Actas de Instalación y la autorización de la Comisión Evaluadora de Documentos, el Inventario de documentos para su eliminación, el inventario de la muestra documental y la sustentación técnica de la eliminación de documentos que será cursada en original y 02 copias.</p>	Técnico Archivo Central
7	Evaluar autorización	<p>➤ Recibe la autorización y procede a verificar su resultado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si el resultado es favorable. Ir a la siguiente actividad • Si el resultado no fue favorable. Fin del procedimiento. 	Técnico Archivo Central
8	Coordinar entrega de documentos	<p>➤ Coordina con el Archivo General de la Nación, para ejecutar la entrega de los documentos y se levanta el Acta de Diligencias, verificación, constatación y eliminación de documentos, la misma que es suscrita por los representantes del Archivo General de la Nación y el Jefe de la Sección Archivo Central del Banco.</p> <p>Fin del procedimiento.</p> <p>Nota:</p> <p>En el caso de las oficinas de Provincias, una vez notificada la Resolución de autorización de eliminación de documentos, el Jefe de la Sección Archivo Central, coordinará con los representantes del Archivo Regional para levantar el Acta de diligencia, verificación, constatación y eliminación de documentos, la misma que será suscrita por los representantes del Archivo Regional del Archivo General de la Nación, el Jefe de la Sección</p>	Administrador/ técnico Archivo Central

Nº	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable
		Archivo Central y el Administrador de la Oficina de Provincias correspondiente.	

Fuente: Elaboración propia

[Diagrama del procedimiento \(Ver Anexo 17\)](#)

Figura 41: Selección y eliminación de documentos



Fuente: Elaboración propia

5.1.3.3. Cantidad de Documentos normativos propuestos (TO BE)

La organización posee la siguiente documentación que se refleja en el siguiente cuadro:

Tabla 21: Cantidad de documentos normativos propuestos

Documentos Normativos	Total	%
Reglamento de Organización y Funciones	1	0.15%
Reglamento	32	4.78%
Manual de Políticas	4	0.60%
Manual de Organización y Funciones	22	3.28%
Manual	23	3.43%
Directiva	162	24.18%
Manual de Procedimientos	101	15.07%
Circular	246	36.72%
Memorando Múltiple	79	11.79%
TOTAL	670	100.00%

Fuente: Elaboración propia

5.1.4. Análisis de resultados

Los resultados del presente proyecto se muestran a continuación.

Figura 42: Resultados Proceso de Gestión de Documentos

Proceso de Gestión de Documentos	ACTUAL		PROPUESTA		% reducción	
	AS IS		TO BE		%R	%A
	Cant. Resp.	Cant. Act.	Cant. Resp.	Cant. Act.		
a. Procedimiento para recibir y distribuir documentación externa que ingresa al banco	5	13	2	7	60%	46%
b. Procedimiento para recoger y distribuir la correspondencia de correo	4	12				
c. Procedimiento para recibir, clasificar y despachar documentos de las diferentes dependencias del banco de la nación	3	7				
l. Procedimiento para la documentación de despacho	2	5	3	5	50%	62%
d. Procedimiento para despachar correspondencia por correo	3	10				
e. Procedimiento para despachar correspondencia por servicio de mensajería	3	10				
f. Procedimiento para recibir y despachar documentos a través de las mesas periféricas	4	11				
g. Procedimiento para recibir y distribuir despacho de documentación emitida por las agencias de provincias a nivel nacional.	6	13	2	4	0%	33%
h. Procedimiento del despacho de correspondencia	1	6				
i. Procedimiento asignación de casilleros	1	5				
j. Procedimiento documentación interna	8	16	2	8	75%	53%
k. Procedimiento documentación externa	6	17				
m. Procedimiento de recepción y trámite de documentos electrónicos en el SIED	1	5	1	2	0%	60%
n. Procedimiento de creación de documentos electrónicos	1	6	2	4	0%	33%
o. Procedimiento de firma y envió de documentos electrónicos	1	5				
PROMEDIO DE % DE REDUCCIÓN					26%	44%

Fuente: Elaboración propia

Con respecto al Proceso de Gestión de Documentos se reduce de 15 procedimientos a 7 procedimientos en nuestra propuesta del presente proyecto, de manera que se ha reducido la cantidad de Responsabilidades y actividades por procedimiento como se observa en el presente cuadro, se logra un promedio de 26% para las responsabilidades y un 44% para las actividades.

Además se crea un nuevo procedimiento cuya denominación es el “Procedimiento de Cierre de Casilleros”, el cuál no existía de manera procedimental y no se encontraba normado.

Ficha de proceso: [\(Ver anexo 19\)](#)

Figura 43: Resultados Proceso Administración de Archivos

Proceso de Administración de Archivos	ACTUAL		PROPUESTA		% reducción	
	AS IS		TO BE		%R	%A
	Cant. Resp.	Cant. Act.	Cant. Resp.	Cant. Act.		
a. Procedimiento de la transferencia de documentos de los archivos de gestión y periférico al archivo central	2	12	3	10	0%	17%
b. Procedimiento de la organización de la documentación	2	10				
c. Procedimiento de la selección y eliminación de documentos	4	16	3	8	25%	50%
d. Procedimiento de servicio de información sobre la documentación.	2	5	2	9	33%	0%
e. Procedimiento de préstamo de documentos: Retiro - Devolución.	3	4				
f. Procedimiento de expedición de copias de documentos	3	3				
g. Procedimiento de retiro definitivo de documentos	3	4				
h. Procedimiento de evaluación y aprobación de la documentación que será digitalizada	3	9	2	11	71%	56%
i. Procedimiento de los procesos de producción y almacenamiento en microfilm	7	25				
PROMEDIO DE % DE REDUCCIÓN					32%	31%

Fuente: Elaboración propia

Con respecto al Proceso de Administración de Archivos se ha reducido de 9 procedimientos que se tienen a 4 procedimientos en nuestra propuesta del presente proyecto, de manera que hemos reducido la cantidad de Responsabilidades y actividades por procedimiento como se observa en el presente cuadro, logrando un promedio de 32% para las responsabilidades y un 31% para las actividades.

Ficha de proceso: [\(Ver Anexo 20\)](#)

Tabla 22: Despliegue de la reducción de documentos normativos propuestos

Documentos Normativos	Cantidad		% reducción
	AS IS	TO BE	
Directiva	166	162	2.41%
Manual de Procedimientos	101	101	0.00%
Circular	247	246	1.62%
Total	514	509	0.97%

Fuente: Elaboración propia

En el presente proyecto se analiza Directivas, Manuales de procedimiento y Circulares de la Institución, logrando una reducción de 2.41% en documentación referida a Directivas, y 1.62% en Circulares, cómo promedio final se reduce de 514 documentos a 509, que significaría un 0.97% del total.

5.2. Contrastación de Hipótesis

5.2.1. Contrastación de la Hipótesis General

Ho: La propuesta del enfoque basado en procesos no permite alcanzar la mejora de la Gestión Documentaria en el Banco de la Nación.

Ha: La propuesta del enfoque basado en procesos permite alcanzar la mejora de la Gestión Documentaria en el Banco de la Nación.

Interpretación

Según los resultados obtenidos, donde se demuestra que mediante un enfoque basado en procesos se reduce la cantidad de responsabilidades y actividades en los procesos, además se logra una reducción en la Documentación Normativa de la Institución. Por lo tanto, se puede afirmar que la hipótesis alterna se cumple, por lo cual:

La propuesta del enfoque basado en procesos permite alcanzar una Gestión Documentaria adecuada en el Banco de la Nación.

5.2.2. Contrastación de la Hipótesis Específica 1

Ho: La propuesta del enfoque basado en procesos no permite alcanzar la reducción en la asignación de responsabilidades en los procesos.

Ha: La propuesta del enfoque basado en procesos permite alcanzar la reducción en la asignación de responsabilidades en los procesos.

Interpretación

Según los resultados obtenidos donde se demuestra que mediante un enfoque basado en procesos se logra la reducción en la asignación de responsabilidades en los procesos. Por lo tanto, se puede afirmar que la hipótesis alterna se cumple, por lo cual:

La propuesta del enfoque basado en procesos permite alcanzar la reducción en la asignación de responsabilidades en los procesos.

5.2.3. Contrastación de la Hipótesis Específica 2

Ho: La propuesta del enfoque basado en procesos no permite alcanzar la reducción en las actividades asignadas en los procesos.

Ha: La propuesta del enfoque basado en procesos permite alcanzar la reducción en las actividades asignadas en los procesos.

Interpretación

Según los resultados obtenidos donde se demuestra que mediante un enfoque basado en procesos se logra la reducción en las actividades asignadas en los procesos. Por lo tanto, se puede afirmar que la hipótesis alterna se cumple, por lo cual:

La propuesta del enfoque basado en procesos permite alcanzar la reducción en las actividades asignadas en los procesos.

5.2.4. Contrastación de la Hipótesis Específica 3

Ho: La propuesta del enfoque basado en procesos no permite alcanzar la reducción de la cantidad Documentos Normativos.

Ha: La propuesta del enfoque basado en procesos permite alcanzar la reducción de la cantidad Documentos Normativos.

Interpretación

Según los resultados obtenidos donde se demuestra que mediante un enfoque basado en procesos se logra la reducción de los Documentos Normativos. Por lo tanto, se puede afirmar que la hipótesis alterna se cumple, por lo cual:

La propuesta del enfoque basado en procesos permite alcanzar la reducción de la cantidad Documentos Normativos.

5.3. Discusión de resultados

Discusión General:

En el Banco de la Nación se trabaja de una manera funcional y se resta importancia a trabajar bajo un enfoque de procesos, y está propuesta se enfoca en cambiar esta manera de trabajar, que mejora la gestión documentaria que es un macroproceso muy importante dentro de la institución puesto que es el ciclo de la documentación que ingresa, egresa, se distribuye y su posterior archivo, así como también servicios que se le puede hacer a las áreas usuarias como es el de préstamo o digitalización.

En la investigación de este presente proyecto, se analiza como los procesos están enfocados de manera funcional, hay burocracia, como también formalismo en las actividades. Y bajo el enfoque basado en procesos, se puede determinar que se disminuye la cantidad de responsabilidades, así también se reduce en la cantidad de actividades.

Además, bajo el análisis que se desarrolla, se disminuye documentos normativos los cuales son innecesarios o repetitivos, de modo que se logra así la derogación de dichos documentos.

Se puede decir en resumen que la propuesta de enfoque de procesos mejora la gestión documentaria en el Banco de la Nación, debido a la mejora en los procesos, responsabilidades, actividades y documentos normativos, logrando una mejor interrelación de áreas y procesos más ágiles y sencillos

Discusión Específica 1

Los procedimientos referidos al macroproceso gestión documentaria se encuentran hechos en base a un enfoque funcional, y bajo un organigrama vertical, las

responsabilidades que se mencionan en cada uno de ellos, en su mayoría se encuentran innecesarias, además hay responsabilidades que ya no existen. Y los procesos se hacen muy burocráticos.

Es importante mencionar que, bajo el enfoque que se plantea, se coloca las responsabilidades que son necesarias, evitando cuellos de botella o demora en los procesos. [\(Ver figura 42\)](#) y [\(ver figura 43\)](#)

Discusión Especifica 2

Los procedimientos referidos al macroproceso gestión documentaria se encuentran hechos en base a un enfoque funcional, bajo un organigrama vertical y por ello las actividades que se muestran en cada uno de los procedimientos, en su mayoría se encuentran innecesarias, además de actividades que no agregan valor al proceso, actividades que ya no existen y perjudican al proceso; por lo cual se hace menos ágil y menos entendible por las áreas usuarias.

Es importante mencionar que bajo el enfoque que se plantea, se logra que los procesos sean interrelacionados unos con otros a nivel de institución para el logro de una mejor gestión documentaria. [\(Ver figura 42\)](#) y [\(ver cuadro 43\)](#)

Discusión Especifica 3

La cantidad de documentos normativos que genera el Banco de la Nación, por no decir la mayoría de entidades públicas, son demasiadas; por lo cual se debe reducir. Para ello, se analiza la documentación respecto al macroproceso en estudio, se

encuentra información repetitiva e innecesaria que ya se menciona en otros documentos, además de lineamientos que no se vienen realizando.

Bajo este enfoque se está reduciendo 8 documentos normativos ([ver tabla 1](#)), para sólo tener como resultado 3 documentos normativos enfocados a procesos, los cuales son, Manual de procedimientos del proceso Gestión de Documentos, Manual de procedimientos del proceso de Administración de Archivos y una la Directiva del Macroproceso Gestión Documentaria. ([Ver tabla 22](#))

VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

- 1) Los resultados de la propuesta bajo el enfoque basado en procesos demuestran la reducción en la asignación de responsabilidades en los procesos, alcanza en promedio un 26% en el proceso de Gestión de Documentos y 32% en el proceso de Administración de Archivos.
- 2) Los resultados de la propuesta bajo el enfoque basado en procesos demuestran la reducción en las actividades asignadas en los procesos, logrando en promedio un 44% en el proceso de Gestión de Documentos y un 31% en el proceso de Administración de Archivos.
- 3) Los resultados de la propuesta bajo el enfoque basado en procesos demuestran la reducción de la cantidad de documentos normativos, 2.41% referido a Directivas y 1.62% referido a Circulares, lo cual alcanza en promedio 0.97% del total de toda la documentación a nivel de Institución.
- 4) Los resultados de la propuesta bajo el enfoque basado en procesos demuestran que la cantidad de procedimientos se reducen, de los 24 que se tienen en la situación actual a 11 procedimientos en la situación propuesta, más un procedimiento nuevo que es “Cierre de Casilleros”.

6.2. Recomendaciones

- 1) Se recomienda que este modelo de enfoque basado en procesos se haga extensivo en todos los procesos a nivel de toda la institución y se logre que sean transversales.
- 2) Se recomienda que la institución busque en base a esta investigación, la certificación de un sistema de gestión internacional, como la ISO 9001 o la ISO 30300.
- 3) Se recomienda automatizar los procesos en estudio, utilizando una herramienta tecnológica tales como por ejemplo Bizagi Studio, Bonita Soft o AuraPortal Software BPM.
- 4) Se recomienda realizar capacitaciones sobre el enfoque basado en procesos, pues el beneficio que se espera lograr es una mejor interrelación de los usuarios de los procesos, un mejor control documentario, trazabilidad de los procesos como también su eficacia y al ser revisado a detalle, se podrá observar las oportunidades y riesgos de los procesos para su mejora.

BIBLIOGRAFÍA

- Calderón Alcalde, E. (2013). *Madurez y planificación estratégica de proyectos BPM en el sistema financiero peruano*. Lima: UNMSM.
- Carrasca Zanocco, F. J. (2011). *Estudio sobre implementación de Gestión Basada en Procesos en BancoEstado*. Santiago de Chile: Universidad de Chile.
- Carrillo, H. (2017). *Implementación de un sistema de gestión documental en el área de SSMA de una empresa del sector construcción*. Lima: UNMSM.
- Chanduví Izquierdo, E. S. (2016). *Gestión de procesos para la mejora de la eficacia y eficiencia en una UGEL*. Lima: UNMSM.
- Fernández, M. A. (2003). *El control, Fundamento de la Gestión por procesos* (2da ed.). Madrid: ESIC Editorial.
- Hernández Sampieri, R. (2010). *Metodología de la investigación*. México D.C: Interamericana Editores, S.A.
- Lugo, A. H. (2002). Organización de la producción y del trabajo. *CETDIR*, 5.
- Muñoz Razo, C. (1998). *Cómo Elaborar y Asesorar una Investigación de Tesis*. Mexico: Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.
- Nación, B. d. (2014). *Manual de Procesos del Banco de la Nación*. Lima: Gerencia de Planeamiento y Desarrollo.
- Presidencia Consejo de Ministros, S. d. (09 de agosto de 2017). Aprueban Modelo de gestión Documental en el marco del Decreto Legislativo N°1310. *El peruano*, pág. 39.
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2013). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*. Lima: Secretaría de Gestión Pública.
- Red de Transparencia y Acceso a la Información. (2014). *Modelo de Gestión de Documentos y Administración de Archivos para la Red de Transparencia y Acceso a la Información*. Madrid: RTA.
- Sierra Escobar, L. F. (2012). Gestión Documental enfocada a procesos: una mirada desde la administración pública distrital. *Interamericana de Bibliotecología*, 243-255.
- Uturuno San Miguel, J. E. (2017). *Propuesta para la mejora del proceso de acondicionado, aplicando mejora continua y gestión por procesos*. Lima: UNMSM.
- Velasco, J. A. (2009). *Gestión por procesos* (3ra ed.). Madrid: ESIC EDITORIAL.

ANEXOS

Anexo 01. Matriz de Consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA				
Propuesta del enfoque basado en Procesos para la Gestión Documentaria en el Banco de la Nación				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA
<p>Problema General:</p> <p>¿De qué manera una propuesta del enfoque basado en procesos mejora la Gestión Documentaria en el Banco de la Nación?</p>	<p>Objetivo Principal</p> <p>Desarrollar una propuesta del enfoque basado en procesos en el Banco de la Nación, para mejorar la Gestión Documentaria.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>La propuesta del enfoque basado en procesos permite alcanzar la mejora de la Gestión Documentaria en el Banco de la Nación.</p>	<p>Variable Independiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> Enfoque basado en procesos. <p>Variable Dependiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> Gestión Documentaria 	<p>Tipo de Investigación: Descriptiva</p> <p>Diseño de Investigación: No experimental - Transversal</p> <p>Población: Trabajadores del Banco de la Nación</p> <p>Muestra: Trabajadores de la Sección Trámite Documentario y Archivo Central</p>
<p>Problemas Específicos:</p> <p>a) ¿En qué medida el enfoque de procesos reduce la asignación de responsabilidades en los procesos?</p> <p>b) ¿En qué medida el enfoque de procesos reduce las actividades asignadas en los procesos?</p> <p>c) ¿En qué medida el enfoque de procesos reduce la cantidad de Documentos Normativos?</p>	<p>Objetivos Específicos:</p> <p>a) Reducir la asignación de responsabilidades mediante un enfoque basado en procesos.</p> <p>b) Reducir las actividades asignadas en los procesos mediante un enfoque basado en procesos.</p> <p>c) Reducir la cantidad de Documentos Normativos mediante un enfoque basado en procesos.</p>	<p>Hipótesis Específicas</p> <p>a) La propuesta del enfoque basado en procesos permite alcanzar la reducción en la asignación de responsabilidades en los procesos.</p> <p>b) La propuesta del enfoque basado en procesos permite alcanzar la reducción en las actividades asignadas en los procesos.</p> <p>c) La propuesta del enfoque basado en procesos permitirá alcanzar la reducción de la cantidad de Documentos Normativos.</p>	<p>Variable dependiente 01:</p> <p>Asignación de las responsabilidades.</p> <p>Variable dependiente 02:</p> <p>Asignación de las actividades.</p> <p>Variable dependiente 03:</p> <p>Documentos Normativos.</p>	

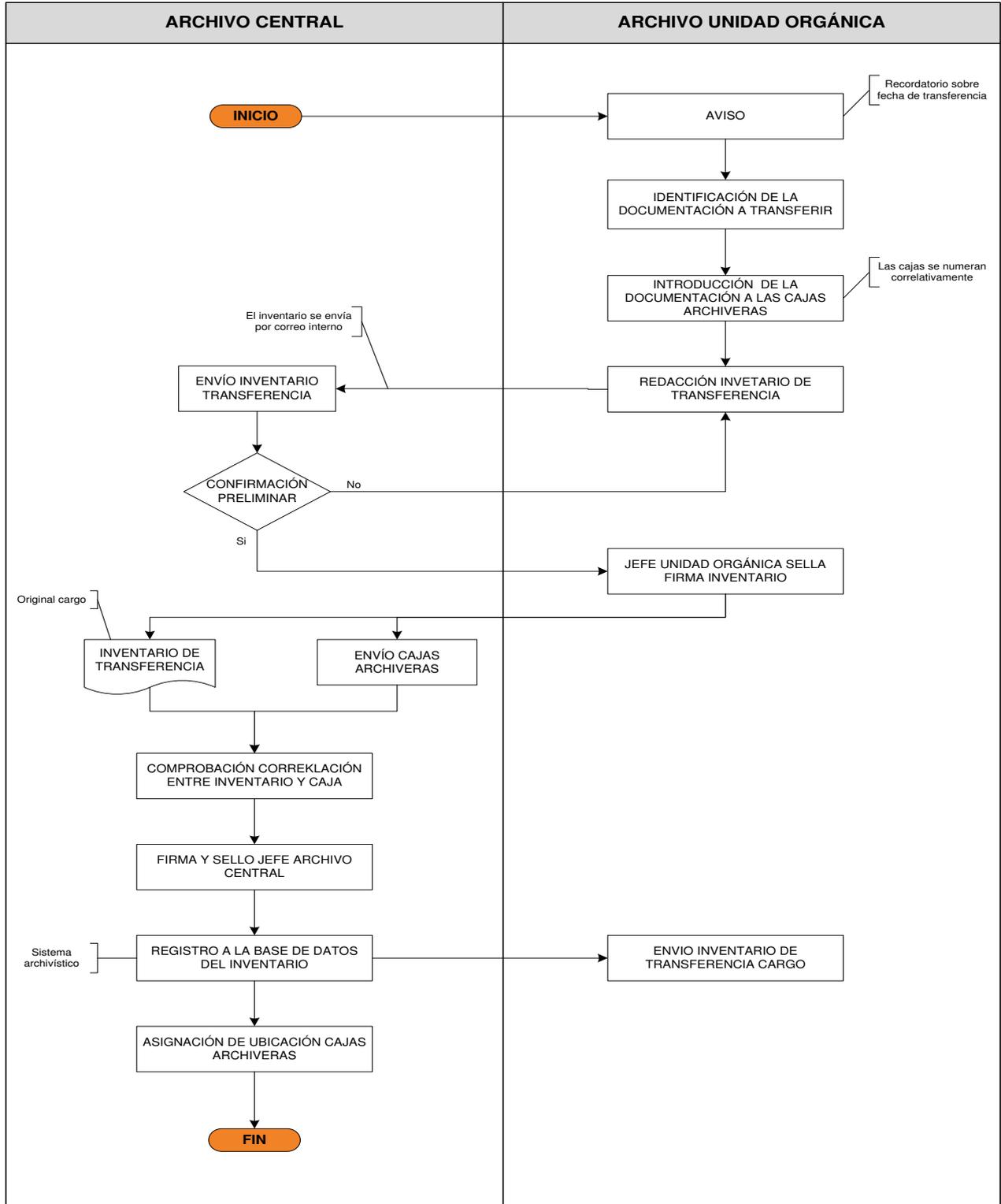
Anexo 02. Cuadro de Operacionalización de Variables

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES			
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA
Variable Dependiente: Gestión Documentaria	Asignación de las Responsabilidades	-Reducción de roles	- Porcentaje (%)
	Asignación de las Actividades	-Reducción de actividades	- Porcentaje (%)
	Documentos Normativos	-Reducción de Documentos	- Porcentaje (%)
Variable independiente: Enfoque basado en procesos.	Enfoque al cliente	-Incremento de satisfacción	- Porcentaje (%)
		-Mejor interrelación de las partes interesadas	- Porcentaje (%)
	Procesos	-Trazabilidad de los procesos	- SÍ/NO
		-Eficacia de los procesos	- Porcentaje (%)
	Mejora	-Control de documentación	- Puntaje (0-5) – Escala de Likert
		-Identificación de Riesgos y oportunidades	- SÍ/NO

Fuente: Elaboración propia

Anexo 03. Diagrama de transferencia de documentos (Situación actual)

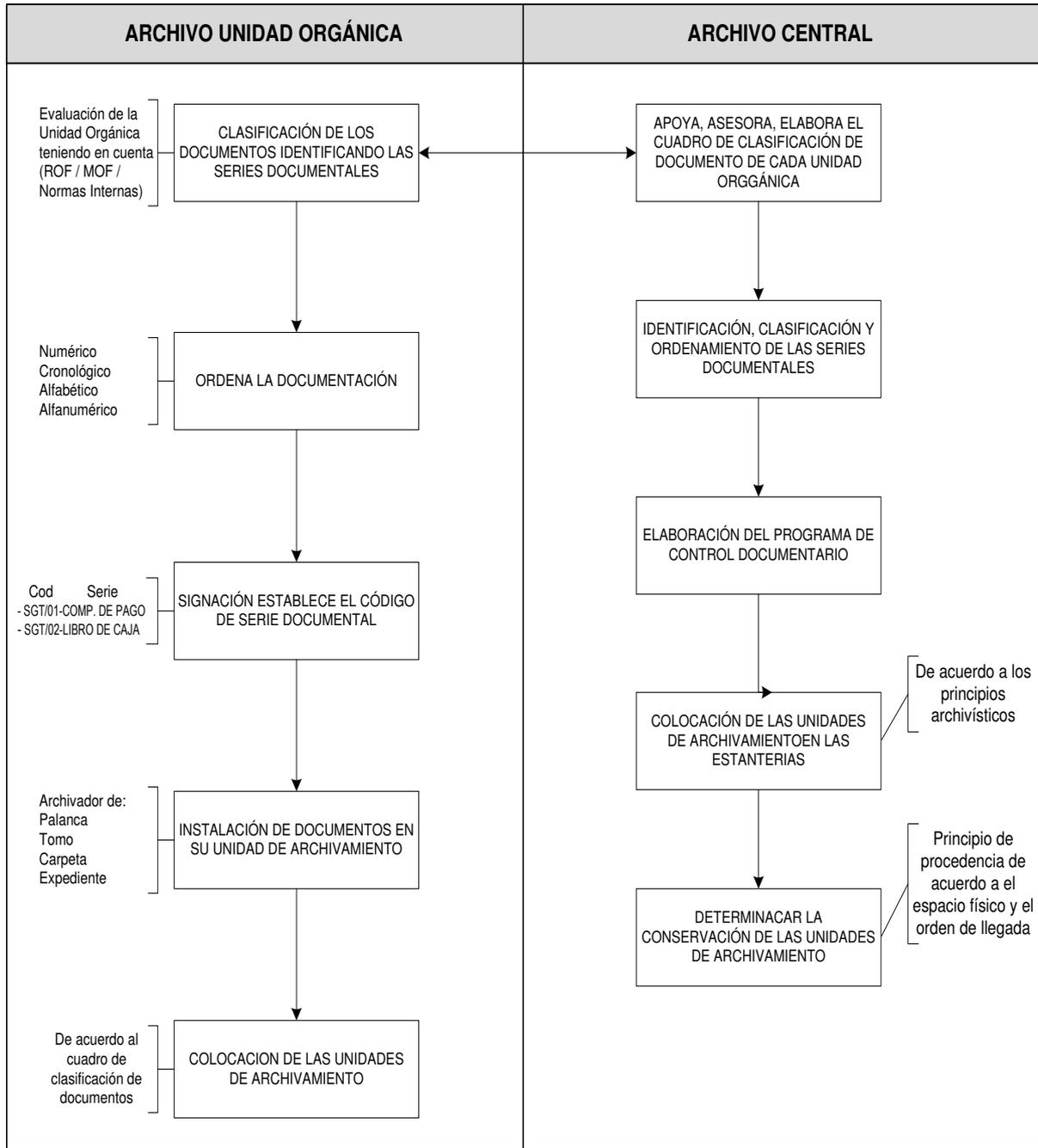
PROCEDIMIENTO DE TRANSFERENCIA DE DOCUMENTOS DE LA UNIDAD ORGÁNICA AL ARCHIVO CENTRAL



Fuente: La empresa

Anexo 04. Diagrama de organización de documentos (Situación actual)

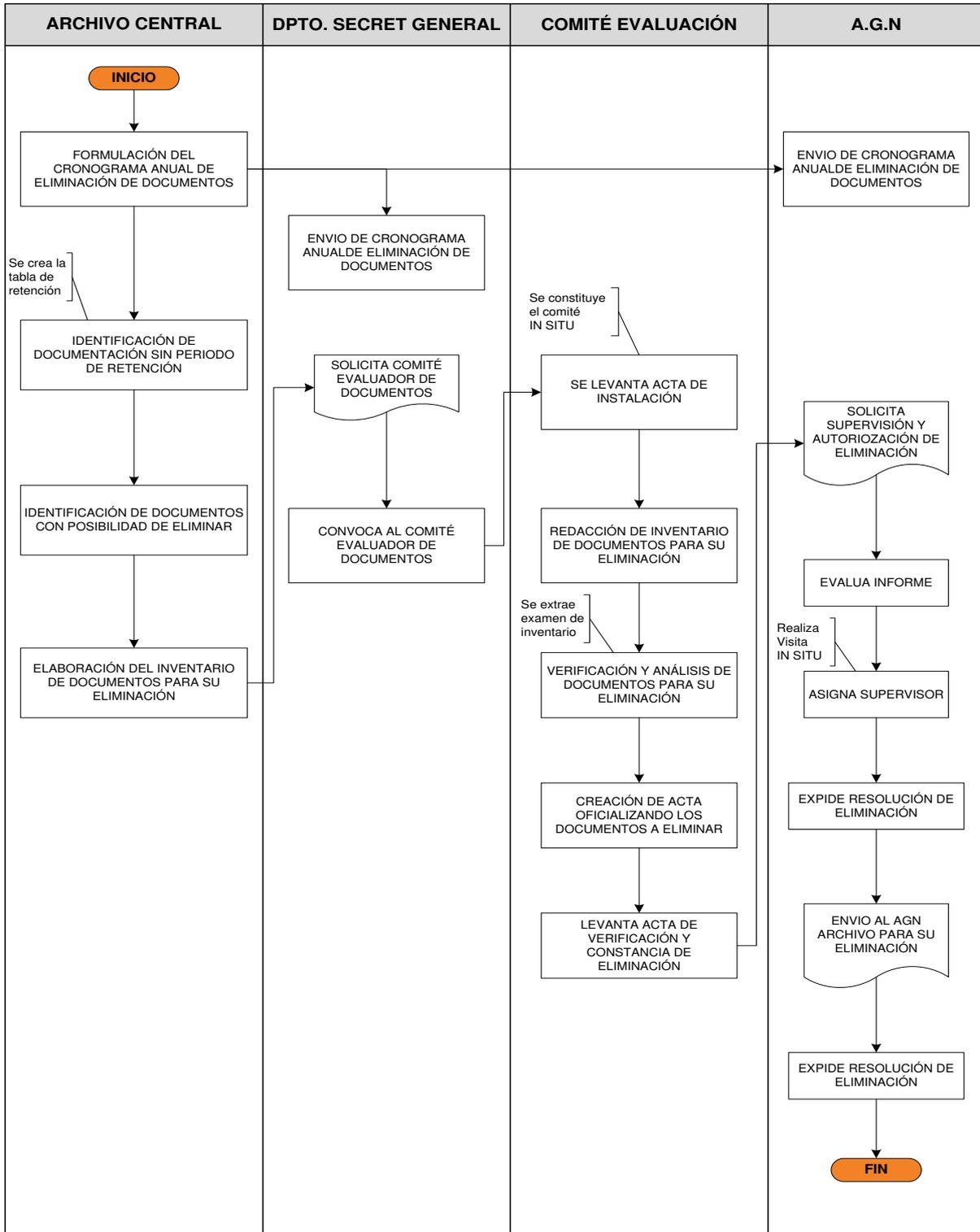
INVENTARIO DE ORGANIZACIÓN DE DOCUMENTOS



Fuente: La empresa

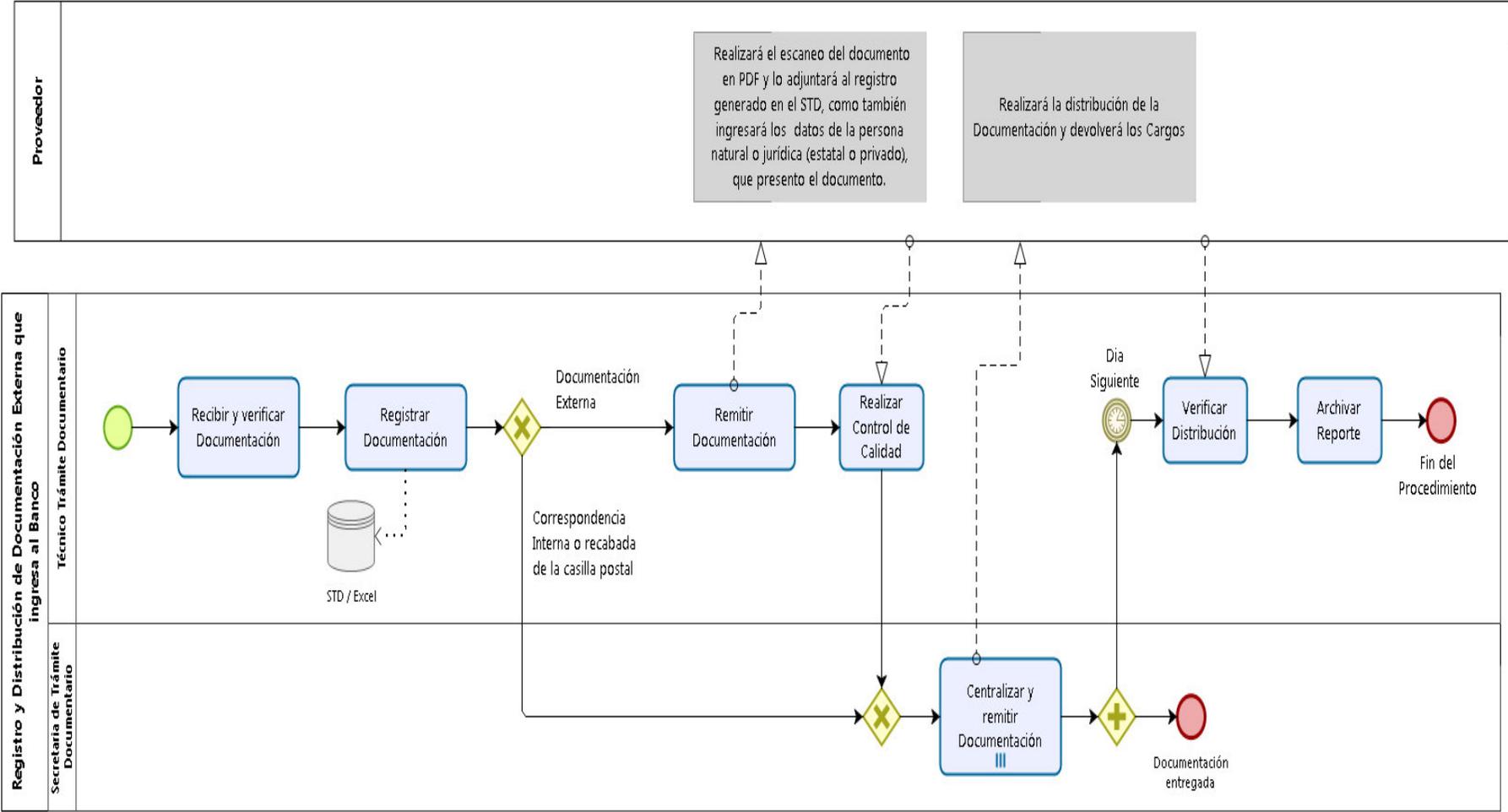
Anexo 05. Diagrama de eliminación de documentos (Situación actual)

INVENTARIO DE DOCUMENTOS PARA SU ELIMINACIÓN



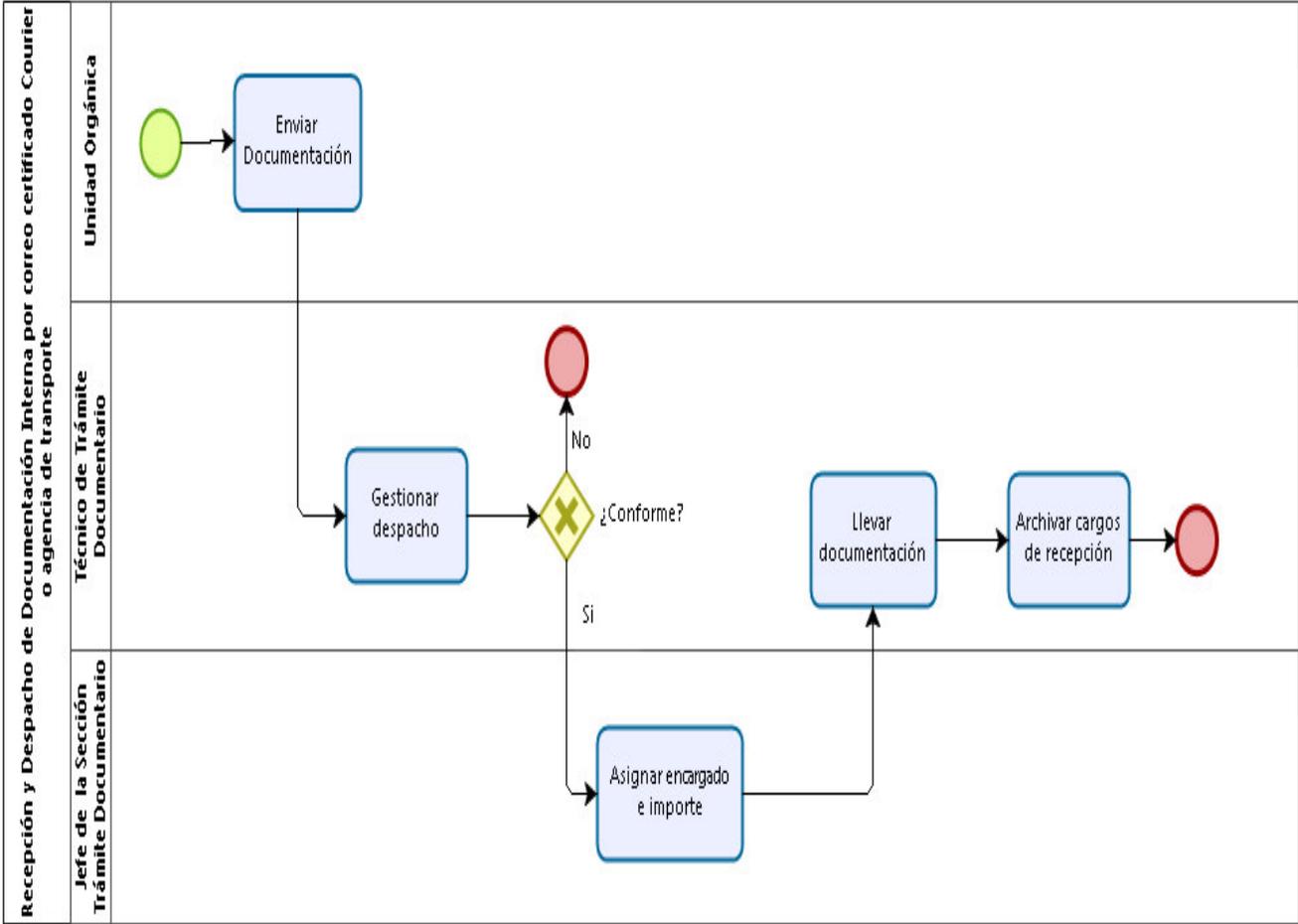
Fuente: La empresa

Anexo 06. Diagrama de flujo de registro y distribución de documentación externa (Situación propuesta)



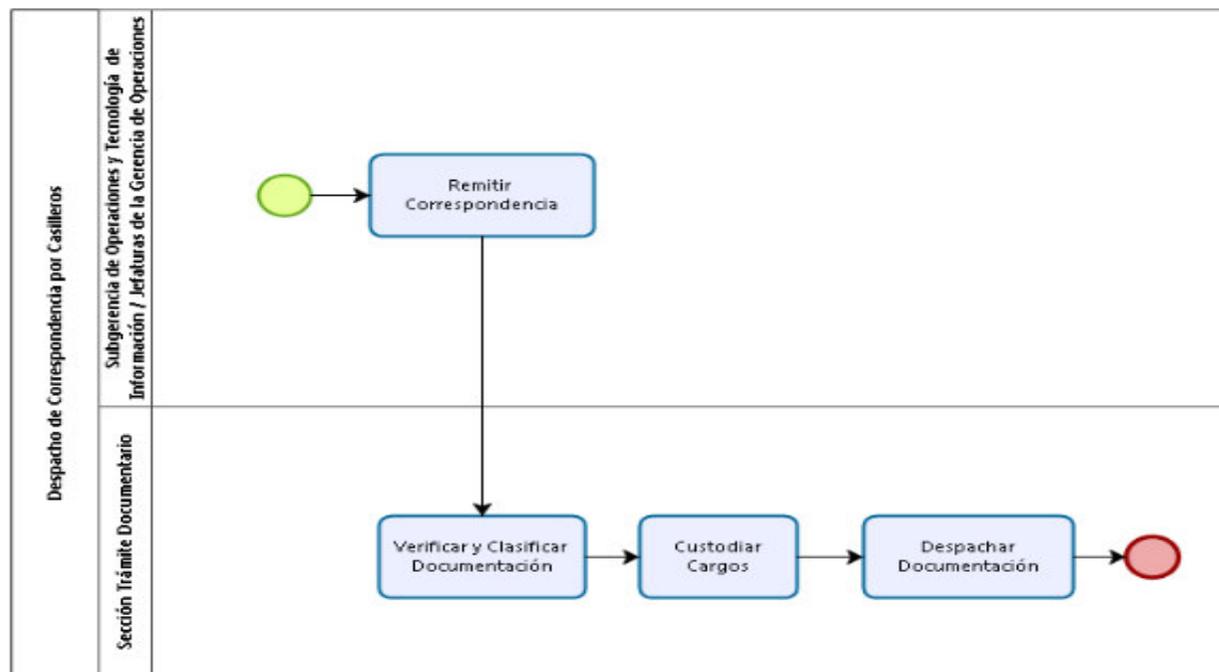
Fuente: Elaboración propia

Anexo 07. Diagrama de flujo de recepción y despacho de documentación Interna por correo certificado Courier (Situación propuesta)



Fuente: Elaboración propia

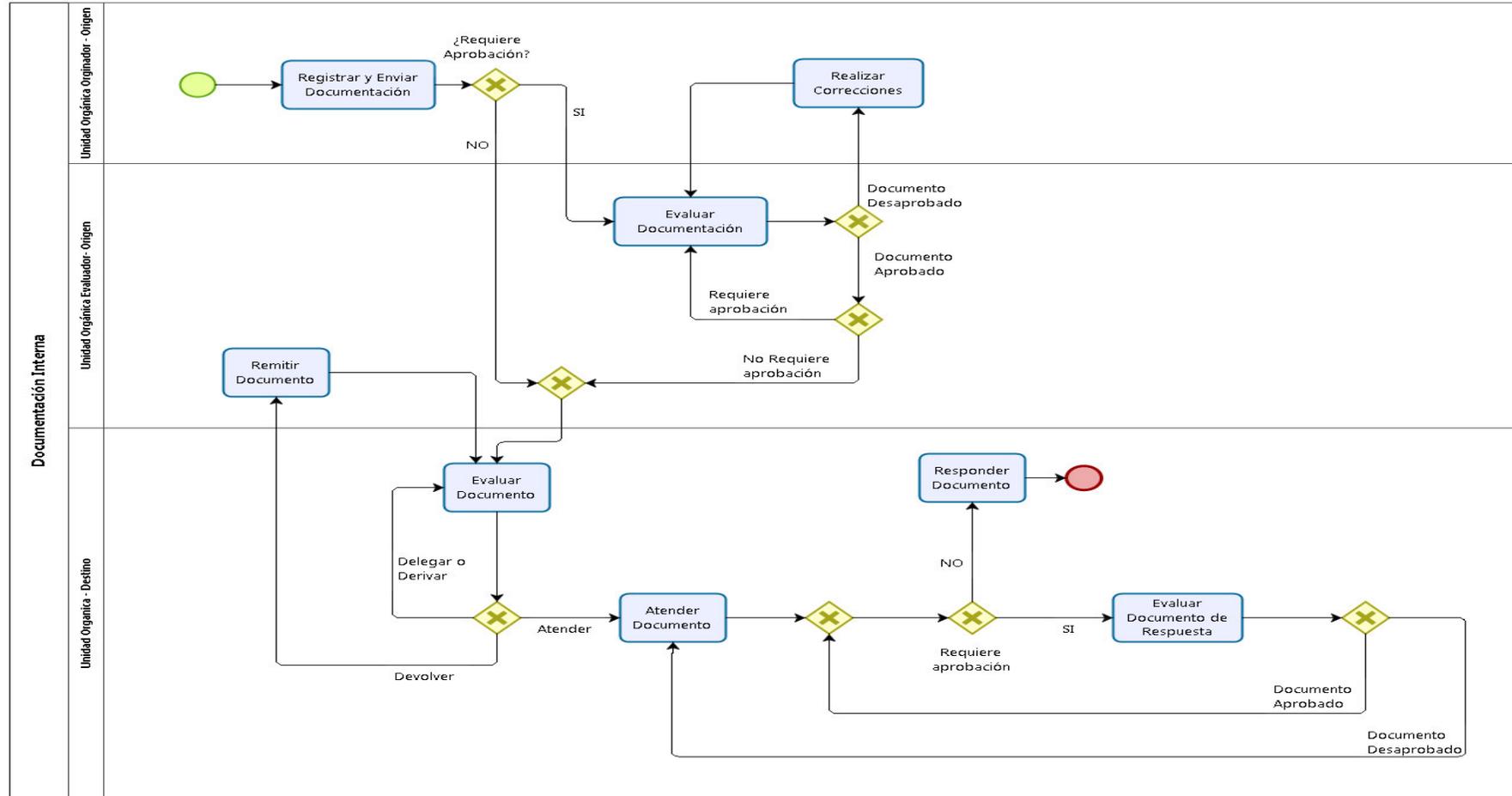
Anexo 08. Diagrama de flujo de despacho de correspondencia por casillero (Situación propuesta)



Fuente: Elaboración propia

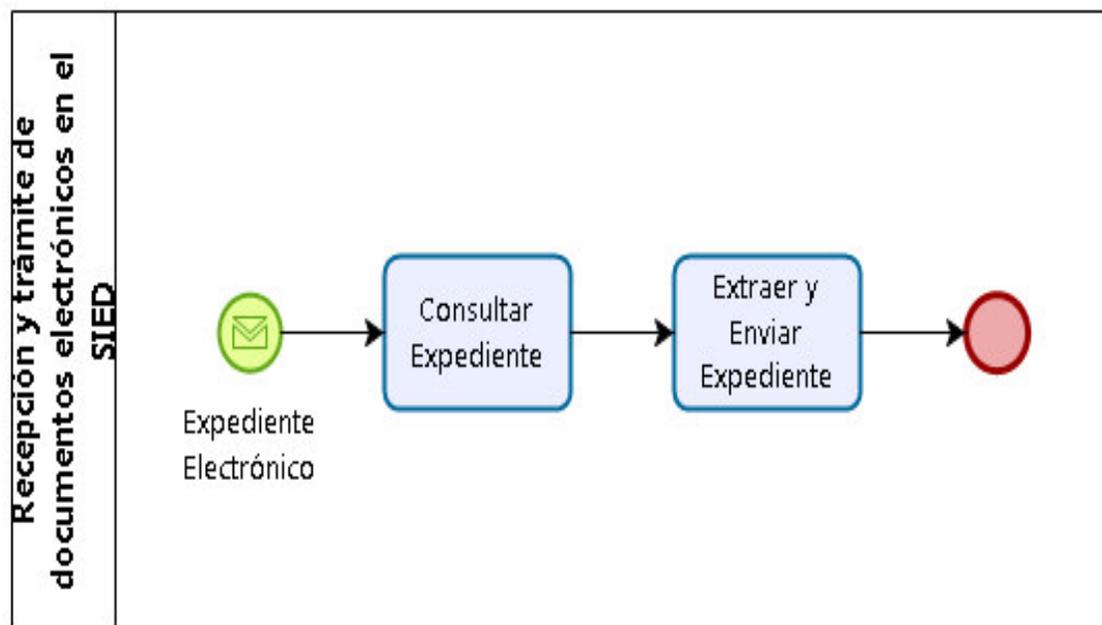
Anexo 09. Diagrama de flujo de Documentación Interna – STD (Situación propuesta)

145

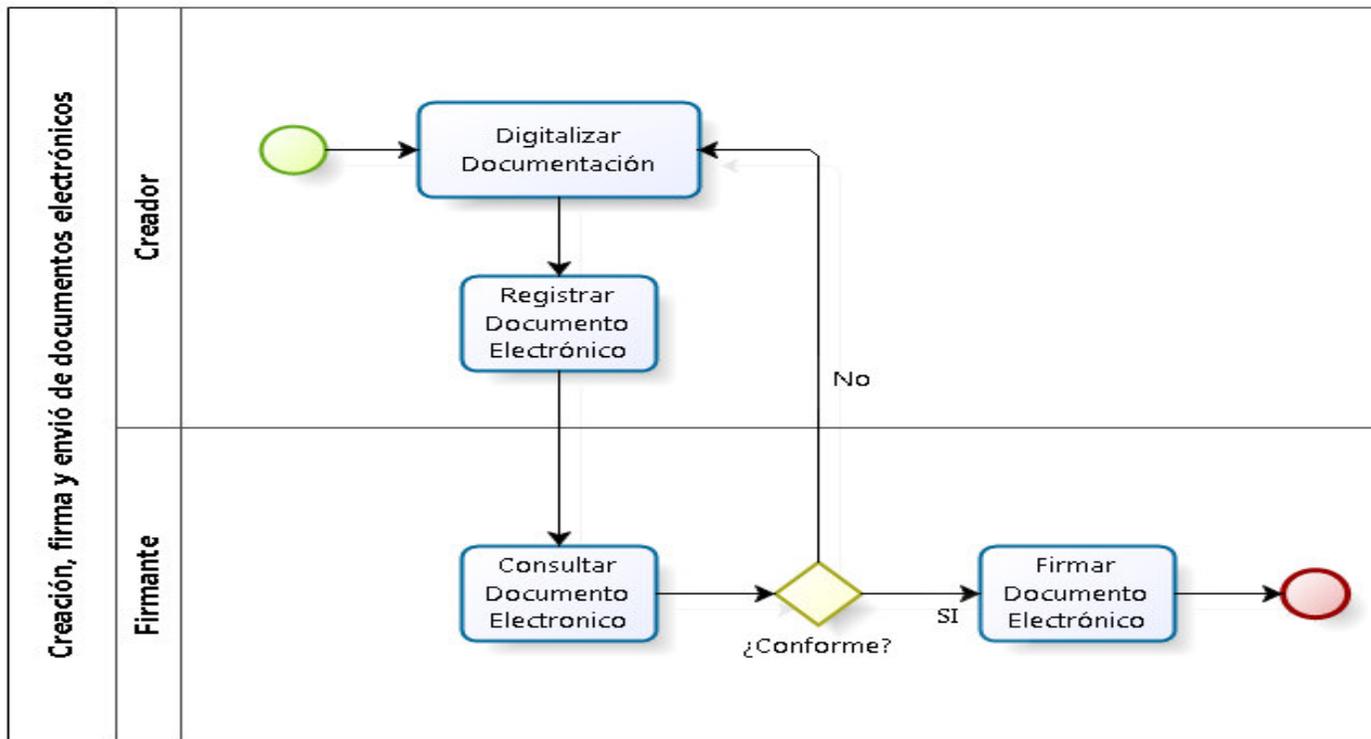


Fuente: Elaboración propia

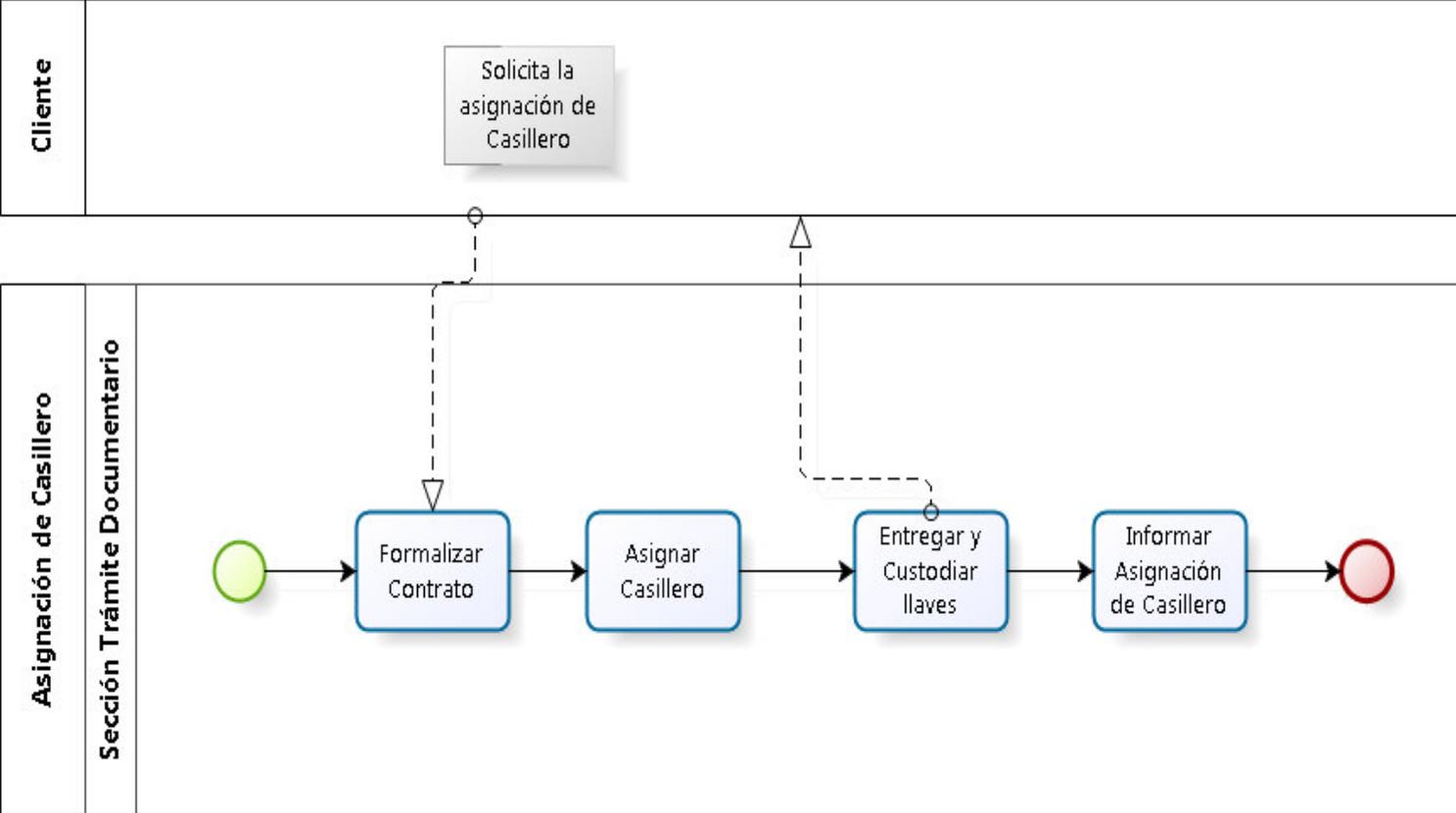
Anexo 10. Diagrama de flujo de recepción y trámite de documentos electrónicos en el SIED (Situación propuesta)



Anexo 11. Diagrama de flujo de creación, firma y envío de documentos electrónicos (Situación propuesta)

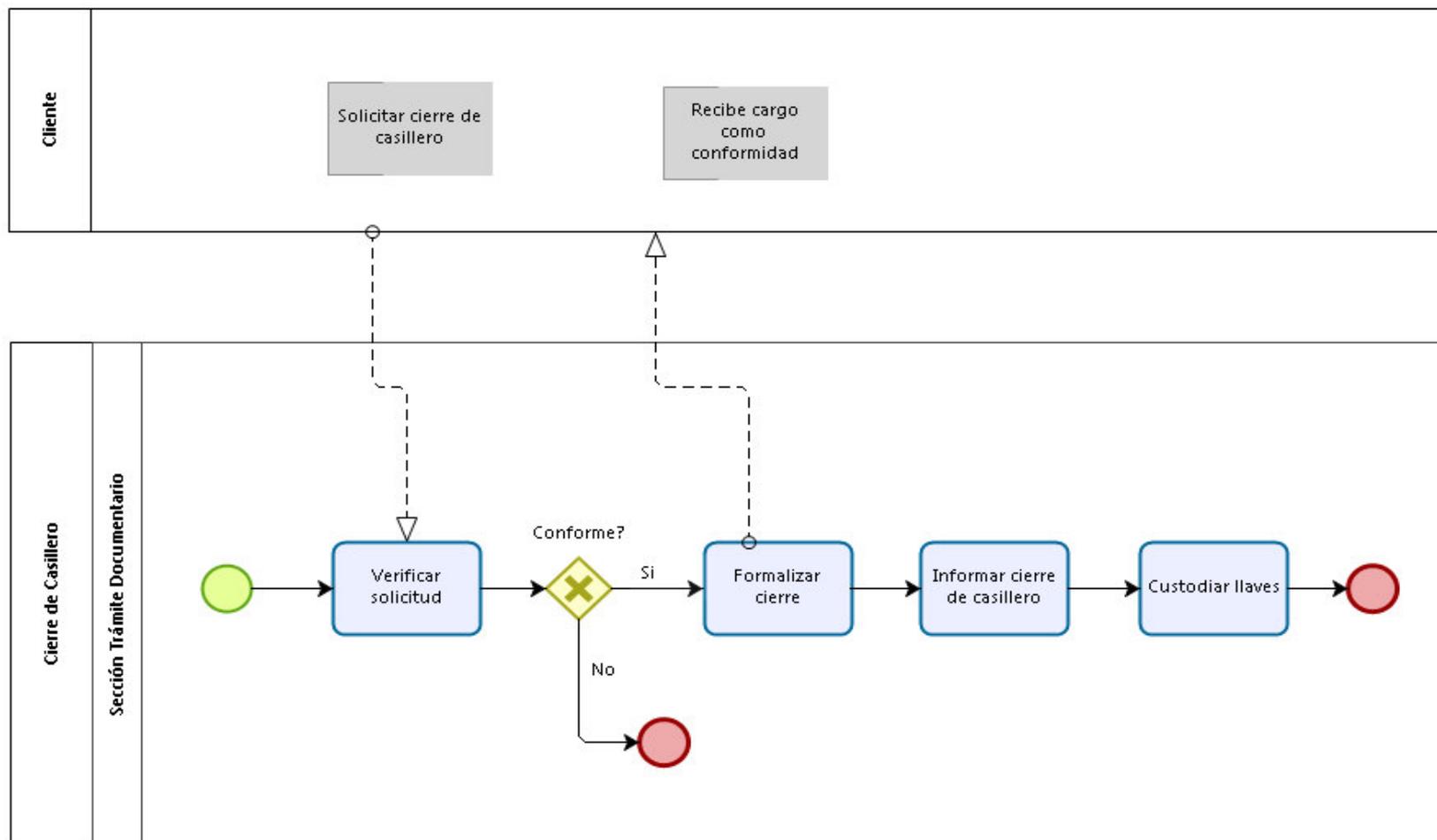


Anexo 12. Diagrama de flujo de asignación de casillero (Situación propuesta)



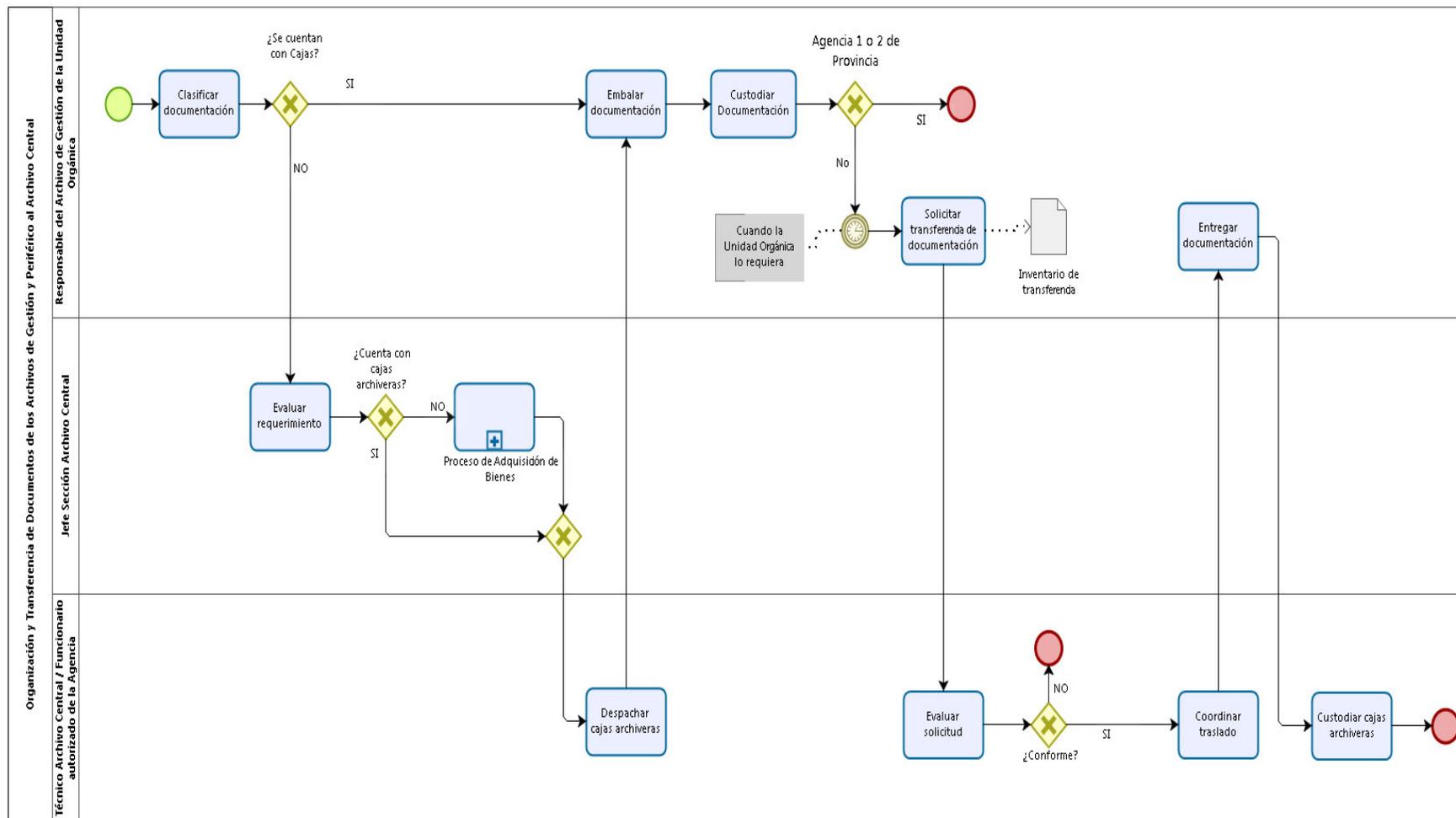
Fuente: Elaboración propia

Anexo 13. Diagrama de flujo de cierre de casillero (Situación propuesta)



Anexo 14. Diagrama de flujo de organización y transferencia de documentos (Situación propuesta)

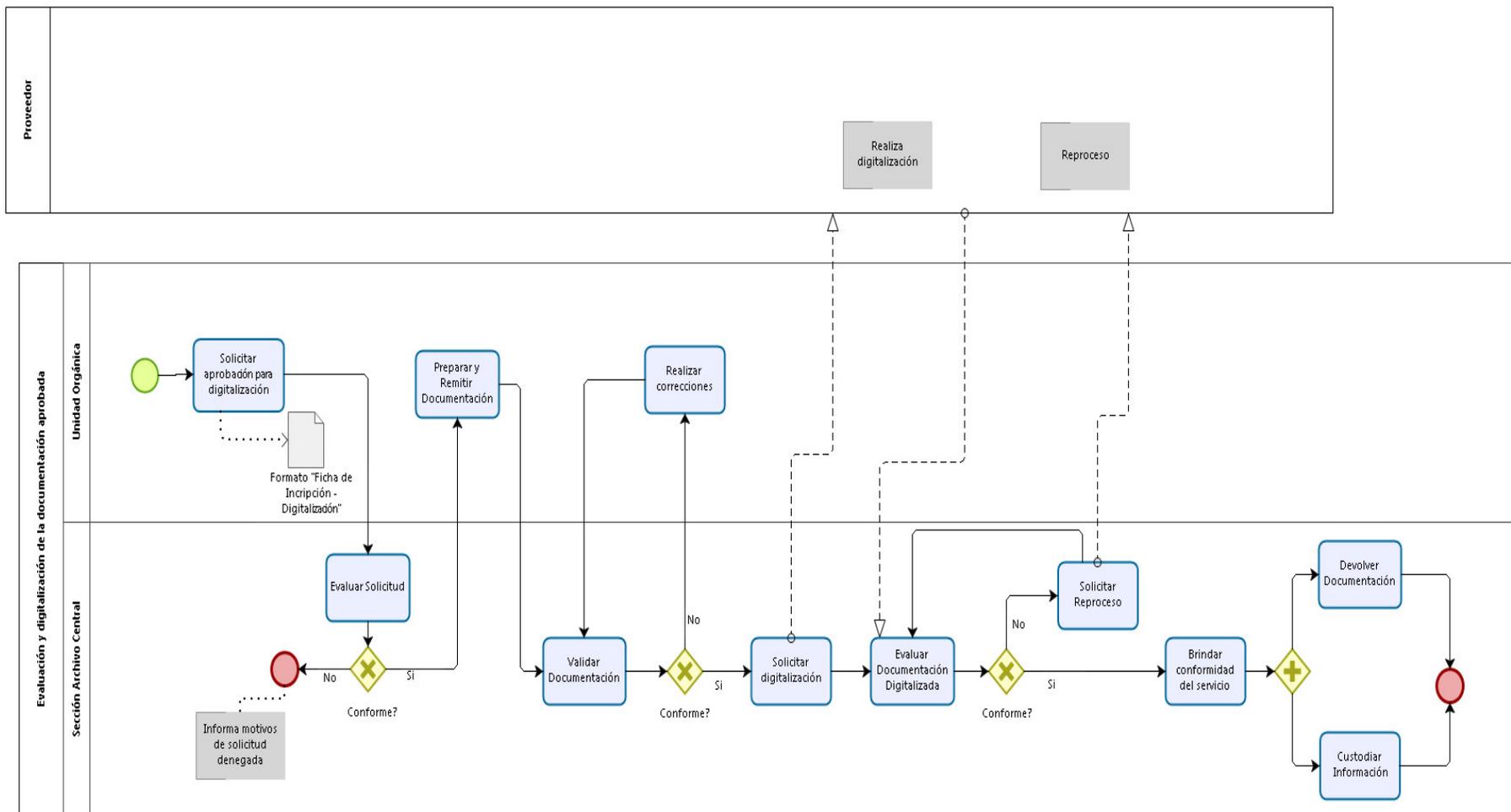
150



Fuente: Elaboración propia

Anexo 15. Diagrama de Flujo de evaluación y digitalización de la documentación aprobada (Situación propuesta)

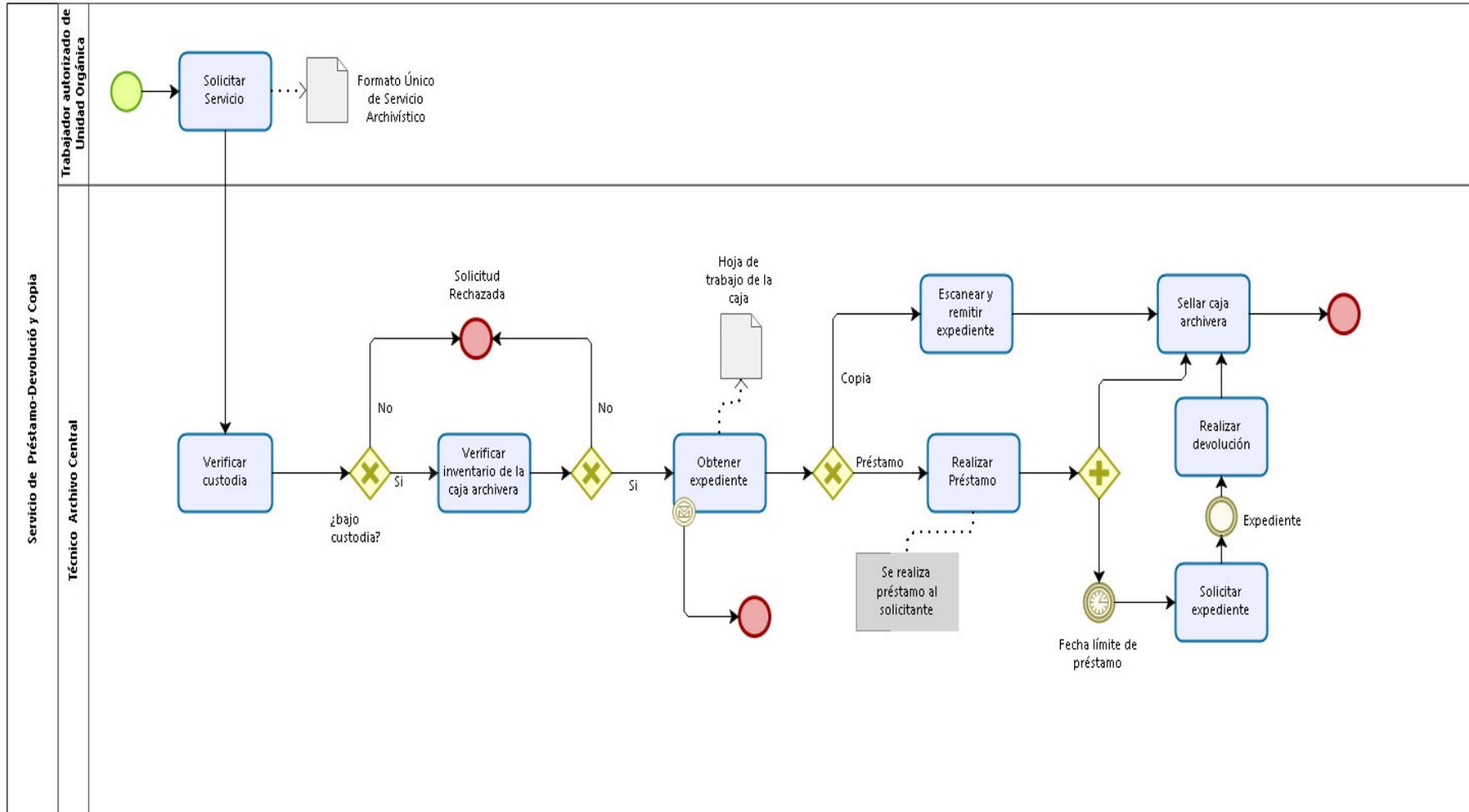
151



Fuente: Elaboración propia

Anexo 16. Diagrama de flujo servicio préstamo-devolución y copia (Situación propuesta)

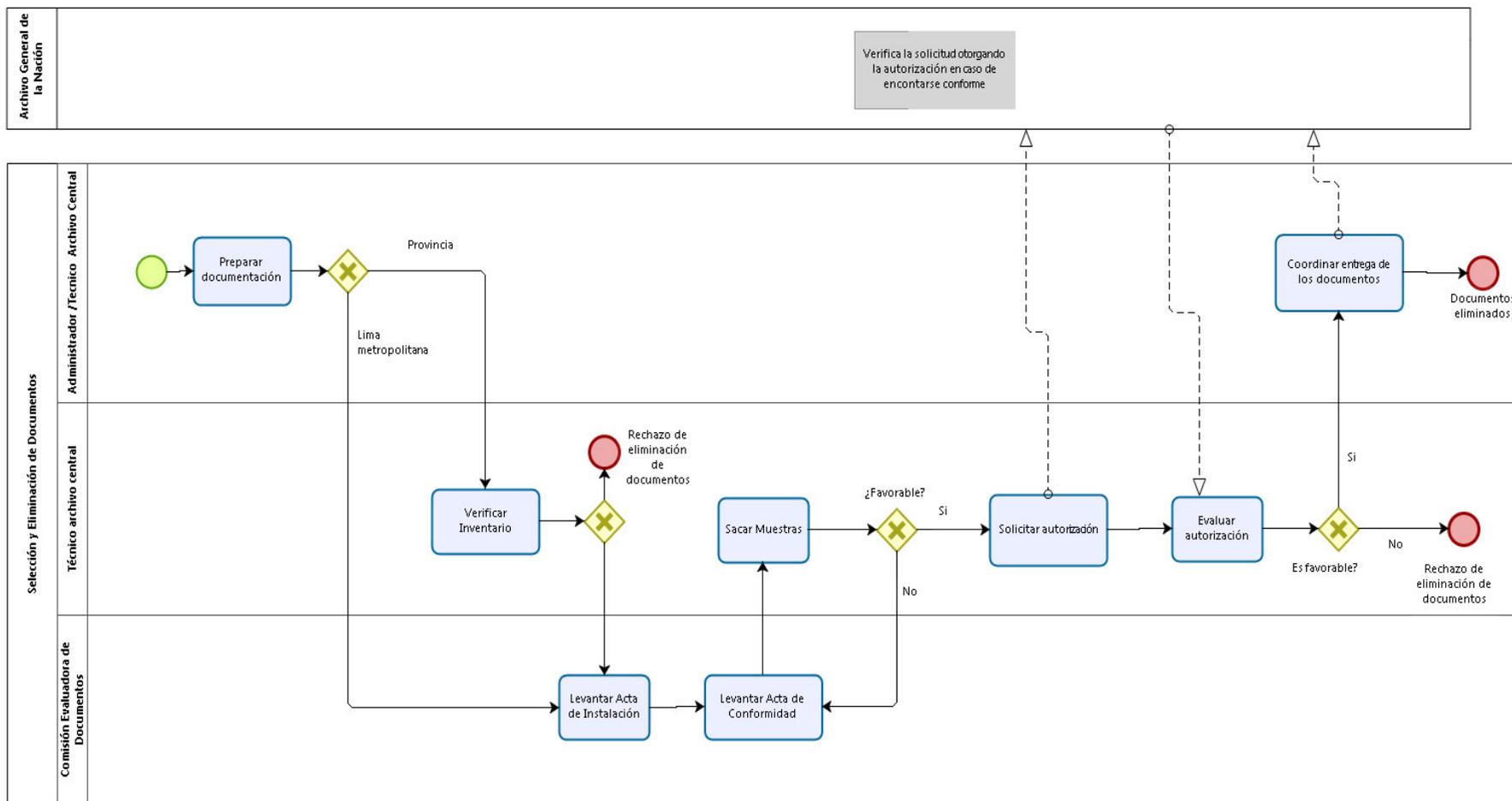
152



Fuente: Elaboración propia

Anexo 17. Diagrama de flujo de selección y eliminación de documentos (Situación propuesta)

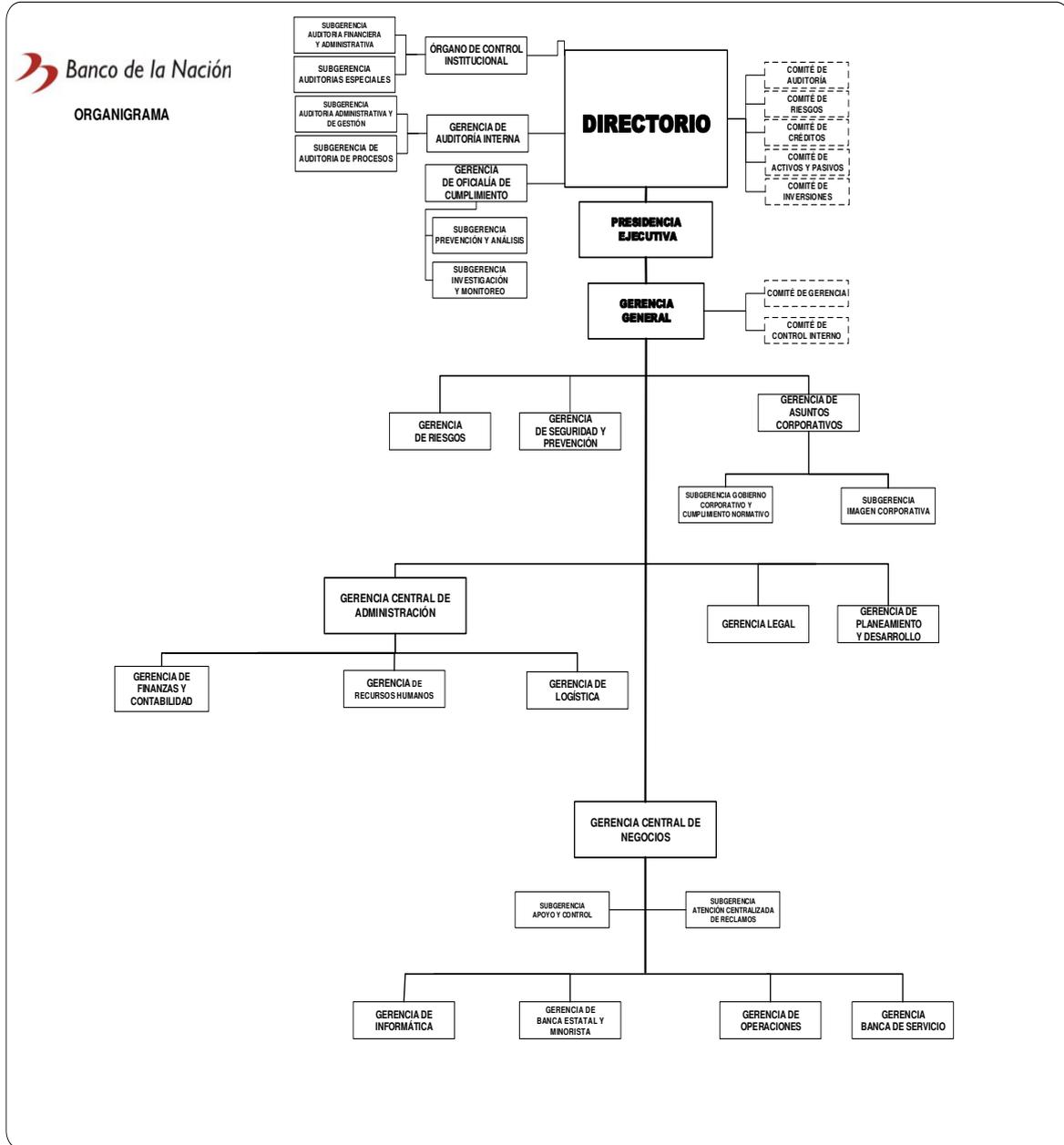
153



Fuente: Elaboración propia

Anexo 18. Organigrama del BN

f



Fuente : La empresa

Anexo 19. Ficha de proceso Gestión de documentos

Nombre del Proceso: Gestión de Documentos		Código FAD 01 Rev.0
Líder del Proceso: Gerencia de Asuntos Corporativos		
Objetivo: Garantizar la correcta y oportuna dirección, planeación, manejo, control, organización y funcionamiento de la gestión documental del Banco, de forma armónica y homogénea de acuerdo con su naturaleza y sus fines.		
Alcance	Empieza	Registro de Documentación Interna o Externa.
	Incluye	Distribución de los Documentos.
	Termina	Recepción de documentos por parte del receptor o destinatario.
Políticas y Lineamientos que aplican al Proceso		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, de fecha 2001.04.10. ➤ Ley 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales y su modificatoria mediante Ley N° 27310. 		
Subprocesos / Productos	Líder Subproceso	Área ejecutora del Proceso
Trámite Documentario	Subgerencia Corporativo y Normativo y Gobierno Cumplimiento	Todas las Unidades Orgánicas del Banco
Gestión de Casilleros	Subgerencia Corporativo y Normativo y Gobierno Cumplimiento	Sección Trámite Documentario
Proveedores		Entradas
<ul style="list-style-type: none"> ➤ FONAFE ➤ Proveedores de Servicio de Mensajería 		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Trámite de Documentos Interno o Externo
Salidas		Clientes
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Recepción de documentos por parte del receptor o destinatario. 		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Persona natural o jurídica del Sector Estatal o Privado ➤ Unidades Orgánicas del Banco
Procedimientos		

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Registro y Distribución de Documentación Externa que ingresa al Banco. ➤ Registro y Distribución de Documentación Interna por correo certificado Courier o agencia de transporte. ➤ Despacho de Correspondencia por Casilleros. ➤ Documentación Interna – STD. ➤ Intercambio de Documentos Electrónico (Usando SIED). ➤ Gestión de Casilleros. ➤ Asignación de Casilleros. ➤ Cierre de Casilleros. 			
Registros			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Clientes ➤ Entidades Públicas y Privadas ➤ Tramite Documentario 			
Recursos			
Personal de las Unidades Orgánicas del Banco.			
Equipos Tecnológicos (Pc, Impresora, Scanner, Fotocopiadora).			
Sistemas de Información (STD, Acceso a Internet, Portal Interno).			
Indicadores	Forma de Cálculo	Periodicidad	Responsable de la Medición
Despacho de documentos a las oficinas internas del BN	N° de documentos despachados en el día / N° de documentos recibidos	Bimensual	Sección Documentario Tramite
Despacho de documentos externos a nivel Lima Metropolitana y Callao	N° de documentos entregados hasta el día siguiente de su recepción / N° de documentos recibidos para su despacho	Bimensual	Sección Tramite Documentario
Controles			
Directiva del Macro-Proceso Gestión Documentaria			
Manual de Procedimiento del Proceso de Gestión de Documentos.			

Fuente: Elaboración propia

Anexo 20. Ficha de proceso Administración de Archivos

Nombre del Proceso: Administración de Archivos		Código FAD 02 Rev.0
Líder del Proceso: Gerencia de Asuntos Corporativos		
Objetivo: Garantizar la correcta y oportuna dirección, planeación, manejo, control, organización y funcionamiento de la Administración de Archivos del Banco, de forma armónica y homogénea de acuerdo con su naturaleza y sus fines.		
Alcance	Empieza	Transferencia de Documentación del Patrimonio del Banco
	Incluye	Digitalización, Préstamo y Eliminación de Documentos.
	Termina	Custodia de la Documentación del Patrimonio del Banco
Políticas y Lineamientos que aplican al Proceso		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ley N° 25323 Ley del Sistema Nacional de Archivos y su Reglamento D.S. N° 008-92-JUS. ➤ R.J. N° 173 -86 - AGN/J, que aprueban las normas para la Formulación del Programa de Control, Transferencia, Eliminación y Conservación de Documentos. ➤ Resolución Jefatural N° 073-85/AGN-J "Normas Generales del Sistema Nacional del Archivo, para el Sector Público Nacional AGN". 		
Subprocesos / Productos	Líder Subproceso	Área ejecutoras de Proceso
Archivamiento Físico y Digital de Documentos	Subgerencia Corporativo y Normativo Gobierno y Cumplimiento	Todas las Unidades Orgánicas del Banco
Mantenimiento de Archivos Físicos	Subgerencia Corporativo y Normativo Gobierno y Cumplimiento	Sección Archivo Central
Eliminación de Documentos Físicos	Subgerencia Corporativo y Normativo Gobierno y Cumplimiento	Sección Archivo Central
Proveedores		Entradas
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Archivo General de la Nación 		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Solicitud para transferencia de documentación ➤ Solicitud de digitalización de documentos ➤ Solicitud de préstamos de documentos
Salidas		Clientes
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Custodia de Documentación recibida. ➤ Atención de Documentación Digitalizada. ➤ Atención de Préstamos de documentos que se encuentran en custodia. 		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Unidades Orgánicas del Banco

Procedimientos			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Organización de la Documentación y Transferencia de Documentos de los Archivos de Gestión y Periférico al Archivo Central. ➤ Evaluación y Digitalización de la Documentación aprobada. ➤ Servicio de Préstamo – Devolución y Copia ➤ Selección y Eliminación de Documentos. 			
Registros			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Clientes ➤ Expedientes 			
Recursos			
Personal de las Unidades Orgánicas del Banco.			
Equipos Tecnológicos (Pc, Impresora, Scanner, Fotocopiadora).			
Sistemas de Información (Acceso a Internet, Portal Interno).			
Mobiliario (Cajas archiveras, Estantes, Armarios).			
Indicadores	Forma de Cálculo	Periodicidad	Responsable de la Medición
Atención de solicitudes de documentos archivados	N° de requerimientos atendidos dentro de las 72 horas / N° de requerimientos recibidos	Mensual	Sección Archivo Central
Atención digital de documentos	N° de requerimientos atendidos digitalmente / N° de requerimientos atendidos	Mensual	Sección Archivo Central
Atención de Préstamos de documentos que se encuentran en custodia.	N° de requerimientos de préstamos atendidos / N° de requerimientos atendidos	Mensual	Sección Archivo Central
Controles			
Directiva del Macro-Proceso Gestión Documentaria.			
Manual de Procedimiento del Proceso Administración de Archivos.			

Fuente: Elaboración propia

Anexo 21: Autorización de Empresa



Gerencia de Planeamiento y Desarrollo

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

San Borja, 21 de febrero de 2018

Señor
Miguel Angel Chipana Quispe
Presente

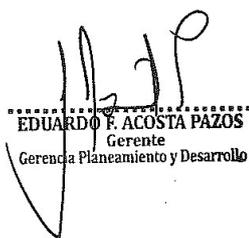
Asunto : Autorización Recolección de Información

Ref. : Carta s/n. de fecha 21-02-2018

Me dirijo a usted en relación al documento de la referencia, mediante el cual solicita se le autorice la recolección de datos para el desarrollo del proyecto de investigación titulado "Propuesta del enfoque de procesos para una Gestión Documentaria en el Banco de la Nación"; requisito indispensable, para culminar la tesis y obtener el grado profesional de Ingeniero Industrial.

Al respecto, esta Gerencia le concede la autorización para obtener la información meramente necesaria, para el proyecto de investigación antes mencionado.

Atentamente,



.....
EDUARDO F. ACOSTA PAZOS
Gerente
Gerencia Planeamiento y Desarrollo

c.c. Subgerencia Desarrollo Organizacional