



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

FACULTAD DE LETRAS Y CIENCIAS HUMANAS

E.A.P. DE BIBLIOTECOLOGÍA Y CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN

Análisis del proceso de gestión documental del archivo de bóveda de valores del Banco de Crédito del Perú aplicando la norma ISO 15489

INFORME PROFESIONAL

Para optar el Título de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información

AUTOR

Roxana Alexandra Albarracin Aparicio

LIMA – PERÚ
2013

DEDICATORIA

A Miguel Albarracin, mi guardián de sueños de infancia, mi héroe y mi mejor amigo.

Todos mis logros son gracias a ti papá...

En memoria de Luz Rocha de Albarracin y Elba Albarracin, mis verdaderas madres. A ustedes gracias por darme más que enseñanzas y buenos consejos.

Hoy más que nunca, las siento muy cerca de mí....

A Nelly, Martín y mis siempre pequeños Stefano, Sandra y Silvana que saben alegrar aún más mis días a través de sus sonrisas...

A Alexander Sánchez, que con su gran amor y apoyo constante, me hace sentir completamente feliz.

Gracias por hacer de mis sueños, los tuyos también...

Y a mis únicos y verdaderos amigos, pues sin ustedes *biblios*, estos años no hubieran sido los mismos...

Gracias Sandra, Patty, Josefina, Juan Diego, Ivo, Evy, Luis y Said...

AGRADECIMIENTOS

A mis amigos de la Oficina Principal Lima – BCP y Ransa Archivo, los cuales me brindaron su apoyo y amistad en los momentos de elaboración del presente trabajo.

Mil gracias: Rosario, Rosa, Vanessa, Naira, Cecilia L., Cecilia G., Paul, Miguel, Ronald y Aaron.

A Karen Alfaro y Edelmira Llanos, amigas por siempre.

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	8
 CAPÍTULO I EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1 Descripción del tema	11
1.2 Antecedentes.....	12
1.3 Justificación.....	15
1.4 Objetivos.....	15
1.5 Marco teórico.....	16
1.6 Metodología.....	18
 CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	
2.1 Gestión de la información.....	19
2.2 Gestión documental.....	20
2.2.1 Modelos de gestión documental.....	21
2.3 Sistema de Gestión Documental.....	23
2.3.1 Componentes de un sistema de gestión de documentos.....	26
2.4 Archivos.....	27
2.4.1 Formación y las tres edades de los archivos.....	28
2.5 Archivos bancarios.....	29
2.6 Gestión documental en entidades bancarias.....	30
2.7 Norma ISO 15489.....	32
2.8 Normativa archivística peruana.....	35
 CAPÍTULO III ANÁLISIS DEL PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL DEL ARCHIVO DE BÓVEDA DE VALORES DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ APLICANDO LA NORMA ISO 15489	
3.1 Banco de Crédito del Perú.....	37
3.1.1 Reseña histórica.....	37
3.1.2 Misión, visión y principios.....	39
3.2 Archivo de Bóveda de Valores.....	40
3.2.1 Funciones generales.....	40
3.2.2 Estructura orgánica.....	40
3.2.3 Infraestructura.....	43
3.2.4 Bases de datos.....	44
3.2.5 Fondo documental.....	47
3.2.6 Explosión documental.....	49
3.2.7 Servicios.....	51
3.3 Análisis del proceso de gestión documental.....	53
3.3.1 Procesamiento técnico.....	53
3.3.1.1 Descripción documental e indización.....	53
3.3.1.2 Clasificación documental y signatura.....	53
3.3.2 Flujo documental.....	56
3.3.2.1 Ingreso y recepción de documentos en archivo.....	56

3.3.3	Ingreso a sistema.....	59
3.3.4	Conservación.....	59
3.4	Aplicación de las matrices FODA, MEFE, MEFI y Cadena de Valor al archivo de Bóveda de Valores del Banco de Crédito del Perú.....	59
3.5	Análisis del proceso de gestión documental del archivo de Bóveda de Valores del Banco de Crédito del Perú, aplicando la norma ISO 15489.....	65
3.6	Contrastación de los resultados.....	68

CAPÍTULO IV PROPUESTA DE DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA EL ARCHIVO DE BÓVEDA DE VALORES DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ APLICANDO LA NORMA ISO 15489

4.1	Procesos de la Norma ISO 15489.....	69
4.1.1	Incorporación de documentos.....	69
4.1.2	Registro de documentos.....	70
4.1.3	Almacenamiento de documentos.....	72
4.1.4	Acceso a la documentación.....	73
4.1.5	Trazabilidad de los documentos.....	74
4.1.6	Disposición de los documentos.....	75
4.1.6.1	Manual de procedimientos.....	75
4.1.6.2	Tablas de retención documental.....	76
4.2	Cronograma de actividades.....	78
4.3	Presupuesto.....	80
	CONCLUSIONES.....	82
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	84
	ANEXOS.....	90

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla N°1 Documentos vigentes en custodia.....	48
Tabla N°2 Explosión documental.....	49
Tabla N°3 Signatura de documentos.....	55
Tabla N° 4 Matriz FODA.....	60
Tabla N° 5 Matriz MEFE.....	61
Tabla N° 6 Matriz MEFI.....	62
Tabla N° 7 Contratación del proceso de gestión documental en el archivo de Bóveda de Valores del Banco de Crédito del Perú, aplicando la norma ISO 15489...	66
Tabla N° 8 Tabla de incorporación de documentos.....	70
Tabla N° 9 Modelo de ingreso.....	71
Tabla N° 10 Ubicación topográfica.....	73
Tabla N° 11 Niveles de acceso a la documentación.....	74
Tabla N° 12 Tabla de Retención Documental.....	77
Tabla N° 13 Diagrama de Gantt.....	79
Tabla N° 14 Presupuesto.....	81

ÍNDICE DE IMÁGENES

		Pág.
Imagen N°1	Pirámide objeto de gestión.....	24
Imagen N°2	Organización jerárquica.....	42
Imagen N°3	Sistema Solución.....	45
Imagen N° 4	Listados en Excel.....	45
Imagen N° 5	Pantallas <i>MyExtra</i>	46
Imagen N° 6	Pantalla de intranet.....	47
Imagen N° 7	Cadena de Valor actual.....	64
Imagen N° 8	Ubicación topográfica.....	73
Imagen N° 9	Visualización de interfaz del sistema.....	75

ÍNDICE DE GRÁFICOS

		Pág.
Gráfico N° 1	Índices de crecimiento documental.....	50
Gráfico N° 2	Prestación de servicios.....	52
Gráfico N° 3	Diagrama de flujo del proceso documental.....	58
Gráfico N° 4	Contrastación del proceso de gestión documental en el archivo de Bóveda de Valores del Banco de Crédito del Perú, aplicando la norma ISO 15489.....	68

INTRODUCCIÓN

La sociedad contemporánea se encuentra atravesando un gran cambio dentro del ámbito social y tecnológico y con ello la competitividad entre las instituciones de un mismo rubro es mucho más evidente, es por ello que éstas buscan una optimización de sus procesos administrativos además de un mejor desempeño en las actividades diarias que realizan. La competencia entre ellas es uno de los ejes fundamentales para la innovación y aplicación de nuevas metodologías, para el manejo y la organización de información dentro de las mismas, es un requisito indispensable para lograr tales objetivos.

Debido a estos factores, las instituciones buscan una mejora en todos los campos de acción, por ello, los archivos no son ajenos a esta optimización y plantean los sistemas de gestión documental, que son una herramienta que agiliza los procesos internos de un archivo y que, aplicados a una empresa, permiten el acceso rápido a la información y por ende el mejor desempeño de los usuarios que la consultan. Sin embargo, las técnicas básicas de la gestión documental se aplican desde hace ya muchos años en el formato físico, siendo actualmente el formato digital la tendencia en el manejo de documentación en gran escala.

Entre estas instituciones que buscan optimizar sus competencias se encuentran las instituciones bancarias que innovan servicios y mejoran los ya existentes, tal es el caso del Banco de Crédito del Perú, que en los últimos años ha ido perfeccionando sus servicios principales en cuanto a atención al cliente externo pero al mismo tiempo, descuidando sus servicios de archivo a los colaboradores, los cuales demoran en realizar sus actividades diarias debido a que no cuentan con la documentación en el momento oportuno y retrasan sus tiempos de atención en sus respectivos canales (plataformas de atención al cliente, cajas y oficinas administrativas), lo que genera el descontento del cliente.

El presente informe está estructurado en cuatro capítulos. En el primer capítulo, se describe la problemática, los antecedentes registrados sobre el tema de la investigación, la justificación, los objetivos que se pretenden alcanzar, además de un breve marco teórico y la metodología empleada.

El segundo capítulo, abarca el desarrollo del marco teórico haciendo referencia a los conceptos básicos, tales como son los sistemas de gestión documental, los archivos en especial los archivos bancarios y la Norma ISO 15489 que será la herramienta principal en esta investigación.

En el tercer capítulo se describe a la unidad de información, así mismo se desarrolla la Matriz de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA), la Matriz de análisis de factores externos (MEFE), la de análisis de factores internos (MEFI) y una cadena de valor diseñada para la unidad que permitirá visualizar de una mejor manera las actividades de la unidad de información y si estas generan valor al usuario final de los servicios del archivo. Por último, se contrasta el proceso de gestión documental utilizando la Norma ISO 15489 con la finalidad de determinar si las actividades realizadas en el archivo se encuentran relacionadas con este estándar internacional de buenas prácticas de gestión de documentos.

En el cuarto y último capítulo, se describe la propuesta del diseño del sistema de gestión documental para la unidad de archivo de Bóveda de Valores señalando los beneficios que generarían su implantación en la unidad. Finalmente, se presentarán las conclusiones a las que se llegaron relacionados directamente con los objetivos planteados.

Para concluir, se exponen las conclusiones a las se llegaron con el informe en relación con los objetivos propuestos, siendo la principal conclusión la necesidad del diseño de un sistema de gestión documental que permita esencialmente la mejora de los servicios y la satisfacción de los usuarios.

Con el presente informe profesional, se busca que las instituciones, sobre todo las bancarias, tomen conciencia de lo importante que es contar con un sistema de gestión documental en este tipo de archivos. Siendo los bibliotecarios y/o archiveros los principales autores de este cambio obligatorio para la satisfacción documental de los usuarios.

CAPÍTULO I

PROYECTO DEL INFORME PROFESIONAL

1.1 Descripción del tema

Actualmente las instituciones bancarias cumplen un rol importante dentro del Sistema Financiero Nacional debido a que son las responsables de velar por los intereses económicos de cada uno de sus clientes, respaldando así, el libre desarrollo del ejercicio financiero nacional. Cada institución financiera busca diferenciarse de su competencia implementando servicios innovadores que impacten y satisfagan a sus clientes habituales y que sobretodo, atraigan a sus potenciales clientes; es por ello que sus archivos se convierten en valiosas unidades de información que conservan la mayor cantidad de documentación vital para dichas instituciones que acopian y custodian la documentación generada en la institución.

Dentro de las instituciones bancarias peruanas, el Banco de Crédito del Perú no es ajeno a dichos intereses y participa activamente dentro de estos procesos debido a que se encuentra inmerso en este mercado desde su fundación en 1889; sin embargo, no es hasta 1945 que se implementa la Unidad de Valores en la Oficina Principal Lima como un pequeño archivo dentro de la oficina, acondicionada con una bóveda de seguridad y cuya misión es la de custodiar títulos valores y aquellos documentos que guardan valor legal de gran importancia para la institución.

La situación actual de este archivo completamente diferente a la de aquellos años, hoy esta unidad presenta una serie de problemas en la administración de la documentación custodiada debido al reducido espacio con el que se cuenta para el almacenamiento, la falta de personal calificado, el servicio deficiente que brinda a sus colaboradores, la ausencia de un sistema que permita gestionar la administración y la trazabilidad de los documentos y principalmente en la inexistencia de procesos y políticas archivísticas dentro de la unidad.

Todos estos problemas conllevan a la pérdida de algún tipo de documento (por ejemplo de algún tipo de pagaré, una acción o un cheque de gerencia), lo que causaría serios problemas judiciales y económicos a la institución; además, de la insatisfacción de los usuarios internos que solicitan la documentación y esperan obtenerla de manera rápida y oportuna, pues están obligados a realizar operaciones de desembolso de fuertes cantidades de dinero a su respectiva cartera de clientes.

Por tal motivo, se considera que los problemas señalados pueden ser mejorados con la implementación de un sistema de gestión documental que permita la agilización de los procesos de ingreso, pronta recuperación de la información, agilizar la solicitud de documentos, optimizar el servicio de atención y realizar la trazabilidad del documento.

1.2 Antecedentes

La existencia de sistemas de gestión documental dentro de las instituciones financieras es un tema relativamente reciente y más aún, enfocados desde la Bibliotecología ya que tiene mayor cercanía a la disciplina archivística. Sin embargo se han encontrado algunas investigaciones referidas a dicho tema:

En Francia luego de promulgarse la Ley Bancaria el 24 de enero de 1984, el Sistema Financiero Francés toma en cuenta que para el desarrollo integral del sistema, es necesario la organización de sus documentos y sus respectivos fondos. Para dichos procesos se establecen normas definidas y estructuradas por el Comité Francés de Organización y Normalización Bancaria (CFONB); así el país, toma conciencia que para el desarrollo del Sistema Bancario, es esencial la organización de sus documentos desde los fondos que lo integran. Con este objetivo, se tiene como antecedente el diseño de un sistema de gestión documental en el informe profesional realizado por Dilomama (2002) titulado *Concepción de un sistema de gestión global de la información documental dentro de la Caja Nacional de Seguridad Social de Burkina Faso*, donde se plantea el diseño de un sistema de gestión documental en tal institución.

En España, Alonso (2007) en el artículo *La Norma ISO 15489: Un marco sistemático de buenas prácticas de gestión documental en las organizaciones*; explica cómo se diseña e implementa un sistema de gestión de documentos de una empresa a partir del uso de la norma ISO 15489. La norma proporciona una guía sobre cómo gestionar o administrar los documentos y su relación con los sistemas electrónicos para el almacenamiento de los documentos en diferentes soportes. Su objetivo es normalizar las políticas, procedimientos y prácticas de la gestión de documentos de archivo con el fin de asegurar una adecuada atención y protección, y permitir que la evidencia y la información que contienen puedan recuperarse de una manera más eficiente.

Otro aporte del ámbito bancario es el de Inclán (2006), en cuyo artículo titulado *Actuaciones para la implementación de un sistema de gestión documental corporativa: Experiencia del Banco de España*, se describe como se realizó un proyecto de implementación de un sistema de gestión documental en dicha institución. El artículo detalla los pasos necesarios y requeridos para poder implantar dicho sistema de gestión de documentos en esta institución bancaria.

Mientras, Escobedo (2003), en su artículo titulado *Construcción de un Modelo de trabajo de Gestión Documental en la organización, en el contexto de la actividad archivística*, explica que, en la década de los 90 el Gobierno Danés dispone la ejecución del proyecto *Merkna*, el cual plantea la incorporación de archivos electrónicos a los archivos tradicionales para la custodia y administración de los documentos.

En Latinoamérica, Colombia es considerada un pionero en el análisis de este tipo de archivos, pues en año 2002 se realizó en Bogotá el *Primer Seminario de Archivos Bancarios organizado por el Sistema Nacional de Archivos*, el cual buscaba generar el interés sobre la importancia de los archivos bancarios en este país, interés que ya venía en aumento en diferentes instituciones bancarias, además de las modificaciones en legislación bancaria colombiana y las normas técnicas empleadas.

Podemos concluir que los antecedentes internacionales más destacados se encuentran en Europa, siendo España y Francia los países que presentan el mayor

desarrollo en políticas archivísticas y en el diseño de un sistema de gestión documental dentro de las instituciones que conforman sus respectivos Sistemas Bancarios.

En nuestro país aún no se encuentran casos de algún diseño similar sin embargo las investigaciones más interesantes y relacionadas al respecto son las siguientes:

Saravia (2003), diseña el proyecto “*Sistema de Administración Documentaria*”. Aquí presenta la experiencia en gestión documental electrónica de la Comisión Nacional Supervisora de Valores (CONASEV) en su Memoria Anual. El proyecto plantea la implementación de una intranet en una organización con la finalidad de compartir y almacenar la información producida por la misma, siendo ejecutada por el sistema MvNet. Dicho sistema, permite una óptima gestión de recepción, tratamiento, y disposición del documento para su posterior recuperación.

Otro caso puntual es el Informe Profesional de Landa (2002) titulado, *Gestión de Documentos: El caso del Consorcio SMS*, donde se analiza los procesos de gestión documental y el trabajo dentro de los archivos del consorcio brasilero SMS. La investigación plantea controlar el flujo de la información y el tiempo en el procesamiento de la información para agilizar la disposición de los documentos a los usuarios de la unidad de información.

Así también, Gonzales (2009) en su Informe Profesional titulado *Sistema de gestión documentario aplicado a la empresa HOB consultores*; expone la problemática que presenta el archivo y señala que para una adecuada preservación de documentos es necesario elaborar una política de gestión y medidas que contribuyan a la conservación de los documentos. Es por ello, que propone establecer lineamientos de prevención y conservación documental que eviten la manipulación y contribuyan a su conservación en el tiempo.

Se puede concluir que el presente tema de investigación es innovador en nuestro país dentro del campo de la gestión de archivos, puesto que no existe antecedente alguno en el ámbito del sistema financiero y más aún para los bancos que

lo conforman. Es importante no dejar de considerar la importancia de los lineamientos planteados para la gestión de documentos, y consolidar así un flujo de actividades que permita la optimización de los archivos del sector bancario.

1.3 Justificación

La importancia del presente trabajo radica en la necesidad de dar a conocer la trascendencia que posee la implementación de un sistema de gestión documental en los archivos, en especial dentro del ámbito financiero puesto que, contribuyen no solo al desarrollo individual de la institución además de generar competitividad entre los mismos al buscar los estándares de calidad que requiere el mercado bancario en nuestro país. Asimismo, este tipo de investigación es novedosa dentro del estudio de los archivos, debido a que no se ha considerado anteriormente aplicarlas este tipo de unidades de información.

Con la propuesta de diseño de un sistema de gestión documental se busca agilizar, optimizar y estandarizar los procesos de atención de solicitudes así como también una mejor conservación del fondo documental, ya que se evitará la manipulación constante de la documentación y con ello su precipitado deterioro.

Se busca además, promover la optimización en el intercambio de información entre todas las áreas productoras de documentación dentro del banco que, en los últimos tiempos, ha considerado necesario la aplicación de nuevos sistemas de gestión en sus áreas claves de ejecución entre ellas la unidad de Valores de la Oficina Principal Lima.

1.4 Objetivos

▪ Objetivo general

Analizar el proceso de gestión documental del Archivo de Bóveda de Valores del Banco de Crédito del Perú, aplicando la norma ISO 15489.

- **Objetivos específicos**

- a. Identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del Archivo de Bóveda de Valores del Banco de Crédito del Perú mediante una matriz FODA, a fin de conocer su situación actual.
- b. Determinar mediante una cadena de valor, las actividades internas del archivo y si éstas generan valor al usuario final del servicio.
- c. Describir el proceso de gestión documental en el archivo de Bóveda de Valores del Banco de Crédito del Perú aplicando como herramienta principal la norma ISO 15489.
- d. Proponer el diseño de un sistema de gestión documental para la unidad.

1.5 Marco teórico

- **Gestión de la información**

La gestión de la información o *information management* se refiere a las distintas fases del tratamiento de la información que se encuentra en cualquier formato, desde que se produce hasta que se recupera. Es decir, es el ejercicio de habilidad de control sobre la adquisición, organización, almacenamiento, seguridad, recuperación y difusión de los recursos de información, esenciales para el buen funcionamiento de una empresa, entidad, organización o institución, incluyendo la documentación, gestión de registros, y la infraestructura técnica (Reitz, 2004).

Es decir, la gestión de la información es el tratamiento de la información producida en una institución y que va atravesando por diversos estados hasta que llega a adquirir el valor suficiente que pueda ser empleada para el ejercicio de las funciones y para una adecuada toma de decisiones aprovechando al máximo sus recursos informativos.

- **Gestión documental**

La gestión documental es un conjunto de disciplinas que tienen como objeto de estudio un proceso informativo en el que se da una actividad de recuperación de

mensajes emitidos en procesos anteriores y que mediante análisis y tratamiento técnico, se comunican con la finalidad de que sirvan de fuente de información para la obtención de nuevo conocimiento o para la toma de decisiones (López Yepes, 1995).

Entonces, se puede afirmar que la gestión documental es el conjunto de normas y técnicas empleadas para administrar el flujo documentario en una organización, permitir la recuperación de información desde ellos, determinar el tiempo de vida de los documentos dentro del archivo de gestión, eliminar los que ya no sirven y asegurar la conservación indefinida de los documentos más valiosos aplicando una serie de principios y reglas.

▪ **Archivos**

Los archivos son un conjunto de documentos generados por alguna institución en el ejercicio de sus actividades y que son albergados en un ambiente con la finalidad de consérvalos y preservarlos para su posterior recuperación.

Según Heredia (1991) los archivos son conceptualizados como:

“Uno o más conjuntos de documentos, sea cual sea su fecha, su forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada en el transcurso de su gestión, conservados, respetando aquel orden, para servir como testimonio e información para la persona o institución que los produce, para los ciudadanos o para servir de fuentes de historia”.

▪ ***International Standardization Organization (ISO)***

ISO es el mayor desarrollador mundial de las Normas Internacionales y es el encargado de estado de las especificaciones de arte para los productos, servicios y buenas prácticas, contribuyendo a hacer que la industria sea más eficiente y eficaz. Las normas son desarrolladas a través de un consenso global, que ayudan a eliminar las barreras al comercio internacional. (ISO, 2013).

Para los procesos concernientes a la gestión documental, se tiene una versión de las normas ISO, que es la 15489 y que se encarga estrictamente de este campo. Utiliza siete campos bien definidos para sus actividades y busca cumplir con cada uno de estos: Incorporación de documentos, Registro, Clasificación, Almacenamiento, Acceso, Trazabilidad, Disposición.

1.6 Metodología

La investigación realizada refleja el estudio de un caso específico, basándose estrictamente en dos tipos, una investigación de tipo descriptiva, donde se expondrá la problemática basándose principalmente en la revisión de documentos propios de la institución y bibliografía para conseguir desarrollar el objetivo general de la investigación, así como los objetivos específicos de la misma.

Para determinar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas se utilizará la matriz FODA con la finalidad de conocer la situación actual del archivo, además de realizar las matrices de análisis interno (MEFI) y de análisis externo (MEFE) de la unidad de información.

Por otro lado se utilizará la técnica de la observación, con la cual se recolectarán los datos mediante una hoja de observación de procesos internos para determinar la eficacia de las actividades. Posteriormente, los resultados obtenidos se contrastarán mediante una tabla comparativa de procesos actuales contra lo indicado en Norma ISO, la cual explica y detalla las buenas prácticas de gestión documental en los archivos y si son aplicadas en el archivo evaluado.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Gestión de la información

Para Bustelo & Amarella (2001), la gestión de la información se define como: “El conjunto de actividades realizadas con el fin de controlar, almacenar y, posteriormente recuperar adecuadamente la información producida, recibida o retenida por cualquier organización en el desarrollo de sus actividades” (p.7).

Es identificada como actividades que tienen como objetivo permitir que la organización aproveche sus recursos informativos y permita su difusión a nivel de la empresa. Fernández & Ponjuán (2008), señalan entre otros objetivos de la gestión de información a los siguientes:

- a. Maximizar el valor y los beneficios derivados del uso de información.
- b. Maximizar el costo de adquisición, procesamiento y uso de la información.
- c. Determinar las responsabilidades para el uso efectivo, eficiente y económico de la información.
- d. Asegurar un suministro continuo de la información (p. 4).

Luna (2010), en su informe profesional titulado *La gestión de información en Estudio Vicente Ugarte del Pino Abogados*, describe que el realizar una adecuada gestión de la información permitirá que se generen e identifiquen correctamente los conocimientos dentro de la institución. Además facilitará la reducción de riesgos en la organización, tales como la toma de decisiones apresuradas, tardías o inconsistentes o el ingreso a un mercado con un producto que no sea competitivo, lo que tiene como consecuencia pérdidas económicas y finalmente la desaparición de un producto o servicio.

En este caso, los autores detallan que la gestión, se ciñe estrictamente al campo de la información manejada por una organización, excluyéndola de los demás aspectos que abarca la gestión del conocimiento, como son los recursos humanos. La gestión de la información se puede considerar como el paso previo para poder implantar un sistema de gestión documental dentro de una institución.

2.2 Gestión documental

La gestión documental, es una metodología concebida en Estados Unidos alrededor de la década de los cincuenta y generó el concepto de Record Management que posteriormente, fue empleada para organizar la información acumulada por el Estado americano luego de la Segunda Guerra Mundial, revolucionando toda la práctica archivística que se conocía hasta el momento. (Lodolini, 1993).

Por su parte Mazikana (1990), mediante el Programa para la Gestión de Documentos y Archivos de UNESCO (*Records and Archives Management Programmed*, RAMP N° 95), define la gestión de documental de la siguiente manera:

“Est une discipline relativement nouvelle dont l'origine remonte aux premières années du XXe siècle et qui n'est véritablement bien établie que depuis la seconde guerre mondiale. Elle a pour objet la création, la réception, le traitement, la conservation, la recherche, la diffusion, l'utilisation et le tri, pour destruction ou versement aux archives, des documents. Elle englobe une grande diversité d'opérations et de branches dont chacune répond à des besoins particuliers, comme la gestion du courrier, de la correspondance, des rapports, des doubles, des imprimés administratifs et des directives, et elle traite toutes sortes de supports: papier, bandes audio, bandes vidéo, bandes magnétiques, disques magnétiques, disques optiques et microfilms” (p.1).

El autor detalla que la gestión documental es una disciplina relativamente nueva y su objetivo es la creación, recepción, procesamiento, preservación, investigación, difusión, uso y clasificación de los documentos. Este proceso engloba una serie de operaciones y ramas donde cada una responde a deseos y necesidades particulares.

Hoy en día podemos afirmar que la gestión documental, se inicia a partir de la generación y/o recepción del documento, y se extiende por todo el ciclo de vida que tienen los documentos.

Fernández & Ponjuán (2008), señalan que la gestión documental “debe permitir el acceso a fuentes, su ordenamiento, búsqueda y recuperación, y es la llave para que los usuarios accedan de forma oportuna a la información. Se relaciona con la gestión del conocimiento al tratar de colocar a disposición de los integrantes de una

organización, las experiencias e ideas explícitas y que pueden reutilizarse en función de un propósito determinado” (p. 4).

Ampliando lo expuesto, Cruz (2006) indica que la gestión de documentos persigue los siguientes objetivos:

- El diseño normalizado de los documentos
- Evitar la creación de documentos innecesarios, la duplicidad y la presencia de versiones caducadas.
- Simplificar los procedimientos
- Controlar el uso y la circulación de los documentos.
- Organizar (clasificar, ordenar y describir) los documentos para su adecuada explotación al servicio de la gestión y de la toma de decisiones.
- La conservación y la instalación de los documentos a bajo coste en los archivos intermedios.
- Valorar, seleccionar y eliminar los documentos que carezcan de valor para la gestión y para el futuro
- Asegurar la disponibilidad de los documentos esenciales en situaciones de crisis o emergencia. (p.23).

Ambos autores coinciden que los sistemas de gestión documental, persiguen como objetivo principal un ordenamiento sistemático, un almacenamiento adecuado, una búsqueda y una recuperación de la documentación que permita satisfacer las necesidades de los usuarios de forma oportuna y adecuada y que a su vez, permitan asegurar la integridad del fondo custodiado en los archivos de la institución.

2.2.1 Modelos de gestión documental

Los modelos de gestión documental, son esquemas adquiridos de los procesos archivísticos que se realizan en otros países, en su gran mayoría en los países europeos y que han sido tomados de patrón para el ejercicio de los archivos de gestión administrativa. Se llevan a cabo a lo largo del periodo comprendido entre la creación de documentos y su eliminación o transferencia a un archivo histórico, se incluyen en la denominación genérica de “gestión de documentos” (Llansó, 2006).

Adicionalmente algunas características esenciales de los principales modelos de gestión documental señalados por el mismo autor, serían las siguientes:

- **Records Management (Estados Unidos de América)**

El Records Management nace en Estados Unidos y fue reconocido a mediados de siglo como un modelo de gestión de documentos y aparece como solución a los problemas de sobreproducción documental en las instituciones públicas. Desde sus orígenes, se tuvo conciencia de la importancia de reducir el volumen de los documentos que deberían conservarse en las instituciones, anteriormente señaladas. Este modelo (que es un punto de referencia), es empleado en su gran mayoría en las instituciones privadas donde existe una mayor independencia entre cada una de las áreas que la integran y a su vez por las tecnologías de la información que emplean.

- **El Pre-Archivage (Francia)**

Este modelo surge a mediados de la década de los 90 con los "*Tableaux de Gestion*", debido al escaso desarrollo normativo en Francia y la inexistencia de funcionarios formados en materia de gestión de documentos. Desarrolla los procesos de salida de documentos en las unidades productoras, el ingreso a archivos intermedios y su transferencia final.

- **El Registry (Reino Unido)**

Es el modelo más antiguo (aparece en el siglo XVI), y presenta las fases tradicionales de la gestión documental como la conocemos actualmente. El modelo es el más extendido en el mundo pues cuenta con un alto índice de eliminación de documentos en un 99%, centralizando los vigentes en los archivos corrientes e intermedios. La selección de los documentos se realiza en dos momentos: la primera (*first review*) a los cinco años de su creación y la segunda (*second review*) se produce entre los 15 y 25 años de la fecha de su creación. Ambas se dan en los organismos productores

- **El Record Continuum (Australia)**

Se trata de un modelo reciente en términos históricos, sin embargo se presenta como un modelo de gestión de vanguardia. Su evolución ha llegado a incluir a la norma ISO 15489, adoptando elementos del Records Management norteamericano. (p. 48).

Luego de lo señalado por el autor se detalla que, en los países norteamericanos, se genera una jerarquía entre los modelos: De un lado, aquellos que

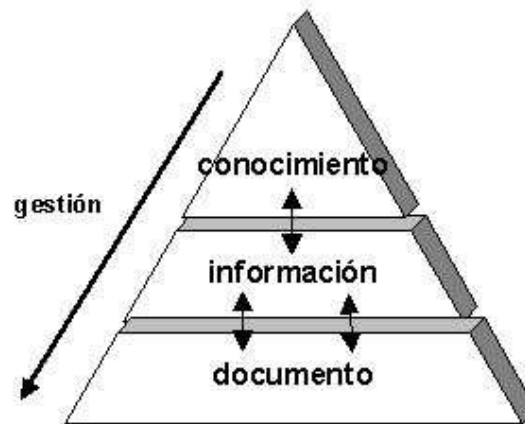
lograron desarrollarse y que han influido directamente sobre otros modelos, a los que se pueden denominar como modelos primarios (tal es el caso del *record management*, el *prearchivage* francés y el *registry* inglés); sin embargo del otro, se tienen aquellos a los que podrán denominarse modelos de segunda generación, que han desarrollado sus propios modelos a través de la influencia de modelos ajenos como consecuencia de compartir tradiciones administrativas y archivísticas comunes. Sería el caso de las antiguas colonias francesas o británicas como Australia con su *Record Continuum*.

Todos estos modelos de gestión, pueden coexistir dentro de un mismo país, en función del marco jurídico que rija las responsabilidades, en la definición de las políticas documentales y en los programas de gestión de documentos.

2.3 Sistema de Gestión Documental

Dentro de la organización existen diversos medios de comunicación (correos electrónicos, memorándums, cartas, otros.) donde debemos tomar en cuenta el esquema base de cualquier proceso comunicativo presentándose así un emisor, un receptor y un canal. Aplicándolo en el plano documental podemos considerar al emisor y al receptor como sujetos que emiten y reciben información y al documento como el canal que une a los mismos, cada uno de estos documentos contiene información y dicha información generará conocimiento, sin embargo dentro del plano archivístico ya no podemos descansar sobre este modelo pues un elemento importante para añadir serían los procesos de gestión y/o administración documental que interactúan entre sí, según se señala en Pirámide Objeto de Gestión. (Ponjuan, 2002).

Imagen N°1
Pirámide objeto de gestión



Fuente: Ponjuan, G. (2000) p.22

Las instituciones deben hacer frente a la necesidad de disponer permanentemente de información útil y fiable que vengan de diversas fuentes internas o externas. En cualquier institución la creación de una gran cantidad de documentos, conlleva a generar nuevos servicios y procesos que nos ayuden a obtener una mayor precisión y rapidez en nuestro objetivo de satisfacción del usuario y a una mejor conservación del patrimonio documental con el que pueda contar la institución donde se busque aplicar este tipo de sistemas.

En la actualidad, la concepción de los sistemas de gestión documental ha evolucionado pues, para Codina (1993), un sistema de gestión documental es una serie de programas de gestión de bases de datos que disponen de una tecnología idónea para el tratamiento de documentos científicos, culturales y técnicos, mientras que para Angós (1998), es un sistema diseñado para organizar, almacenar, recuperar y difundir la información y que nos permitirá un control de calidad dentro del proceso documental.

Se obtiene así dos concepciones diferentes de los sistemas de gestión documental, de un lado la idea de ser únicamente una serie de programas informáticos y del otro una serie de procesos diseñados que permitirán el cumplimiento de un fin único tal como es el almacenamiento, el procesamiento y la disseminación de la información. Esta conceptualización puede variar según el tipo de vista y la posición

que se quiera adoptar y si únicamente se desean consideran las características informáticas o la de gestión del documento.

Sin embargo no puede dejar de considerarse que para todo diseño de un sistema de gestión documental se debe tomar en cuenta el ciclo de vida completo del documento en sí, es decir, el tratamiento secuencial que se le da desde que se produce hasta el momento en que son eliminados y/o conservados.

Ampliando lo expuesto, García (2001) indica que un sistema de gestión documental tiene como características principales las siguientes:

- Responder de forma corporativa a las necesidades y problemas de la gestión de la información dentro de las organizaciones.
- Tener un carácter abierto y dinámico, evolucionando junto a la trayectoria de la organización
- Aportar soluciones que incluyan todo el ciclo vital de los documentos.
- Contemplar y gestionar los diferentes soportes documentales existentes en la organización.
- Incluir a la gestión documental en un entorno más amplio dentro de la gestión de la calidad total de la organización (2p.).

Luego de todo detallado se puede afirmar que, dentro de la concepción actual, todo sistema de gestión documental tiene como finalidad la valorización de los fondos documentales y optimizar los procesos de tratamiento de la información al servicio de los diferentes colaboradores de una institución encargándose de organizar, identificar, buscar y difundir la información y los documentos utilizados en las empresas, los clientes y los colaboradores pero sin dejar de lado el concepto integrador del sistema en torno a una organización.

A manera de conclusión, se entiende por gestión documental al conjunto de normas, técnicas y prácticas usadas para administrar el flujo de documentos de todo tipo en una organización, permitir la recuperación de información desde ellos, determinar el tiempo que los documentos deben guardarse, eliminar los que ya no sirven y asegurar la conservación indefinida de los documentos más valiosos, aplicando principios de racionalización y economía.

2.3.1 Componentes de un sistema de gestión de documentos

Como todo sistema, el sistema de gestión, cuenta con elementos que lo componen, lo configuran y caractericen. Según Cruz (2006), estos elementos dentro de un sistema vendrían a ser los indicados en el siguiente listado:

a) Los subsistemas

- ✓ **Archivo de gestión:** O también llamados archivos administrativos, don los archivos que son de uso frecuente para la gestión de los asuntos corrientes y que están bajo la responsabilidad y manejo directo de las unidades administrativos.
- ✓ **Archivo intermedio:** Luego que los documentos dejan de ser útiles para las actividades diarias de la oficina y pierden la utilidad por la cual habían sido creados, las unidades que las trabajan las derivan al siguiente archivo, llamado archivo intermedio antes de su traslado al siguiente tipo de archivo.
- ✓ **Archivo histórico:** Luego de transcurrir el tiempo considerado para la conservación en las unidades anteriores, los documentos son trasladados al archivo histórico donde serán almacenados como patrimonio histórico de la institución.
- ✓ **Las herramientas funcionales:** Son aquellas herramientas que permiten desarrollar las funciones específicas de la gestión documental y están integradas por:
 - **El control documental:** Es aquel sistema que permite gestionar, distribuir y registrar los documentos creados por una organización.
 - **La clasificación:** Es la agrupación de los documentos con características similares en series documentales dentro de un fondo.
 - **La descripción:** Es el detalle del contenido de cada sección de documentos que contiene el fondo, donde se detallan las características propias.
 - **La instalación y el depósito:** Consiste en la ubicación física de los documentos, considerando el empleo de mobiliario y las unidades de almacenamiento adecuados para su conservación.
 - **La valoración y la selección y eliminación:** Proceso por el cual los documentos son puestos en valor según sus características básicas, se seleccionan y los que no fueron considerados se eliminan mediante el expurgo. Así evitamos la saturación de los fondos.
 - **La transferencia de fondos:** La transferencia es un procedimiento por el cual, los documentos son remitidos de una etapa a otra del archivo, siguiendo el ciclo de vida de los documentos. Este proceso es considerado como el traslado de los fondos que

ocupan un espacio en las oficinas y que ya han ido perdiendo su valor administrativo. Dicho espacio puede ser ocupado por documentación que aún cuenta con el valor correspondiente.

- **El programa de documentos vitales y de prevención de riesgos:** El programa debe ser un documento elaborado a modo de manual, donde se describan uno a uno los procedimientos vitales, basados en un cuadro de clasificación y conservación.

b) Las herramientas normativas

- ✓ **El reglamento del sistema de gestión de documentos:** Norma básica de referencia que establece y garantiza el desarrollo funcional del sistema (ubicación, estructura, recursos y régimen de funcionamiento).
- ✓ **El manual de procedimientos:** Documento que organiza y el desarrollo y el cumplimiento operativo.

c) Las herramientas operativas

- ✓ **Formación de usuarios:** Todos los usuarios de la institución deben ser instruidos en cada una de las herramientas empleadas en la administración y custodia de los documentos de archivo.
- ✓ **Cuadro de interlocutores:** Es el listado de personal en las diferentes áreas de la organización que replicarán lo establecido por el sistema de archivos.

2.4 Archivos

La palabra archivo, deriva del latín *archivium* y según la Real Academia de la Lengua Española (RAE), un archivo es el conjunto ordenado de documentos que una persona, una sociedad, una institución, etc., producen en el ejercicio de sus funciones o actividades.

A su vez, Alberch (2003), define al archivo como un “conjunto de documentos recibidos o producidos por las personas físicas y jurídica, público o privado, como resultados de su actividad, organizados y conservados para utilizarlos en la gestión administrativa, la información, la investigación y la cultura” (p. 18).

Noverges y Sigalas (1998) toman en consideración el concepto utilizado en la Ley del Patrimonio Histórico Español, en la cual se dice que los archivos son como:

“Conjuntos orgánicos de documentos, o la reunión de varios de ellos, reunidos por personas jurídicas, públicas o privadas, en el ejercicio de sus actividades, al servicio de su utilización para la investigación, la cultura, la información y la gestión administrativa. Asimismo, se entienden por archivos las instituciones culturales donde se reúnen, conserva, ordenan o difunden para los fines anteriormente mencionados dichos conjuntos orgánicos" (p.2).

Según el Archivo General de la Nación del Perú (2008), un archivo es el “conjunto de documentos producidos por personas naturales o jurídicas durante el ejercicio de sus actividades cotidianas y que son administrados, organizados y conservados para difundir la información contenida en ellos” (p. 7).

Por lo tanto, al unir los conceptos señalados por los autores, se puede decir los archivos son espacios adecuados en donde se administra, procesa, almacena y conserva la documentación generada por las diferentes áreas que integran una institución y tienen como función principal seleccionar, describir, conservar y servir los documentos.

En su uso común y diario puede tener varios significados: uno como conjunto de documentos producidos y/o recibidos en el ejercicio de sus funciones por las personas físicas, públicas o privada; el segundo como: la institución cultural donde se reúnen, conservan, ordenan y difunden los conjuntos orgánicos de documentos para la gestión administrativa, la información, la investigación y la cultura; y el tercero como el local donde se conservan los documentos.

2.4.1 Formación y las tres edades de los archivos

El ciclo vital de los documentos, es un concepto que fue desarrollado en los años cuarenta por la administración norteamericana como resultado de los trabajos realizados por la Comisión Herbert Hoover, creada por el presidente Harry S. Truman en 1947, con el fin de buscar solución al problema de la conservación ante la explosión documental generado en el país tras la Segunda Guerra Mundial.

Wyffels fue quien planteó esta teoría señalando que los documentos poseen una vida propia y no son algo inactivo ni tampoco mueren. Dichos documentos pueden

tener dos valores: un valor primario cuando son útiles para la administración, y un valor secundario, que es el que pueden tener para la investigación histórica según la edad en la cual se encuentra.

Se detalla a continuación de forma resumida las edades de los archivos planteadas por Heredia (1991):

- ✓ **Primera edad (Fase de creación):** Corresponde con la circulación y tramitación de los asuntos iniciados. Los documentos forman parte de los archivos de gestión o son de uso frecuente. Aquí corresponde el archivo administrativo o de oficina
- ✓ **Segunda edad (Fase de mantenimiento y uso):** Los documentos, o el expediente referente a un asunto deben conservarse bien como objeto de consulta, de manera poco frecuente. Es la fase de archivo intermedio en la que el valor primario decrece en la misma proporción en que aumenta el valor secundario. Se considera aquí el archivo central o también el archivo intermedio.
- ✓ **Tercera edad (Fase de expurgo):** el documento adquiere valor permanente, de manera que su uso estará derivado de su valor cultural o de investigación. Su conservación será definitiva. Corresponde aquí el archivo histórico.

Estas edades son establecidas en atención al valor que los documentos van adquiriendo desde su creación, a la frecuencia de su uso y a su vigencia administrativa. El objetivo de la teoría del ciclo vital es garantizar la presencia del archivero y de los métodos que aplicará para que la documentación reciba el tratamiento adecuado en cada una de las tres edades por las que irá atravesando.

2.5 Archivos bancarios

Para Tortella (1983), los archivos bancarios son:

“Archivos que forman parte de los archivos económicos o de empresas y componen hoy día un rango particularmente interesante dentro de los archivos privados. Por los que obligatoriamente deberán estar clasificados y organizados los documentos que se encuentran en sus depósitos documentales” (p.27).

El autor también considera que la gestión documental de un archivo bancario requiere un tratamiento adecuado desde el origen del documento, de donde procede, a que jerarquía administrativa corresponde y que objetivo persigue.

En Francia, para la *Association Contre les Abus des Banques Européennes* (ACABE) los archivos bancarios, son concebidos como un centro logístico de almacenamiento o como una mina de información para la entidad y se considera que es necesario clasificar a los archivos bancarios en tres grandes grupos:

- a. Archivos contables:** Caracterizados por una data contable única (por ejemplo los cheques, las remesas de cheques o las compensaciones) esto es en general el conjunto de los documentos que provienen de las diferentes agencias. Ellos representan el 70% del volumen general de los archivos bancarios.
- b. Los archivos de servicios:** Engloba los documentos generados por los servicios del banco (Contratos, pagarés, certificados bancarios). Estos archivos representan casi el 10% del volumen global de los archivos.
- c. Los archivos de préstamo o de créditos:** Estos archivos representan el 20% del volumen general de los archivos bancarios.

A manera de conclusión se tiene que, los archivos bancarios, son unidades repositorias de la producción documental dentro de una entidad bancaria, se encargan de almacenar, conservar y custodiar los documentos producidos dentro de la institución. Reúnen los documentos producidos por las instituciones financieras públicas y privadas en el ejercicio de sus funciones. Algunos de los tipos documentales que resguardan son: escritura de constitución de hipotecas, liquidación de sociedades, facturas, créditos, préstamos, garantías mobiliarias, pólizas de seguros, entre otros.

2.6 Gestión documental en entidades bancarias

Los bancos como parte integral del Sistema Financiero Nacional, cumplen la misión de captar recursos por parte de los clientes con la finalidad de de realizar operaciones activas. Estas operaciones se apoyan en información registrada en

diferentes soportes, debiendo ser confiable, inalterable, actualizada y de ágil acceso a los usuarios autorizados para poder ser recuperadas en su debido momento.

Las entidades bancarias son responsables de la gestión de documentos y de la administración de sus archivos, por lo cual deben ejercer control de forma integral dentro del criterio del archivo total, el cual incluye la recepción, la producción documental, la clasificación documental, la valoración, la descripción documental, la conservación, la reprografía y los servicios archivísticos (Beltrán, 2002). Además el mismo autor, detalla algunos aspectos relacionados con la gestión documental:

- **La producción documental:** Para el análisis del estado de producción documental de una entidad, se determinan una serie de pautas, entre las cuales tenemos a la frecuencia de uso de modelos de documentación, los formatos utilizados, los soportes en que se genera la documentación y la cantidad de copias producidas por cada oficina, entre otros. Esto está influenciado actualmente con el desarrollo de nuevas tecnologías aplicadas al ámbito bancario donde se pueden realizar operaciones en banca por teléfono y por banca por internet, los cuales, van generando documentación dentro de sus procesos de servicio.
- **La clasificación documental:** Dentro de toda institución, se plantea la creación de una Tabla de Retención Documental (TDR) similar a la creada en Colombia por la Ley 594 del año 2000, que permitirá determinar los tiempos de retención de cada una de las fases del ciclo vital del documento lo que contribuye a señalar claramente las responsabilidades compartidas que existen ante la producción y conservación de los documentos aplicándose así desde los archivos de gestión.
- **La valoración documental:** Los valores documentales pueden ser primarios (relacionados a los valores administrativos, legales, contables o técnicos y se asignan a los documentos en las dos primeras fases del ciclo vital del documento) y secundarios (relacionados a los valores históricos, científicos y culturales luego de agotar sus valores primarios).
- **La descripción documental:** Básicamente es un proceso de análisis de los documentos de archivo, el cual permitirá su identificación, localización y recuperación posterior. Para las instituciones bancarias es común el empleo de bases de datos automatizadas con el proceso de agilizar el acceso y control de la documentación.
- **La conservación documental:** Se relaciona este principio con el conjunto de medidas tomadas para garantizar el buen estado de los diferentes soportes de información. Dentro de las instituciones bancarias, la conservación documental es un elemento fundamental puesto que, la documentación generada dentro de las

diversas áreas de la institución respaldan muchas veces a las operaciones realizadas evitando así problemas generados por la pérdida parcial o total del documento.

- **Servicios archivísticos:** Es el proceso mediante el cual se pone a disposición de los usuarios la documentación con fines de obtener información dentro de una entidad. La prestación de servicios archivísticos dentro del sector bancario tiene componentes legales muy especiales pues se debe vigilar un equilibrio entre el cumplimiento de normas como el secreto bancario y el acceso a la información (p. 60).

Ante lo expuesto por el autor, se debe considerar la importancia que presenta la correcta conservación de los documentos generados en las instituciones bancarias, es decir, optimizar los procesos de gestión documental en las instituciones financieras básicamente en el almacenamiento, tratamiento y posterior recuperación de la información bancaria.

2.7 Norma ISO 15489

ISO es una federación mundial de organismos nacionales de normalización de procesos internos dentro de las instituciones. La normalización de las diferentes actividades ha llevado a ISO a formular diversos estándares, y los archivos no son ajenos a dichos procesos de normalización.

Alonso (2006), explica que la norma ISO 15489 se basa en la metodología DIRKS (*Designing and Implementing Recordkeeping Systems*), para el diseño e implementación de un sistema de gestión de documentos y que al aplicarla, regula la gestión de documentos que producen las organizaciones, ya sean públicas y privadas, sin considerar a los archivos históricos puesto que la norma ISO 15489 únicamente es aplicada a los archivos administrativos y de gestión.

Núñez (2007), ha manifestado que la Norma está orientada a la creación de sistemas de gestión de documentos en las organizaciones como soporte del sistema de gestión de calidad. La ISO 15489 adopta los principios metodológicos de la

archivística, como el análisis funcional de la organización para la elaboración del cuadro de clasificación, la clasificación de documentos según los criterios de la archivística, las características esenciales del documento de archivo (p. 88).

Según la norma, la gestión de documentos en una organización implica.

- El establecimiento de políticas y normas de dicha gestión.
- La asignación de responsabilidades y competencias concretas en esta materia.
- El establecimiento y promulgación de procedimientos y directrices en gestión de documentos.
- La prestación de servicios relacionados con su gestión y uso.
- El diseño, implantación y administración de sistemas especializados de gestión de documentos.
- La integración de la gestión de documentos en los sistemas y los procesos de la organización (p. 89).

Los beneficios que obtienen las organizaciones al aplicar la norma ISO 15489 son:

- Realizar sus actividades de una manera ordenada, eficaz y responsable.
- Prestar servicios de un modo coherente y equitativo.
- Proporcionar coherencia, continuidad y productividad a la gestión y a la administración.
- Garantizar la continuidad en caso de catástrofe.
- Cumplir con los requisitos legislativos y reglamentarios, incluidas las actividades archivísticas, de auditoría y de supervisión (p. 89).

A su vez Alonso (2006), señala que la norma ISO 15489, está conformada por siete procesos básicos que gestionan cada uno de los procesos que se realizan dentro de los archivos de gestión, los cuales se detallan a continuación:

- ✓ **Incorporación de documentos:** Los procedimientos de la gestión de documentos tienen que contemplar la forma en que un documento entra a formar parte del fondo documental, es decir qué se tiene que hacer cuándo se decide archivar o capturar digitalmente.
- ✓ **Registro:** Consiste en formalizar la incorporación de un documento mediante un identificador único y una breve información descriptiva que facilite su posterior recuperación. Los documentos se han de registrar en el momento de su incorporación, de manera que no puede tener lugar ningún otro proceso documental hasta que no se haya efectuado el registro.

- ✓ **Clasificación:** Aquí se procede a identificar la categoría a la que pertenece un documento. Este proceso se lleva a cabo concretando el lugar que ocupa cada documento dentro del fondo documental, especificando su ubicación y su posterior recuperación.
- ✓ **Almacenamiento:** Tiene por objeto mantener y preservar los documentos asegurando su autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad durante el período de tiempo necesario. Permite garantizar que los documentos se conservan en un entorno seguro, por ello hay que controlar las condiciones de almacenamiento y operaciones de manipulación, a fin de proteger los documentos contra el acceso y la destrucción no autorizados, de prevenir su deterioro o pérdida y de reducir los riesgos ante posibles robos o desastres.
- ✓ **Acceso:** Se ha de regular a quién se permite llevar a cabo de una operación relacionada con un documento (creación, consulta, modificación, eliminación.) y en qué circunstancias, aplicando los controles previstos en la tabla de acceso y seguridad. Los derechos de acceso de los usuarios del sistema de gestión de documentos dependerán de los requisitos legales (por ejemplo, la confidencialidad de los documentos con información estratégica o financiera).
- ✓ **Trazabilidad:** La trazabilidad es el seguimiento y control que se le da a un documento desde su préstamo hasta su retorno, garantizando así que únicamente los usuarios autorizados puedan realizar sus actividades normalmente y que por otro, los documentos pueden ser localizados en el momento en el que se requieran.
- ✓ **Disposición:** Luego de ser determinado el plazo de conservación y ser agotado, se aplica la disposición prevista en el calendario de conservación. Se procede con su eliminación, su conservación permanente o su transferencia a otra unidad archivística. Es importante determinar que el documento no encuentre algún pendiente que relacione al documento que se desea trasladar y que implique la utilización del mismo.

La aplicación de la norma ISO 15489, prevé que las instituciones implanten un diseño de gestión de documentos y busquen las buenas prácticas y la mejora continua dentro de sus procesos internos.

Asimismo, es necesario realizar el seguimiento de las actividades implantadas para poder realizar la medición y el control de las operaciones dentro del archivo que las aplica. El buen uso de cada uno de los procesos planteados determinará el éxito del sistema.

2.8 Normativa archivística peruana

La Ley N° 25323 (1991), señala en su Artículo primero: “Créase el Sistema Nacional de Archivos con la finalidad de integrar estructural, normativa y funcionalmente los archivos de las entidades públicas existentes en el ámbito nacional”.

La Ley anteriormente señalada, nos indica dicha Ley la creación del Sistema Nacional de Archivos, con la finalidad de integrar estructural, normativa y funcionalmente los archivos de las entidades públicas a nivel nacional mediante la aplicación de principios, normas, técnicas y métodos de archivo garantizando con ello la defensa, conservación, organización y servicio del Patrimonio Documental de la Nación. Aquí se incluyen los archivos de instituciones bancarias estatales, tales como el Banco de la Nación, el Banco Central de Reserva del Perú, entre otros.

La Ley de Bancos N° 26702 (1998) en su Artículo 183, señala: “Las empresas del Sistema Financiero están obligadas a conservar sus libros y documentos por un plazo no menor de diez (10) años. Si, dentro de ese plazo, se promueve acción judicial contra ellas, la obligación en referencia subsiste en tanto dure el proceso, respecto de todos los documentos que guarden relación con la materia controvertida”. La Ley de bancos establece la conservación de sus documentos por periodos de tiempo relativamente largos, con la finalidad de respaldar los procesos en los cuales se pueda verse involucrado algún elemento de su fondo documental.

La Superintendencia de Banca y Seguros, es la encargada de regular el ejercicio de los miembros del Sistema Financiero Nacional y también de sus archivos,

para este fin se emite la Resolución N° 5860 (2009) de la Superintendencia de Banca y Seguros donde se señala que: “Se crea el Registro de Empresas especializadas en servicios de Microarchivos (REMA), se modifica el TUPA de la SBS y el Reglamento de Sanciones y dictan otras disposiciones para conservación o sustitución de archivos”.

Mediante esta Resolución se dictaron las disposiciones que regulan el uso de tecnologías avanzadas en materia de archivo, documentos e información creándose en la institución el Registro de Empresas especializadas en servicios de Microarchivos (REMA), en donde deberán inscribirse las empresas de servicios de archivos especializados que quieran ser autorizadas para prestar sus servicios a las empresas supervisadas por la Superintendencia de Banca y Seguros que no se encuentren con sistemas de microarchivo propio.

En el Perú la norma ISO 15489 ha sido adoptada a la realidad peruana originando la Norma Técnica Peruana NTP-ISO 15489-1 (2004) y NTP 15489-2 (2005), orientadas a la creación de sistemas de gestión documental bajo estándares nacionales. La primera parte (NTP-ISO 15489-1) determina la captación de los documentos en el archivo permitiendo el registro de los mismos; mientras que, en la segunda (NTP 15489-2) se implementa una metodología para la ejecución de la primera parte de la norma.

Mendoza (2009), señala que la primera parte de la norma brinda orientación en gestión de registros a organizaciones públicas o privadas para clientes internos y externos, mientras que en la segunda parte, se indica que esta Norma Técnica Peruana es una guía de implementación de la primera y que puede ser utilizada por profesionales en gestión de registros y por los encargados de gestionar los registros en sus organizaciones.

Según lo señalado anteriormente, podemos inferir que las Leyes y Normas existentes en el país, son adecuadas para regular los procesos de gestión de documentos y permiten a su vez, la correcta y legal aplicación de dichos procesos a las instituciones que deseen aplicarlos a sus fondos documentales, teniendo un respaldo jurídico, se protegen los documentos de la institución en su totalidad.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS DEL PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL DEL ARCHIVO DE BÓVEDA DE VALORES DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ APLICANDO LA NORMA ISO 15489

3.1 Banco de Crédito del Perú

3.1.1 Reseña histórica

El 12 de noviembre de 1888, comerciantes italianos se reunieron en los altos del Portal de Escribanos en el Centro de Lima para aprobar el proyecto del Banco Italiano, que se convertiría en una realidad pocos meses después. Luego de aprobado y pasados los trámites correspondientes a escrituras y otros temas legales necesarios para el funcionamiento, llegó el martes 9 de abril de 1889, día en el que El Banco Italiano abrió su entonces única puerta al público, en una oficina ubicada en la calle Mantas, muy cerca de la Plaza de Armas. Años más tarde, el 12 de abril de 1929 se logra inaugurar el edificio ubicado en la esquina de Lampa y Ucayali.

En 1941 se le cambió de denominación y pasó de Banco Italiano a Banco de Crédito del Perú, debido a la adquisición que realizó la Familia Romero a los dueños de ese entonces. A inicios de los años 70, el Banco decidió descentralizar sus operaciones e implementar el Sistema de Teleproceso, que permitiría el registro de las operaciones en todo el país en tiempo real. Ésta también fue una respuesta positiva para enfrentar los problemas y necesidades del mercado, derivados de la situación general de la economía en ese momento.

Durante esta década le correspondía alrededor de un tercio del movimiento bancario del país, lo que le obligó a seguir ampliando su red de oficinas y expandir las relaciones con el exterior en plazas financieras como las de Londres, Nueva York y Nassau. El Banco de Crédito se convirtió en el único banco peruano presente en las plazas financieras más importantes del mundo y con el aumento de sus niveles de operación y fortalecimiento de su posición en el sistema financiero, amplió su red de oficinas en el país entre 1980 y 1985.

A inicios de 1988, se estableció la Red Nacional de Teleprocesos que conectaba a casi todas las oficinas del país con el computador central de Lima; asimismo, se instaló una extensa red de cajeros automáticos.

Para el año 1999, el Banco de Crédito se desarrolló en un período muy difícil, puesto que el sistema financiero estaba siendo reestructurado; una de las consecuencias de este hecho es que se redujo el número de bancos y financieras de 33 a 25 por fusiones y liquidación.

Desde el año 2000, se implementaron las facilidades para los negocios por Internet, el comercio electrónico y la tarjeta American Express y en agosto del año 2002, el Banco de Crédito presentó su nueva identidad corporativa, que se refleja en una nueva filosofía para el BCP. En marzo del año 2003, dentro de una situación de virtual estancamiento del sector financiero en el Perú, se adquirió el Banco Santander Central Hispano por parte del Banco de Crédito que logró consolidar con integración de la Financiera Solución en el año 2004, logrando así de esta manera, nacer la Banca Pequeña Empresa para el BCP, con alternativas viables para un sector emergente, y con resultados que se verían reflejados en el desarrollo global del país.

Paralelamente, los esfuerzos desplegados en el cumplimiento del Modelo de Gestión Malcolm Baldrige los hicieron merecedores del Premio Nacional a la Calidad 2004 en la categoría Empresas de Servicios, recibiendo la Medalla a la Empresa Líder en Calidad, Categoría Oro.

En el 2009, el Banco de Crédito del Perú, adquirió la mayoría de acciones de Financiera Edyficar, con la finalidad de fortalecer su sector pyme y expandir sus servicios para llegar a más microempresarios a nivel nacional.

A inicios del año 2010 se inició la remodelación de las oficinas comerciales, con la aplicación del proyecto *Lean*, el cual pretendía optimizar los tiempos de atención en las oficinas, reduciendo tiempos ociosos y orientando a los clientes al momento de realizar sus transacciones. Además se consolidó el uso de los nuevos canales de atención del banco como la banca por internet y la banca celular.

Con todo esto, el BCP busca consolidarse para este 2015 como el mejor banco a nivel nacional en sus diferentes servicios y sectores.

3.1.2 Visión, misión y principios

a) Misión

Promover el éxito de los clientes con soluciones financieras adecuadas para sus necesidades, facilitar el desarrollo de nuestros colaboradores, generar valor para nuestros accionistas y apoyar el desarrollo sostenido del país.

b) Visión

Ser el Banco líder en todos los segmentos y productos que ofrecemos.

c) Principios del Banco de Crédito del Perú

- 1. Satisfacción del Cliente:** Ofrecer a nuestros clientes una experiencia de servicio positiva a través de nuestros productos, servicios, procesos y atención.
- 2. Pasión por las Metas:** Trabajar con compromiso y dedicación para exceder nuestras metas y resultados, y lograr el desarrollo profesional en el BCP.
- 3. Eficiencia:** Cuidar los recursos del BCP como si fueran los propios.
- 4. Gestión al Riesgo:** Asumir el riesgo como elemento fundamental en nuestro negocio y tomar la responsabilidad de conocerlo, dimensionarlo y gestionarlo.
- 5. Transparencia:** Actuar de manera abierta, honesta y transparente con tus compañeros y clientes, y brindarles información confiable para establecer con ellos relaciones duraderas.
- 6. Disposición al Cambio:** Tener una actitud positiva para promover y adoptar los cambios y mejores prácticas.
- 7. Disciplina:** Ser ordenado y estructurado para aplicar consistentemente los procesos y modelos de trabajo establecidos.

3.2 Archivo de Bóveda de Valores

La unidad de valores (Región Lima) se encuentra ubicada en el sótano de la sede principal en el Jr. Lampa 499, en el Cercado de Lima, en el antiguo edificio del Banco Italiano.

El área depende directamente del Gerente de Oficina en la Oficina Principal Lima y se encuentra ubicada como unidad orgánica de línea dentro de la estructura organizativa del Banco de Crédito del Perú de forma paralela a las otras dos bóvedas de seguridad (bóveda de efectivo y bóveda de custodia).

Dentro de la bóveda se almacena, preserva y custodia documentos de diferentes tipos con los cuales trabajan las diferentes áreas del BCP ; se realiza el control, ingreso y registro de la documentación referente de los clientes del Banco, así como también se almacenan custodias físicas de las agencias tales como las llaves de apertura y de las bóvedas pulmón donde se custodia el dinero de todas las agencias de Lima.

3.2.1 Funciones generales

- Recepcionar, registrar, revisar y verificar los documentos valorados que emite el banco.
- Almacenar, conservar y custodiar los valorados emitidos por el BCP.
- Proporcionar información a los colaboradores para que éstos a su vez brinden el mejor servicio a sus clientes.
- Realizar los procesos de consulta y/o préstamo documental dentro de la institución.

3.2.2 Estructura orgánica

Dentro de la Unidad de Valores, se tiene una organización jerárquica escalonada, teniendo como cabeza de unidad al Gerente de Oficina, seguido del

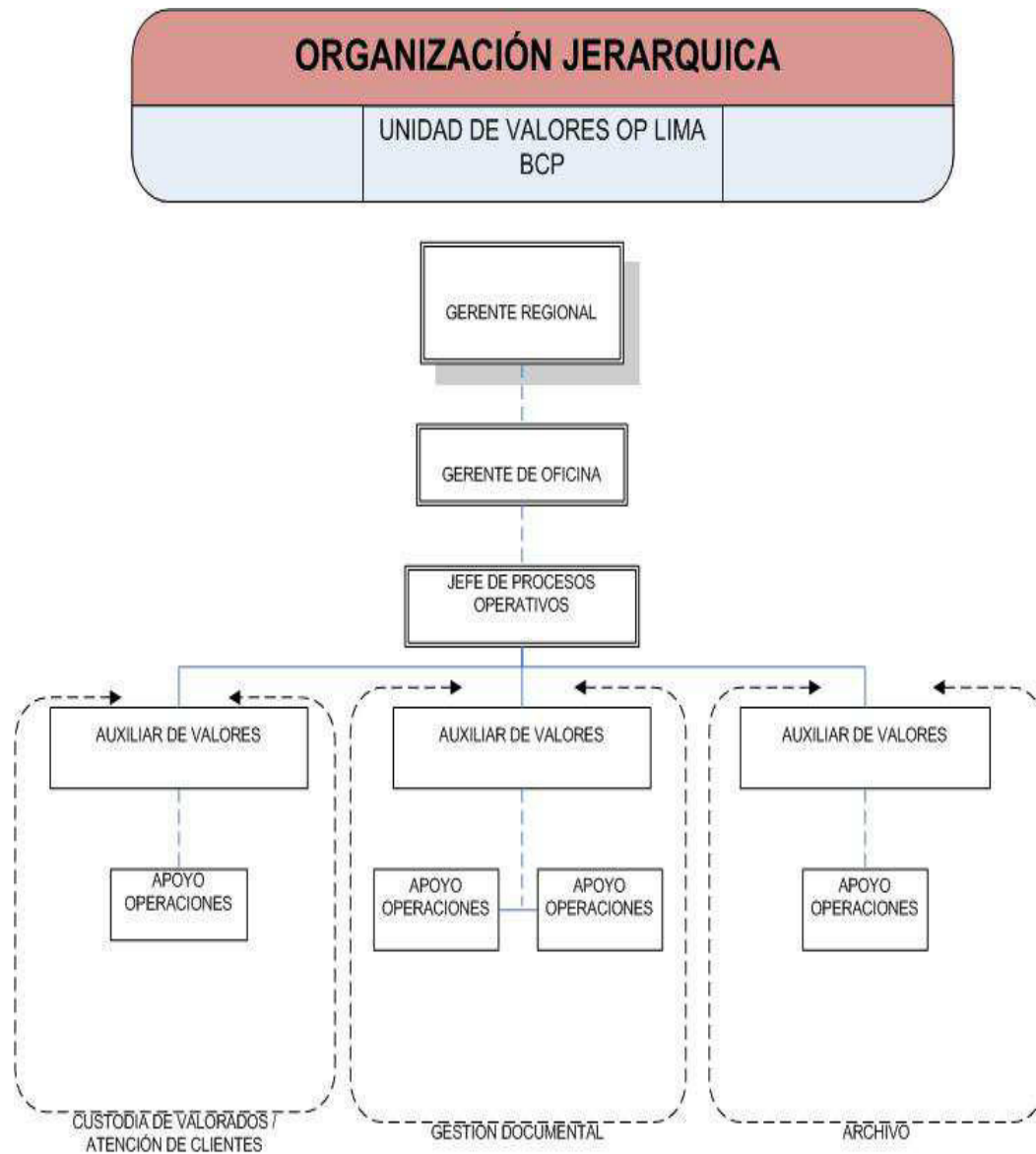
Supervisor de Procesos Operativos que supervisa en paralelo las áreas de plataforma, caja y bóvedas de efectivo y seguridad.

Se tiene como personal permanente a tres auxiliares de valores, los cuales realizan las actividades propias de archivo como son la recepción, el ingreso al sistema y la atención de solicitudes de los colaboradores del banco. Uno de los auxiliares es Bachiller en Bibliotecología, el cual realiza las actividades de procesamiento de la documentación los otros dos auxiliares es personal técnico y con años de experiencia en las diferentes agencias del banco.

Como personal de apoyo, se cuenta con cuatro Promotores de Servicio (cajeros) que brindan soporte en archivar la documentación que llega a la custodia de las diferentes oficinas del banco. No existe personal capacitado que realice las actividades propias del archivo de forma especializada

En el siguiente gráfico, se detalla la estructura orgánica de la unidad:

Imagen N° 2
Organización Jerárquica.



Elaboración propia

3.2.3 Infraestructura

Desde sus inicios la unidad de valores ha tenido la misma ubicación en el sótano de la actual Oficina Principal Lima. Por tratarse de una oficina encargada a la custodia de documentos de valor, presenta una infraestructura similar a las bóvedas pulmón centrales del edificio, que son las encargadas de almacenar el dinero de la Oficina, con paredes recubierta de acero y semi suspendida en el aire.

Aquí realiza el almacenamiento y la custodia del fondo documental sin ningún tipo de cuidado especial; no cuenta con extractores de aire, de polvo, deshumecedores, sistemas de espuma antincendios, etc. No se han realizado estudios climáticos para determinar la temperatura promedio de las instalaciones y solamente se realiza la ventilación de aire mediante un extractor desfasado y en mal estado que genera ruidos molestos aturdiendo a los trabajadores del área, es por ello que se opta por mantenerlo apagado la mayor parte del día y se emplean ventiladores caseros.

Dentro de la unidad de valores se pueden identificar tres zonas bien definidas (Ver anexo fotográfico):

- **La sala de antebóveda**, de paredes blindadas en la que se encuentran la ubicación de los auxiliares de valores, que son los encargados de las operaciones internas.
- **La puerta de bóveda**, de acero puro y con clave dual compartida entre el Gerente de Oficina y el Supervisor de Procesos Operativos presenta además un reloj de retardo automático la cual se programa diariamente.
- **Archivo**, que se ubica dentro de la bóveda blindada donde se custodian los títulos valores derivados de las diferentes áreas productoras de documentos.

Se cuenta para el trabajo dentro de la oficina con los siguientes elementos:

- **Tres computadoras Pentium D**, asignadas a cada uno de los auxiliares y dos computadoras compartidas entre el personal de apoyo asignado al área. Cada una de estas máquinas cuenta con un punto de red para el acceso a los diferentes aplicativos

otorgados por el banco siempre y cuando la gerencia haya otorgado los permisos correspondientes al colaborador.

- **Tres cámaras de vigilancia** en la parte de antebóveda, controlando el ingreso y salida del personal.
- **Dos sensores de movimiento**, para identificar algún tipo de movimiento sospechoso.
- **Tres pulsadores de asalto**, que se encuentran interconectados con el área de SETRASCAN (seguridad) y son manejados desde los escritorios de cada uno de los auxiliares que sirven de señal de alarma ante cualquier peligro.
- **Estanterías metálicas de ángulos ranurados**, dentro del depósito para la ubicación de los documentos ordenándose los valorados en pilas según corresponda el correlativo asignado a la garantía.
- **Mini- Bóveda de seguridad**, donde se almacenan otro tipo de títulos valores como los cheques de gerencia, los talonarios de multimoneda, las llaves de agencias de Lima y Provincias.

3.2.4 Bases de datos

El archivo no cuenta con un software integrado de gestión adecuado para la administración, el control de los préstamos, los ingresos y salidas de los valorados; sin embargo, cuenta con diversas bases para la recuperación de documentos que son de uso interno y están disponibles únicamente para el personal que trabaja en la unidad de valores y que se señalan a continuación.

- **Sistema del Archivo Solución Financiera de Crédito**, que migró con el archivo central de la Financiera Solución en el año 2005 fusionándose con la documentación existente en la unidad y que proporciona información referente a los pagarés de crédito otorgados por dicha financiera. Actualmente la gran mayoría de los créditos otorgados han sido agregados a la cartera de negocios del BCP. A continuación se muestra una de las interfaces del sistema

Imagen N° 3
Sistema Solución

Consulta de Datos en los Expedientes...

USUARIO
FC7146

CONSULTA x APELLIDOS Y NOMBRES

FECHA
16/12/2010

Hombres y Apellidos:	ALBARRACIN QUINTO ALDO GILIO	0000000001094590	0000000000000000
	ALBARRACIN QUISPE AHA	0000000000622345	0000000000000000
	ALBARRACIN REYES MARIA ELENA	0000000000000000	4487806101265200
	ALBARRACIN ROCHA LUIS GUILLERMO	0000000001310361	0000000000000000
	ALBARRACIN ROEL OSWALDO SANTIAGO	0000000000324280	0000000000000000

Buscar

Estado: AC

Hum. Cuenta: 0000000001310361

Hum. Tarjeta: 0000000000000000

Solicitado: / /

Cancelado: / /

Confirmado: / /

Agencia Origen: 100

Observaciones:

Tiene Garantía: ☐

Tipo de Moneda: Dolares

Agencia de custodia: 100

Hum. Cta. Anterior: 0000000000000000

Cuenta Consolidada: ☐

Agencia destino: 0

Monto de Garantía: 0.00

Documentos Valorados :

☒ Pagaré	1
☐ C.e.t.	
☒ Addendum	1
☐ S.c.t.v.	
☐ A.c.c.l.c.	
☐ Cargo / Metro	
☐ Contr.pagaré	
☐ Cont. Solu. Visa	
☐ Refinanciado	

Regresar ...

- Base de datos de garantías, listado creado en Excel el cual conserva todos los datos generados en los valorados de esta especie, como por ejemplo en número de garantía, el monto en garantía y los garantes de ser el caso, según se muestra en la imagen adjunta:

Imagen N° 4
Listados en Excel

CARTAS DE AFECTACION // CERTIFICADOS BANCARIOS						
N° DE GARANTIA	NOMBRE DEL CLIENTE	SOLES	DOLARES	FECHA DE SALIDA	ENVIA	
		28,352,417.19	55,613,183.13			
0000	CASTRO MELLADO JUAN CARLOS	5,000.00				
0000	JA CHIRILINA YU	5,000.00				
0000	ORGANIZACION NEGOCIOS GENERALES S.A.	8,000.00				
0000	CAPURIO REGO MARCO	353,275.60				
0000	M.A.C. IMPORT S.R.L.	25,000.00				
0000	ABADIA MARTIN JOSE ALFONSO FELIX	3,532.38				
0000	CRUC INCAUNTE MONICA BEATRIS	5,000.00				
0000	PORTALAMPARAS S.R.L.	1,000.00				
0000	GIL MINIMIAVAL	20,000.00				
0000	SANTOS FLORES HILARIO	0.00		22/11/2010	GIOVANNI	
0000	GRANJA AYOVALAS VEGAS S.A.C.	28,411.34				
0000	DAMIAN CASAS LUIS OSWALDO	3,750.00				
0000	PROTESE ORIENTE S.A.	17,500.00				
0000	PONCE LOZADA AID	5,000.00				
0000	MANUFACTURAS PLASTICAS PERU S.A.	12,275.00				
0000	RODRIGUEZ SEGUI JUAN RAFAEL	5,000.00				
0000	ZAMUDIO MIRANO WALTER	5,000.00				
0000	COLLAR IMPOCA S.A.	2,000.00				
0000	GRUPA INDUSTRIAL SRL	44,371.60				
0000	JUANA RIMACHI SAAVEDRA	3,000.00				
0000	CONSTRUCCIONES PERUVIANAS SA	23,000.00				
0000	CASTRO DIOSES JOSE	1,000.00				
0000	CONFECIONES ANGELA ERI	5,000.00				
0000	JOSE CHANG VALLEJO	10,000.00				
0000	VISITTE JULIO JONER MINOTROZA	1,000.00				
0000	MINIFABRIL RUIZ	1.00				
0000	GRUPAL INDUSTRIAL SRL	5,500.00				
0000	CALDERON REGO ROSARIO CLEOFE	4,000.00				
0000	TAY CHUMIGUEL VICTOR	5,000.00				
0000	TAY CHANG CARLOS ALBERTO	5,000.00		26/11/2010	GIOVANNI	
0000	TELMA TSUNA JUAN	5,000.00				
0000	ACTIVIDADES ELECTROMECANICAS INDUSTRIALES S.R.L.	0.00		28/10/2003	BETSY LA	
0000	CONSULTORIA Y SERVICIOS LOGISTICOS S.R.L.	5,000.00				
0000	PAVERLANCA MAMANI ERACLUDEI	5,000.00				
0000	CONTINENTEL ESPECIAL S.A.C.	6,625.00				
0000	ASISCA INMOBILIA MARIA ROMELIA	1,314.41				
0000	VANGUARDIA AUTOMOTRIZ S.R.L.	2,000.00				
0000	COOPERATIVA DE TRABAJOS Y FOMENTO DEL EMPLEO ACRUCL	8,000.00				
0000	SERVICIO DE CONSULTORES Y ANALISTAS S.A.	10,000.00				
0000	ESCAMILO FLORENTINO SANTOS ANANIAS	0.00		18/02/2010	BEATRIS	
0000	CASANOVA URSINA RUIZ	1,000.00				
0000	RODRIGO ORONCO JOEL JUAN	3,000.00		06/08/2010	IVONNE S.	
0000	MENDOZA HERNANDEZ LUGA HERMINIA	1,000.00				
0000	LEPELO ROMERO JANE WALTER	700.00				
0000	CORPORACION VAMA S.A.C.	3,400.00				
0000	ABUGATTAS A PERATA INTERNACIONAL S.A.C.	4,275.00				
0000	COOSULLO MENDOZA PAFAL OSWALDO	1,000.00				
0000	VANGUARDIA ENLLANTAS S.A.C. VANLLANTAS	2,000.00				

- **My Extra**, software bancario encargado de registrar y almacenar las diferentes operaciones realizadas por los funcionarios de negocios (encargados de ejecutar los procesos comerciales directamente con los clientes) en la apertura contratos de préstamo, seguimiento de deudas, apertura de cuentas, control de cuentas, ingreso de garantías mobiliarias, garantías vehiculares, control y pago de letras, información de movimientos en tarjetas de crédito, control de productos bancarios que poseen los clientes, así como se muestra en las pantallas siguientes.

Imagen N° 5
Pantallas sistema MyExtra

TCPIP - myEXTRA! Enterprise

16/12/2010

DATOS GENERALES

Numero Grtia { G373 } { 24905 }

Nombre { ESPEJO FERNANDEZ CRISTIAN ENRIQUE }

IdC Cliente { 18212483 - } { 1 - } REAL

Tipo Sub-Tipo { MOB } { VEH } MOBILIARIA VEHICULAR CONTRATO REG.PUB.

Id Documento < 00000000000000000000 >

Cod Oficina < 373 > PRODUCTOS PERSONALES

Moneda < 1001 > DOLAR AMERICANO

Descripcion < A0F-060/SUBARU/CAMIONETA/FORESTER >

< NO.MOTOR EJ20E289485/2010 >

F.Negocios < U17708 >

Limite < G > GENERAL MENDOZA L. MARIBEL

Grado < 1 >

Estado Grtia < 05 > EN TRAMITE

Estado Ejecuc < >

Fech Vencto < 31122099 >

Fec Solic < 09122010 >

Fech Constit < 00000000 >

Inspecc Oblig < N > (SI/NO)

Ult Tasacion 1

1=HLP 2=REC 3=OUT 4=ZUM 5=P.ANT 6=P.SIG 7=ANT 8=SIG 9=SET 10=CMN 11=CGL 12=INI

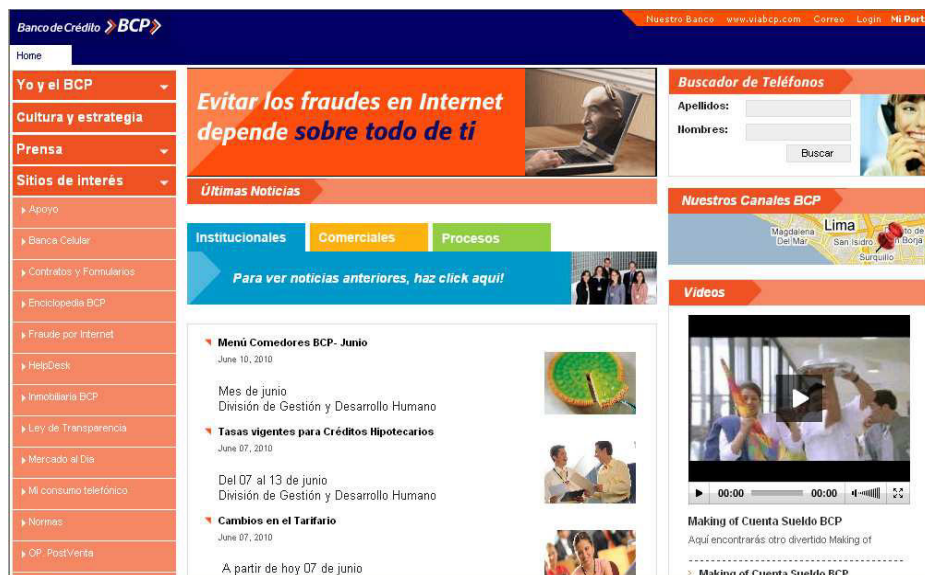
CON

(ENTER) O (PF3)

24/02

- **Intranet**, también conocida dentro de la institución por el portal Día a Día, donde se muestran los enlaces a las diferentes oficinas del banco en el departamento de Lima y provincia, el directorio de los colaboradores, las operaciones realizadas por la empresa en la Bolsa de Valores de Lima, así como también las modificaciones semanales de las normativa interna del banco según se muestra aquí:

Imagen N° 6
Pantalla de intranet



3.2.5 Fondo documental

En conformidad con la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros (Ley 26702) el banco realiza el proceso de custodia para los Títulos Valores, valores mobiliarios y documentos que producen. Dichos valores respaldan las operaciones bancarias de los clientes y son concentrados en la bóveda custodia de la Oficina Lima a nivel nacional; por lo tanto estos valores, pueden ser identificados en la siguiente tabla:

Tabla N° 1
Documentos vigentes en custodia

UNIDAD	TIPO DOCUMENTAL	FORMATOS
Banca Empresa	Contratos de desembolso	Préstamo de recursos local (7001)
		Carta fianza (7016)
		Descuento de letra (7040)
		Préstamo dinerario (7090)
		Crédito documentario (7110)
	Contratos puntuales	Contratos factoring
		Pagarés a plazo fijo (7310)
	Contratos de línea	Préstamo de recurso local (7001)
		Contratos sábana
Gerencia de Operaciones para Empresa	Pagarés de tasa vencida	PAGCAT
		PAGIMP
		PAGINV
		PAGPER
	Retasaciones	Formato único
	Garantías vehiculares	Formato único
	Garantías mobiliarias	Formato único
	Comfort letter	Formato único
Hipotecario	Garantías hipotecarias para persona natural	Formato único
	Tasación de hipoteca	Formato único
Legal	Garantías hipotecarias para persona jurídica	Formato único
División Comercial	Cheques de gerencia	Formato único
	Cheques multimoneda	Formato único
	Acciones BCP	Formato único
	Acciones Credicorp	Formato único

Elaboración propia

3.2.6 Explosión documental

Dentro de la Bóveda de Valores de la Oficina Principal Lima se controla diariamente una cantidad considerable de documentos con los cuales, se brinda servicios de información y orientación a los colaboradores de la institución, tal es el caso del servicio de escaneo de contratos de préstamo en sus diferentes tipos, créditos vehiculares, garantías mobiliarias, certificados bancarios, hipotecas, etc.

Se puede evidenciar que en los últimos años se ha ido incrementando la cantidad de documentos ingresados a la custodia de la unidad y para poder graficar dicho incremento, se ha considerado evaluar las garantías hipotecarias, debido a que este tipo de producto es el que tiene mayor representatividad dentro del fondo documental.

Revisando la demanda histórica de los años 2008, 2009 y 2010, años donde se dio la mayor cantidad de explosión documental, se obtiene que, en el primer mes de gestión del año 2008, ingresaron a custodia 500 documentos de este tipo, si se mantuviera constante el crecimiento, obtendríamos que, a fin del año 2008 se contarían con 12000 documentos en el archivo. Para el año 2009, el primer mes de gestión presentó 800 documentos ingresados, a fin del presente año y con un crecimiento constante, se generaron 230400 y para el 2010, en su primer mes se ingresaron 24000, manteniendo constante su promedio de ingresos hasta fin de ese año; cerrando con 288000 ingresos.

Esquematizando lo señalado se obtiene la siguiente tabla:

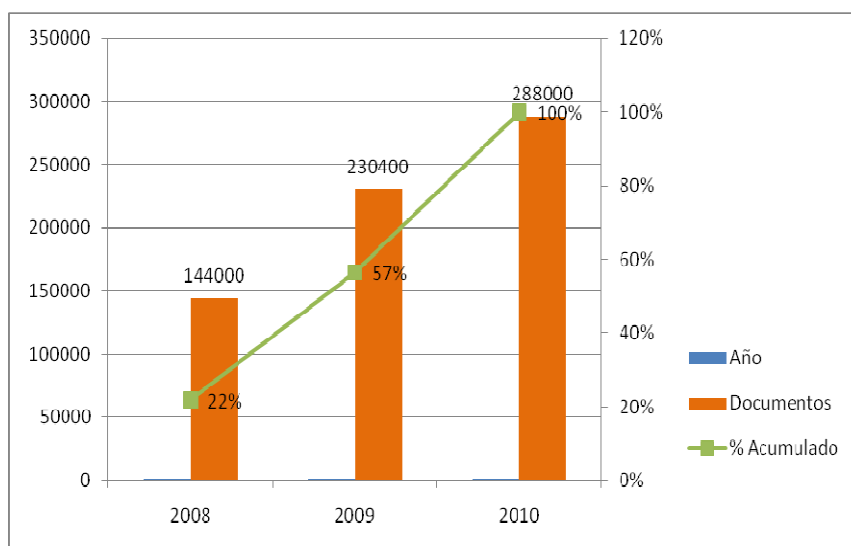
Tabla N° 2
Explosión documental

Año	Documentos por año	% Acumulado
2008	144000	22%
2009	230400	57%
2010	288000	100%
Total	662400	

Elaboración propia

De la tabla anterior se tiene el siguiente gráfico que permite visualizar de una mejor manera los datos tabulados:

Gráfico N° 1
Índices de crecimiento documental



Elaboración propia

Según se indica en el gráfico, es evidente el crecimiento del fondo documental a fines del año 2010 en casi un 43% con respecto al año anterior, esto se debe al aumento de los créditos hipotecarios a causa de las grandes campañas de venta de inmuebles (*Casashow*) y también a la explosión de venta de inmuebles ocurridos por esos años y de los créditos hipotecarios.

El incremento anual en las adquisiciones bancarias correspondiente a los créditos hipotecarios, fueron en aumento, generando así el aumento de la documentación generada en dichos procesos. A su vez, el número de clientes dentro de las carteras de oficina fue en ascenso, lo que también llevaría a la explosión documental vivida en aquellos años.

3.2.7 Servicios

En el archivo de Bóveda de Valores, se realizan diferentes servicios de información orientado al colaborador donde se realizan diversos procesos para cada actividad a ejecutar. La modalidad del servicio puede ser de la siguiente manera:

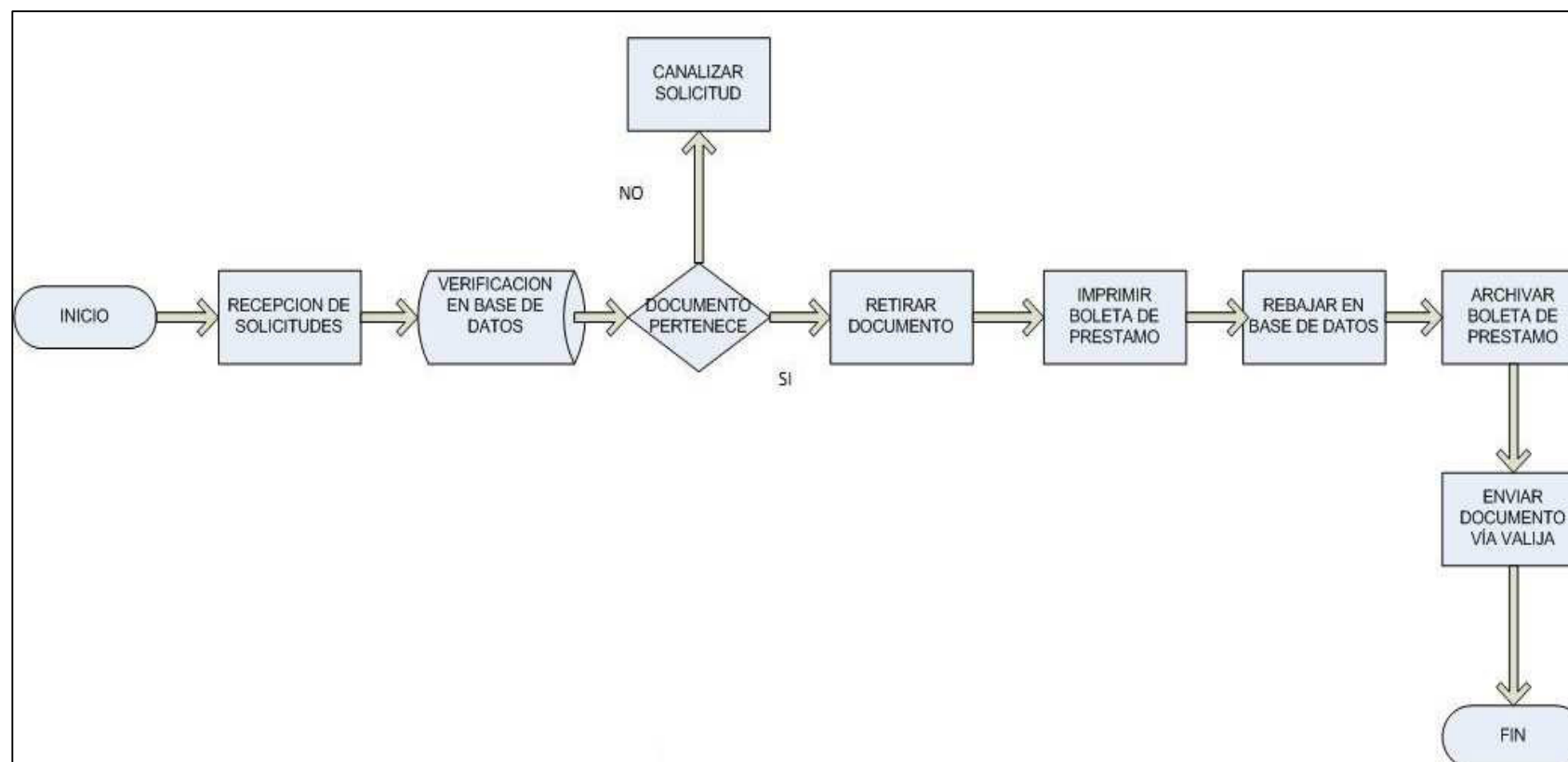
- **Consulta o lectura:** Los documentos internos son facilitados al colaborador para corroborar una operación inconclusa o algún desembolso pendiente.
- **Búsqueda de información:** Se toma en cuenta la necesidad de requerir la búsqueda de información por parte de los colaboradores para no enviar título valor pues no todos estos están autorizados a solicitar el retiro.
- **Reproducción:** Fotocopia o escaneado de la documentación que se solicita para ser trabajada por el funcionario de negocios.

Los pasos a seguir para brindar el servicio dentro del archivo son los siguientes:

1. Recepción de solicitudes (vía e-mail).
2. Verificar si el documento se encuentra en las listas de Excel.
3. Si en caso de que no se encuentre en la base de datos, enviar correo al solicitante indicándole donde pueden canalizar su solicitud.
4. Si es encontrado en documento, se ingresa a la bóveda y retirar la documentación.
5. Imprimir el formato de salida con la denominación del documento.
6. Anotar el retiro de la garantía en la base de datos Excel.
7. Archivar papeletas de préstamo en el file de movimientos diarios.
8. Enviar la documentación mediante expedición al área del solicitante.

En el siguiente gráfico se puede mostrar lo anteriormente señalado:

Gráfico N°2
Prestación de servicios



Elaboración propia

3.3 Análisis del proceso de gestión documental

3.3.1 Procesamiento técnico

3.3.1.1 Descripción documental e indización

No se cuenta con un proceso de descripción e indización de los documentos.

3.3.1.2 Clasificación documental y signatura

El sistema de clasificación utilizado es un modelo propio y definido por el banco, en la primera parte se tiene el número de la provincia de origen donde se creó la operación bancaria, seguido de un número correlativo (Ver anexo N°1).

Cada documento integrante del fondo cuenta con una signatura topográfica, es decir, un número único que le corresponde para una posterior recuperación del documento y que es asignada al ingresar una operación al sistema generador de títulos valores *My Extra*.

Esta clasificación puede ser de los siguientes tipos:

- **Para los contratos de préstamos puntuales o de línea y pagarés:** En este tipo de contratos de préstamo, se considera el número de operación según el tipo de región (plaza) donde proceda el crédito. Las letras que acompañan la plaza, indicaran si se trata de un contrato puntual o de línea y son acompañados por un número secuencial asignado por *My Extra*.

L= Contratos de línea

D= Contratos Puntuales

Ejemplo: D000-1234, D192-1254, D193-12764, D194-4566, L000-5678, L192-56788, L193-4532, L194-45678

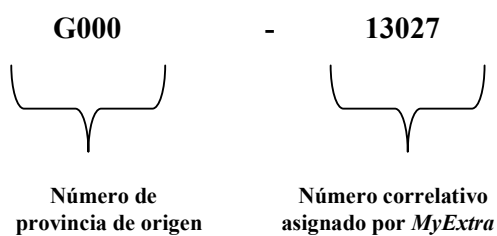
- **Para las garantías mobiliarias, garantías hipotecarias, tasaciones, retasaciones, *comfort letter* y certificados bancarios:** Se considerará la letra G acompañando el número de plaza, puede tenerse en este caso varias nomenclaturas

puesto que se consideran los números de sucursal donde se realiza el desembolso seguido por un número correlativo asignado por *My Extra*.

G= Garantías

Ejemplo: G000-12345, G192-54367, G193-56789, G194-76890, G215-34567, G310-65789

En ambos casos la estructura del número único de identificación sería el siguiente:



Todo lo expuesto se puede representar en la siguiente tabla:

Tabla N° 3
Signatura de documentos

GARANTÍAS MOBILIARIAS / GARANTÍAS HIPOTECARIAS / COMFORT LETTER			
CODIGO DE PRODUCTO	OFICINA DE CREACIÓN	NÚMERO DE OPERACIÓN	SIGNATURA FINAL
G	000	12334	G000-12334
G	192	12387	G192-12387
G	193	14322	G193-14322
G	194	19845	G194-19845
CONTRATOS DE DESEMBOLSO / PAGARÉS			
CODIGO DE PRODUCTO	OFICINA DE CREACIÓN	NÚMERO DE OPERACIÓN	SIGNATURA FINAL
D	000	14056	D000-14056
D	192	34578	D192-34578
D	193	32579	D193-32579
D	194	65432	D194-65432
CONTRATOS DE LINEA			
CODIGO DE PRODUCTO	OFICINA DE CREACIÓN	NÚMERO DE OPERACIÓN	SIGNATURA FINAL
L	000	345678	L000-345678
L	192	987644	L192-987644
L	193	123567	L193-123567
L	194	154678	L194-154678
GARANTÍAS VEHICULARES			
CODIGO DE PRODUCTO	NÚMERO DE OPERACIÓN		SIGNATURA FINAL
G373	189072		G373-189072

Elaboración propia

Dónde

- G** Contratos en Garantía
- D** Contratos de Desembolso
- L** Contratos de Línea
- 000** Oficina Lima
- 192** Oficina Callao
- 193** Oficina San Isidro
- 194** Oficina Miraflores
- 373** Operador Oficina Lima

3.3.2 Flujo documental

3.3.2.1 Ingreso y recepción de documentos en archivo

Este proceso, consiste en la recepción de los documentos en el archivo en sus diferentes formatos y que realiza cada colaborador del banco. Dicha actividad está a cargo de la empresa Exact, quienes realizan el servicio de mensajería interna (también llamada expedición) entre las oficinas administrativas y oficinas principales del Banco de Crédito a nivel nacional.

Para los envíos de documentos a custodia, cada colaborador genera códigos únicos llamados autogenerados, los cuales sirven para la identificación de los sobres remitidos. Cada envío es identificado por dicho código (que varía según la sucursal de origen) y se pone a disposición del personal de expedición, para que en los recorridos realizados a cada hora, puedan ser recogidos y enviados a su destino.

Al recibir el colaborador del archivo la remesa de documentos, se procede al descargo mediante el sistema de mensajería que cuenta cada uno de ellos y se realiza la validación de los envíos mediante los cargos que son adjuntos a los paquetes y/o cajas de mensajería con el físico.

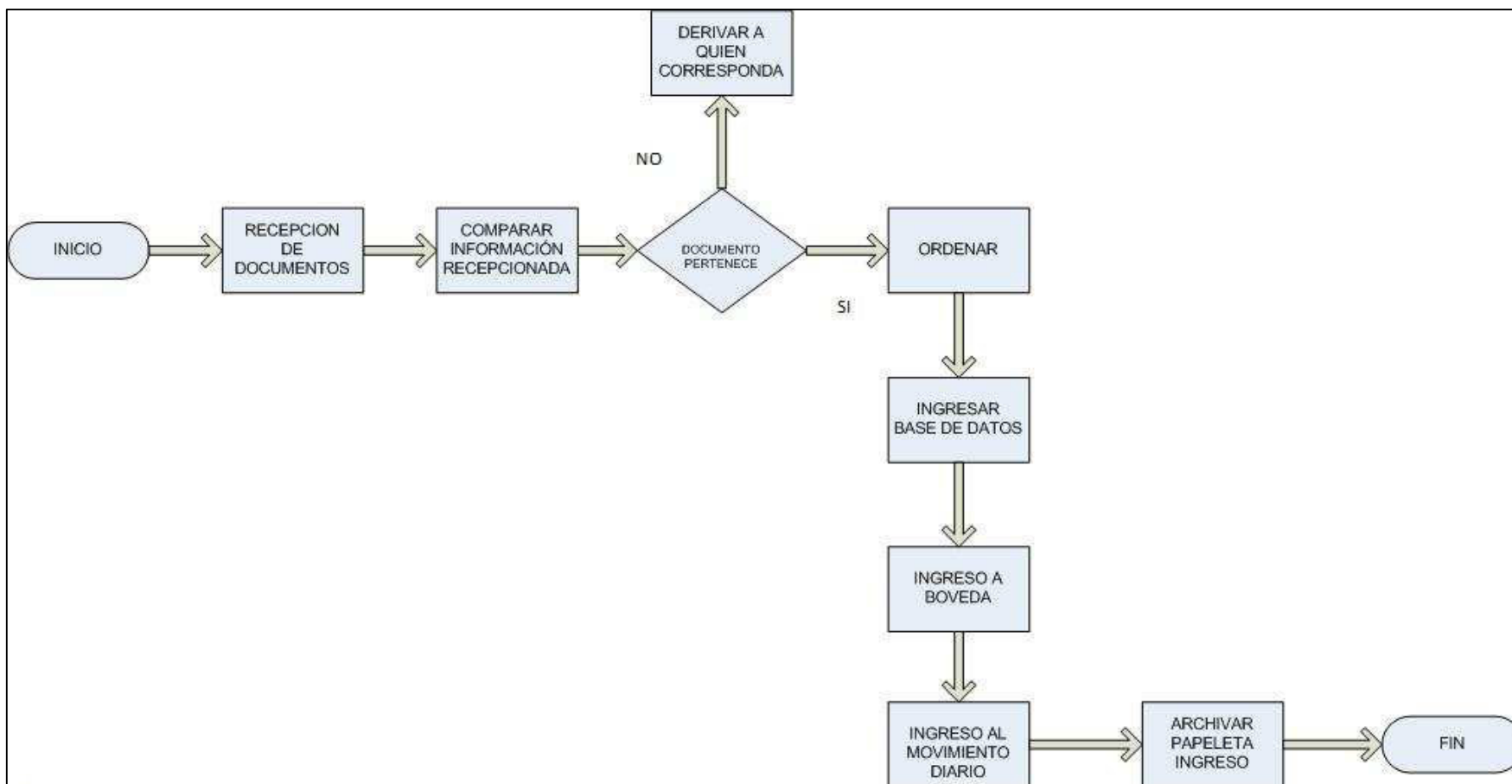
Para realizar la recepción e ingreso a custodia de la documentación, se realizan los siguientes procesos internos:

1. Recepción de correos con lista de ingreso.
2. Comparar la información de la lista con la documentación emitida.
3. Si el documento no pertenece al área de valores, enviar un mail al remitente para su devolución y envío al área correspondiente.
4. Si la documentación pertenece al área, ordenar por número de garantía y plaza de forma correlativa.
5. Corroborar que no se repitan los números de garantías.
6. Ingresar toda la documentación a la base de datos Excel.
7. Ingresar documentación a la Bóveda de Valores de Lima para su custodia.

8. Procesar la papeleta de ingreso con el total de documentación para ingresar e imprimir.
9. Archivar papeleta al file de movimientos del día y entrega.

Graficando lo indicado se obtiene el siguiente diagrama de flujo:

Gráfico N° 3
Diagrama de flujo del proceso documental



Elaboración propia

3.3.3 Ingreso al sistema

El documento al llegar a custodia, es recibido en su respectiva valija y posteriormente es ingresado a los listados elaborados en Excel, digitando datos básicos como el número de garantía y el nombre del cliente. Posteriormente, se procede a la ubicación física del mismo dentro del fondo documental.

3.3.4 Conservación

El archivo no cuenta con políticas de conservación de documentos además de no considerar los índices de crecimiento, el flujo documental y el tiempo de permanencia de los mismos.

La documentación en años anteriores, fue recibida de manera desmesurada y es almacenada dentro de la bóveda según la decisión del auxiliar de valores, sin considerar algún tipo de patrón de almacenamiento. No se separan del fondo los documentos que se encuentran dentro del proceso de levantamiento, por el contrario, a pesar de encontrarse cancelados, siguen siendo conservados dentro del fondo.

3.4 Aplicación de las matrices FODA, MEFE , MEFI y Cadena de Valor al archivo de Bóveda de Valores del Banco de Crédito del Perú

Se utilizarán las siguientes herramientas con la finalidad de realizar un diagnóstico de la situación actual del archivo de Bóveda de Valores del Banco de Crédito del Perú.

Tabla N° 4
Matriz FODA

<u>Factores internos (controlables)</u>	<u>Factores externos (no controlables)</u>
FORTALEZAS 1. Cuenta con un profesional en Bibliotecología. 2. Posee presupuesto destinado a la ejecución de proyectos. 3. Uso de las TIC's en el banco. 4. Buen clima laboral. 5. Línea de carrera escalonada. 6. Predisposición para la resolución de problemas. 7. Alta demanda del servicio de archivo.	OPORTUNIDADES 1. Líder en el sistema bancario. 2. Miembro del grupo Credicorp. 3. Jefatura predispuesta al cambio. 4. Desarrollo de programas para el mejoramiento de los procesos TIC. 5. Uso de medios digitales para brindar nuevos servicios. 6. Apertura de nuevas oficinas bancarias a nivel nacional. 7. Intranet e Internet BCP.
DEBILIDADES 1. Inexistencia de políticas archivísticas en la institución. 2. Número deficiente de equipos y mobiliario adecuado. 3. Los procesos internos no se basan en algún estándar internacional. 4. No existe evaluación del servicio brindado y/o estudios de satisfacción de usuarios. 5. Personal de apoyo no cuenta con formación alguna. 6. No cuenta con documentos normativos como una Tabla de Retención o un Manual de procedimientos de archivo. 7. Insuficiente espacio de almacenaje.	AMENAZAS 1. Aparición de nuevas instituciones bancarias en el medio. 2. Reclamos constantes por parte de los clientes externos. 3. Inadecuada infraestructura de oficinas comerciales. 4. Bajo nivel de cultura bancaria en el país. 5. Escaso nivel de contacto de los gerentes de oficina con los clientes. 6. Otras instituciones bancarias con archivos estructurados. 7. Bajo porcentaje de uso de los canales electrónicos por parte de los clientes.

Seguidamente de la matriz FODA, se obtienen las matrices de Factor Externo (MEFE) y la de Factor Interno (MEFI), las cuales nos permitirán identificar la relevancia que dichos factores ejercen sobre la unidad de información cuantificando y ponderando cada uno de sus elementos. Posterior al planteamiento de la propuesta de mejora del capítulo IV, se obtendrá una segunda cadena de valor que permitirá visualizar en mucho mejor detalle el nuevo panorama de la unidad y la optimización de sus recursos.

Tabla N° 5
Matriz MEFE

FACTORES EXTERNOS / ORGANIZACIÓN	PONDERACION	CLASIFICACION	RESULTADO PONDERADO
OPORTUNIDADES			
1. Líder en el sistema bancario.	0.15	4	0.6
2. Miembro del grupo Credicorp.	0.11	4	0.44
3. Jefatura predispuesta al cambio.	0.05	4	0.2
4. Desarrollo de programas para el mejoramiento de los procesos TIC.	0.03	4	0.12
5. Uso de medios digitales para brindar nuevos servicios.	0.01	3	0.03
6. Apertura de nuevas oficinas bancarias a nivel nacional.	0.02	3	0.06
7. Intranet e Internet BCP.	0.01	3	0.03
SUBTOTAL	0.38		1.48
AMENAZAS / UNIDAD			
1. Aparición de nuevas instituciones bancarias en el medio.	0.15	1	0.15
2. Reclamos constantes por parte de los clientes externos.	0.1	1	0.1
3. Infraestructura de oficinas inadecuada.	0.09	1	0.09
4. Bajo nivel de cultura bancaria en el país.	0.08	1	0.08
5. Escaso nivel de contacto de los gerentes de oficina con los clientes.	0.02	2	0.04
6. Otras instituciones bancarias con archivos estructurados.	0.11	1	0.11
7. Bajo porcentaje de uso de los canales electrónicos por parte de los clientes.	0.07	2	0.14
SUBTOTAL	0.62		0.71
TOTAL GENERAL	1		2.19

Se puede deducir de lo señalado, que las amenazas se encuentran por debajo de las oportunidades, sin embargo estas cumplen un rol decisivo debido a que se están evitando que las oportunidades sobresalgan, por tanto se deberán capitalizar mejor las oportunidades y disminuir las amenazas para revertir esta situación a óptima.

Tabla N° 6
Matriz MEFI

FORTALEZAS	PONDERACION	CLASIFICACION	RESULTADO PONDERADO
1. Cuenta con un profesional en Bibliotecología	0.1	4	0.4
2. Posee presupuesto destinado a la ejecución de proyectos.	0.09	4	0.36
3. Uso de las TIC's en los servicios bancarios	0.08	4	0.32
4. Buen clima laboral.	0.07	3	0.21
5. Línea de carrera escalonada.	0.06	3	0.18
6. Predisposición para la resolución de problemas.	0.04	3	0.12
7. Alta demanda del servicio de archivo.	0.07	3	0.21
SUBTOTAL			1.8
DEBILIDADES			
1. Inexistencia de políticas archivísticas en la institución.	0.12	1	0.12
2. Deficiente número de equipos y mobiliario adecuado.	0.04	1	0.04
3. Los procesos internos no se basan en algún estándar internacional.	0.1	1	0.1
4. No existe evaluación del servicio brindado y/o estudios de satisfacción de usuarios.	0.09	1	0.09
5. Personal de apoyo no cuenta con formación alguna.	0.05	1	0.05
6. No cuenta con documentos normativos como una Tabla de Retención o un Manual de procedimientos de archivo.	0.07	1	0.07
7. Insuficiente espacio de almacenaje.	0.02	2	0.04
SUBTOTAL			0.51
TOTAL GENERAL	1		2.31

Se obtiene de la matriz detallada, que las fortalezas se encuentran por encima de las debilidades; sin embargo, estas influyen directamente y están evitando que sobresalgan. Se debe buscar la forma de capitalizar mejor las fortalezas y disminuir las debilidades y lograr una situación óptima.

Seguidamente, se plantea la siguiente cadena de valor que nos permitirá identificar cuáles son los factores internos más débiles dentro de la institución y si estos aportan valor alguno a los usuarios finales del servicio de archivo.

Podemos deducir de la cadena de valor presentada, que los procesos internos del archivo no se encuentran aportando valor alguno a los usuarios del servicio, debido a que no se obtienen productos finales dentro de cada uno de los procesos realizados, además sus actividades logísticas no se encuentran bien estructuradas debido a la inexistencia de dichos productos y/o servicios.

3.5 Análisis del proceso de gestión documental del archivo Bóveda de Valores del Banco de Crédito del Perú, aplicando la norma ISO 15489

En la tabla siguiente, se procederá a contrastar el proceso de gestión documental en el archivo de Bóveda de Valores del Banco de Crédito del Perú, empleando la norma ISO 15489, con la finalidad de determinar si la unidad cumple con las buenas prácticas de la gestión de archivos.

Tabla N° 7
Contrastación del proceso de gestión documental en el archivo de Bóveda de Valores del Banco de Crédito del Perú, aplicando la norma ISO 15489

PROCESO	CONTRASTE ARCHIVO BÓVEDA DE VALORES - OP LIMA	CLUMPLE	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
INCORPORACIÓN DE DOCUMENTOS	Los documentos ingresados a custodia no son evaluados antes de su ingreso; es decir, se recepciona la documentación sin consultar el tipo de documento de tal forma no es posible realizar la identificación del fondo al cual pertenece.	NO	Al no realizarse el control de la documentación ingresada a la custodia, se tendrán documentos que no tienen relación alguna con los documentos que integran el fondo documental propio de la unidad.	Verificar la documentación remitida por cada uno de los colaboradores y determinar cuáles serán los documentos integrantes del fondo. De no pertenecer, serán remitidas nuevamente al emisor.
REGISTRO	La recepción de documentos se realiza mediante un correo electrónico previo al encargado del producto. El envío se realiza mediante mensajería interna. Al recibir los valorados, el encargado procede con el cotejo de los documentos (si se cuenta con un listado) uno por uno y procede a responder el correo mediante una conformidad u observación de ser el caso. De no contarse con un listado, el encargado procede al ingreso a custodia sin ningún control. No se posee un kardex de control de ingresos a custodia	NO	La documentación no es registrada en algún tipo de control ni manual ni automático.	Contar con un control de ingreso (kardex) en Excel o en todo caso manual para realizar el control de las recepciones
CLASIFICACIÓN	La documentación que ingresa custodia se encuentra ya signada por el Funcionario de Negocios destinado a la apertura de la operación y es el Consist, quien asigna el código único al valorado por defecto para su posterior recuperación. El propio Banco, cuenta con un sistema de códigos únicos, siendo imposible algún tipo de modificación, pues cada operación de desembolso de dinero se encuentra identificada con esta signatura.	SI	El banco cuenta con un sistema de clasificación propio. Es imposible modificarlo, debido a que el sistema <i>MyExtra</i> es el que determina los números de operación que van relacionados al documento.	No existe Recomendación

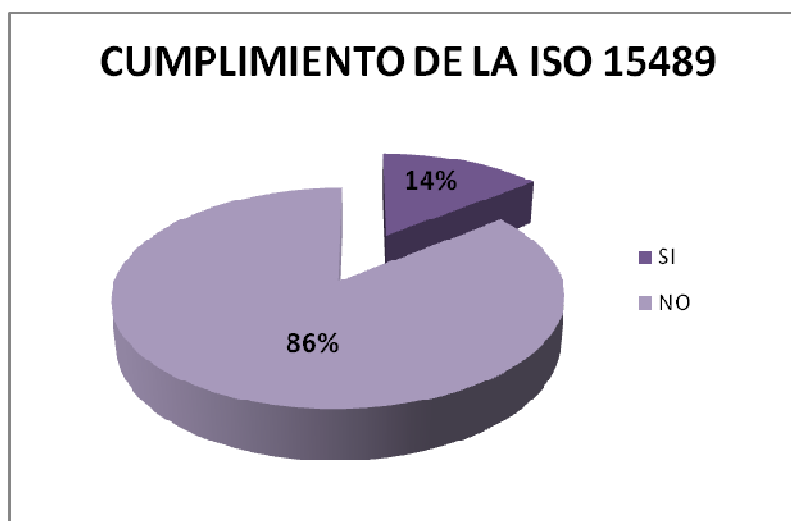
PROCESO	CONTRASTE ARCHIVO BÓVEDA DE VALORES - OP LIMA	CLUMPLE	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
ALMACENAMIENTO	El almacenamiento dentro del archivo se realiza de manera deficiente. No se cuenta con mobiliario adecuado ni tampoco con unidades de almacenamiento que permitan una mejor conservación de los mismos. Los documentos se encuentran apilados en el archivo según su orden de llegada y algunos se encuentran en archivadores de palanca, lo que dificulta su custodia.	NO	No presenta pautas ni directivas para el almacenamiento de la documentación dentro del archivo para conservar los documentos en el tiempo.	Realizar el mantenimiento de la estantería con la que se cuenta y disponer de dichos espacios. Buscar nuevos espacios óptimos dentro de la institución.
ACCESO	El acceso a los documentos no se encuentra normado y todos son factibles de consulta A pesar de tratarse de documentos sensibles cualquier usuario puede solicitar contratos de operación de diferente unidad de negocio sin considerar su ubicación dentro de la estructura jerárquica de la institución y el tipo de actividades que realiza.	NO	No cuenta con un listado de colaboradores que puedan acceder a la documentación estructurada por jerarquía de cargo y/o responsabilidades dentro del banco, ya sea el acceso físico o virtual.	Elaborar una tabla que cuente con las características de cada uno de los puestos claves que realizarán el préstamo de documentos
TRAZABILIDAD	El seguimiento de los documentos es casi nulo, ya que al prestarse un documento únicamente se realiza un registro en Excel. El proceso de retorno del documento, depende únicamente de quién solicitó dicho documento para su trabajo. Es decir, si se realizó el préstamo y el usuario perdió o mutiló el documento no es posible realizar el seguimiento correspondiente.	NO	No cuenta con un software de gestión de documentos para realizar el seguimiento detallado de los documentos ingresados.	Diseñar un software integrado de gestión de documentos para la trazabilidad de los documentos.
DISPOSICIÓN	En el archivo no se realiza un proceso de expurgo de documentos. Se acopia la documentación en la Bóveda de custodia sin realizar una depuración periódica ni tampoco un traslado de documentación no vigente al Archivo Central del Banco. Cabe señalar que según la Legislación Bancaria Peruana, los Títulos Valores deben ser custodiados por un lapso de diez años, o hasta que la deuda se encuentre cancelada. Pasado el plazo, se procede con el traslado al Archivo Histórico de la institución.	NO	No cuenta con una Tabla de Retención Documental para determinar los plazos de conservación de la documentación.	Diseñar de una Tabla de Retención de Documentos para el archivo y establecer los tiempos de conservación

Elaboración propia

3.6 Contratación de los resultados

Gráfico N°4

Contratación del proceso de gestión documental en el archivo de Bóveda de Valores del Banco de Crédito del Perú, aplicando la norma ISO 15489



Fuente: Hoja de contratación
Elaboración propia

Tal como se observa en los resultados, el 14% de los indicadores son cumplidos en el archivo, esta cifra hace referencia únicamente al ítem de clasificación. Por otro lado, el 86% de los resultados son los que no se cumplen es decir los 6 indicadores restantes, esto se debe a que el archivo no realiza los procesos a los cuales estos indicadores hacen referencia.

Debido a estos resultados y a las conclusiones derivadas del análisis FODA, es factible implementar un sistema de gestión de documentos con la finalidad de estandarizar los procesos internos y los servicios que se brindan en el archivo, buscando así la mejora continua.

CAPÍTULO IV

PROPUESTA DE DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA EL ARCHIVO DE BÓVEDA DE VALORES DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ APLICANDO LA NORMA ISO 15489

Luego de realizar el contraste de los procesos actuales en una tabla comparativa, se obtiene como resultado que la falta de un sistema de gestión documental basado en parámetros ya establecidos y validados, genera problemas en la recepción, tratamiento y custodia de los documentos.

Con la implementación de dicho sistema basándose rigurosamente en la Norma ISO 15489, se agilizarían los procesos de solicitud, búsqueda y recuperación de los documentos que es vital para los procesos del archivo además, permitirá gestionar los documentos de forma adecuada y buscará superar las limitaciones actuales dentro de los servicios que se ofrecen.

4.1 Procesos de la Norma ISO 15489

4.1.1 Incorporación de documentos

Los documentos que actualmente alberga el archivo son diversos, y no se toma en cuenta algún patrón para incorporar los documentos del fondo, por tal motivo, se propone una tabla de selección que permita realizar la clasificación de los mismos.

El fondo se dividirá en grupos por cada área emisora de documentos y estará identificada por un color específico y una nomenclatura propia para cada sección, así podremos identificar más fácilmente a que unidad del Banco le corresponde cada documento según se detalla en la siguiente tabla:

Tabla N° 8
Tabla de incorporación de documentos

BANCA EMPRESA	GERENCIA DE OPERACIONES PARA EMPRESA	HIPOTECARIO	LEGAL	DIVISIÓN COMERCIAL
Contratos de desembolso (CD)	Pagarés a tasa vencida (PAG)	Garantías hipotecarias para persona natural (GH-PN)	Garantías hipotecarias para persona jurídica (GH-PJ)	Cheques de gerencia
Contratos puntuales (CP)	Retasaciones (RTS)			Cheques multimonedada
Contratos de línea (CL)	Garantías vehiculares (GV)	Tasación de hipoteca (TH-PJ)		Acciones BCP
	Garantías mobiliarias (GM)			Acciones Credicorp
	Comfort Letter (CL)			

Elaboración propia

4.1.2 Registro de documentos.

Se considera necesario llevar un registro de la documentación ingresada y retirada en algún tipo de control, ya sea de forma manual o por computador y poder llevar así un cotejo de los movimientos de cada documento, de dicha manera, se podrá gestionar además la disponibilidad de espacios para el almacenaje de los valorados que se encuentran en custodia.

Se plantea el siguiente kardex para cada una de las secciones documentales que integran el fondo, el ejemplo siguiente se toma como modelo el formato de ingreso para las garantías hipotecarias, en el cuál se llevará el control de los ingresos y despachos de los documentos por cantidad y por montos de dinero que éstos representan.

Es importante llevar el control del saldo monetario debido a los balances mensuales que son reportados al área de Contabilidad del banco.

Tabla N° 9
Modelo de ingreso

DIA	MES	AÑO	TIPO DE DOCUM	ENTRADA	SALIDAS	SALDO FINAL	SALDO VALORIZADO		SALDO VALORIZADO FINAL
							INGRESO	SALIDA	
1	Enero	2013	GH-PN	150	30	120	S/. 433,603,970.62	S/. 3,540,453.77	S/. 430,063,516.85
2	Enero	2013	GH-PN		40	160		S/. 1,546,253.77	S/. 428,517,263.08
3	Enero	2013	GH-PN		50	210		S/. 1,546,253.77	S/. 426,971,009.31
4	Enero	2013	GH-PN	200	30	380	S/. 437,738,133.26	S/. 3,540,453.77	S/. 861,168,688.80
6	Enero	2013	GH-PN		12	392		S/. 575,654.00	S/. 860,593,034.80
8	Enero	2013	GH-PN		30	422		S/. 3,540,453.77	S/. 857,052,581.03
9	Enero	2013	GH-PN	90	45	467	S/. 12,719,956.48	S/. 21,626,113.49	S/. 848,146,424.02
10	Enero	2013	GH-PN		6	473		S/. 2,146,369.92	S/. 846,000,054.10
11	Enero	2013	GH-PN		56	529		S/. 25,452,162.30	S/. 820,547,891.80
12	Enero	2013	GH-PN		6	535		S/. 2,146,369.92	S/. 818,401,521.88
13	Enero	2013	GH-PN	100	23	612	S/. 421,403,970.62	S/. 8,622,832.86	S/. 1,231,182,659.64
15	Enero	2013	GH-PN		6	618		S/. 2,146,369.92	S/. 1,229,036,289.72
16	Enero	2013	GH-PN		6	624		S/. 2,146,369.92	S/. 1,226,889,919.80
17	Enero	2013	GH-PN		6	630		S/. 2,146,369.92	S/. 1,224,743,549.88
20	Enero	2013	GH-PN	70	30	670	S/. 10,719,956.48	S/. 308,354,495.77	S/. 927,109,010.59
22	Enero	2013	GH-PN		30	700		S/. 308,354,495.77	S/. 618,754,514.82
24	Enero	2013	GH-PN		23	723		S/. 8,622,832.86	S/. 610,131,681.96
25	Enero	2013	GH-PN	120	2	841	S/. 430,003,970.62	S/. 344,355.10	S/. 1,039,791,297.48
27	Enero	2013	GH-PN		45	886		S/. 21,626,113.49	S/. 1,018,165,183.99
28	Enero	2013	GH-PN		67	953		S/. 49,647,139.90	S/. 968,518,044.09
29	Enero	2013	GH-PN	130	6	1077	S/. 420,003,970.62	S/. 2,146,369.92	S/. 1,386,375,644.79
30	Enero	2013	GH-PN		2	1079		S/. 3,826,722.84	S/. 1,382,548,921.95

TOTAL Qx	INGRESOS	SALIDAS	SALDO FINAL
	860	551	1079

TOTAL S/.	INGRESOS	SALIDAS	SALDO FINAL
	S/. 2,166,193,928.70	S/. 783,645,006.75	S/. 1,382,548,921.95

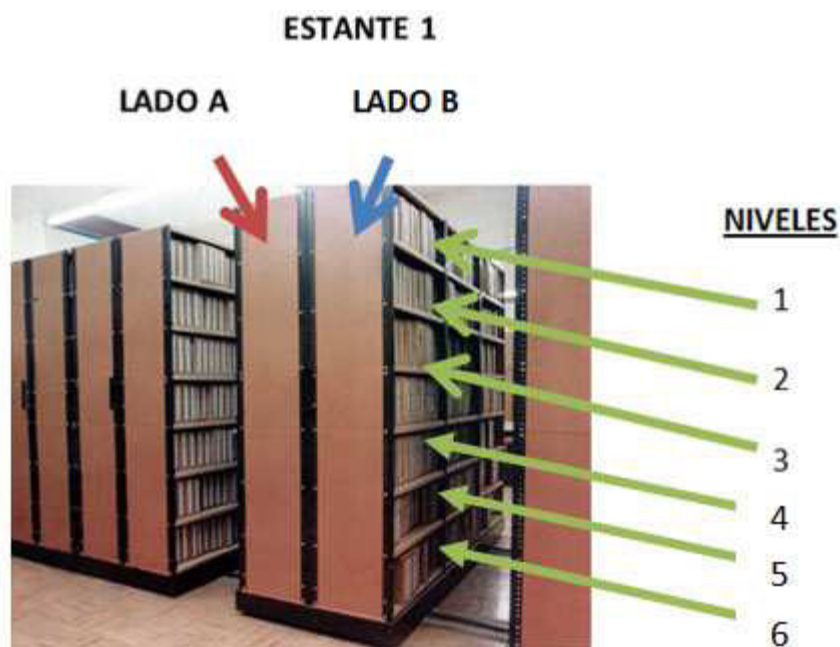
Elaboración propia

4.1.3 Almacenamiento de documentos

Al tener la signatura ya establecida, se buscará tener una mayor facilidad al momento de recuperar la información. Para ello, se considera necesario tomar en cuenta la organización del fondo en unidades de almacenamiento masivo como son las cajas, las cuales estarán conformadas por paquetes que contendrán la documentación de una misma sección documental. Es decir, cada caja se encontrará conformada por cuatro paquetes de documentos que contendrán una serie de ítems que lo conforman.

Los paquetes irán variando en número de ítems pues depende mucho del grosor de cada documento. Además, por contarse con estanterías corredizas de dos caras y tres niveles cada una, se numerarán en cara A y B y Niveles 1, 2, 3 según se muestra en el siguiente gráfico.

Imagen N°8
Ubicación topográfica



En resumen la signatura y la ubicación topográfica quedarían plasmadas según se muestra en la tabla adjunta:

Tabla N°10
Ubicación topográfica

SIGNATURA	CAJA	PAQUETE	ITEM	POSICIÓN	Ubicación del documento en estante
G000-12334	1	3	5	7B-3	Caja 1 / Paquete 3 / Ítem 5 / Estante 7B / Nivel 3
L192-12387	2	2	10	9A-2	Caja 2 / Paquete 2 / Ítem 10 / Estante 9A / Nivel 2
D193-14322	3	1	12	10B-2	Caja 3 / Paquete 1 / Ítem 12 / Estante 10B / Nivel 2
G373-189072	4	4	15	7A-1	Caja 4 / Paquete 4 / Ítem 15 / Estante 7A / Nivel 1

Elaboración propia

4.1.4 Acceso a la documentación

Para normar el acceso a los documentos debido al valor y la importancia de los mismos, se plantea el diseño de una tabla de acceso documental, la cual permitirá que los colaboradores cuenten con los permisos requeridos según su perfil y según la documentación necesitada para el ejercicio de sus funciones.

Dicha tabla, está estructurada según la jerarquía del cargo del colaborador y el área a la que pertenece. Es decir, el colaborador con mayor jerarquía o el que requiera de los documentos para realizar sus actividades, podrá acceder a los documentos originales y el acceso vía el sistema de gestión de documentos de archivo que se plantea a diferencia de los colaboradores que no requieran del uso de la documentación.

La tabla quedará planteada de la siguiente manera:

Tabla N°11
Niveles de acceso a la documentación

COLABORADOR	TIPO DE ACCESO	
	DOC. FÍSICO	DOC. DIGITAL
ADMINISTRATIVO		
GERENTE	OTORGADO	OTORGADO
SUB-GERENTE	OTORGADO	OTORGADO
ABOGADO SENIOR	OTORGADO	OTORGADO
AUDITOR	OTORGADO	OTORGADO
ANALISTA	OTORGADO	OTORGADO
ASISTENTE	DENEGADO	OTORGADO
AUXILIAR	DENEGADO	OTORGADO
OPERACIONES BANCARIAS		
GERENTE REGIONAL	OTORGADO	OTORGADO
GERENTE DE OFICINA	OTORGADO	OTORGADO
SUPERVISOR DE PROCESOS OPERATIVOS	OTORGADO	OTORGADO
FUNCIONARIO DE NEGOCIOS	OTORGADO	OTORGADO
ASESOR DE VENTAS Y SERVICIOS	DENEGADO	OTORGADO
PROMOTOR DE SERVICIOS	DENEGADO	DENEGADO

Elaboración propia

4.1.5 Trazabilidad de los documentos

Debido a que el archivo no cuenta con una base de datos integrada, no se realiza el registro y el control de los préstamos de los documentos. El documento es prestado sin registrar el tiempo de préstamo ni el nombre del usuario que los solicita y es por ello que en varias oportunidades el documento se extravía y no se realiza la devolución al archivo.

Se considera necesario diseñar un software de gestión de documentos de archivo que permita realizar el ingreso a una base de datos, la recuperación de la información y el seguimiento de cada uno de los préstamos. A su vez, dicho software permitirá digitalizar la documentación custodiada para realizar consultas en línea, según se plantea en la siguiente imagen.

Imagen N°9
Visualización de interfaz del sistema



NOMBRES:	LUZ MARINA
APELLIDOS:	ROCHA DE ALBARRACIN
IDC:	25402387
IDENTIFICADOR:	1
NUMERO DE GARANTIA:	G000-12334
CAJA - PAQUETE:	1-3-5
ESTANTE:	73-B

Descargar imagen

Buscar Limpiar

Elaboración propia

4.1.6 Disposición de los documentos

4.1.6.1 Manual de procedimientos

Se plantea además, la creación de un manual de procedimientos que permita normar cada una de las actividades archivísticas dentro de la unidad. El objetivo principal de dicho manual es estandarizar criterios y uniformizar los procesos que se realizan en el archivo.

Por intermedio de dicho manual se irán describiendo las actividades propias del archivo, tales como el procesamiento técnico, descripción, conservación y el servicio que se ofrece. (Ver anexo N°2)

El manual presentará como objetivo principal:

- Normar y reglamentar los cada uno de los procesos que se realicen dentro del archivo
- Preservar la documentación que se encuentra en custodia

4.1.6.2 Tablas de retención documental

En el archivo no se cuenta con este documento para el control de los plazos de custodia, lo cual se considera una herramienta básica para gestionar la permanencia de los documentos dentro del fondo y la continuidad de los mismos.

Se adjunta un modelo de tabla diseñada para la unidad de información:

Tabla N° 12
Tabla de Retención Documental

UNIDAD DE PROCEDENCIA	SERIE DOCUMENTAL	VALOR		TIEMPO DE CONSERVACIÓN	ARCHIVO CENTRAL
		T	P		
Banca Empresa	Contratos de desembolso	X		Hasta su cancelación por parte del cliente	Los valorados que ya han sido cancelados y levantados en el sistema son trasladados al Archivo Central Aquí cumplen los 10 años de custodia requeridos en la Ley de Títulos Valores
	Contratos puntuales	X		Hasta el vencimiento del plazo de pago o hasta la cancelación por parte del cliente	
	Contratos de línea		X	Hasta que se anule la línea de crédito	
Gerencia de Operaciones para Empresa	Pagarés de tasa vencida	X		Hasta que se efectúe la cancelación del pagaré por parte del cliente	
	Retasaciones de hipoteca	X		Hasta el levantamiento de la garantía	
	Garantías vehiculares	X		Hasta su cancelación Tiempo máximo de custodia: 5 años	
	Garantías mobiliarias	X		Hasta que se cancele la garantía	
	Comfortletter	X		Hasta el levantamiento de la garantía	
Hipotecario	Garantías hipotecarias para persona natural	X		Hasta el levantamiento de la garantía	
	Tasación de hipoteca	X		Hasta el levantamiento de la garantía	
Legal	Garantías hipotecarias para persona jurídica	X		Hasta el levantamiento de la garantía	
División Comercial	Cheques de gerencia		X	A solicitud del cliente	
	Cheques multimonedada		X	A solicitud de Banca Empresa	
	Acciones BCP		X	A solicitud del cliente	
	Acciones Credicorp		X	A solicitud del cliente	

Elaboración propia

Dónde:

T: Temporal

P: Permanente

4.2 Cronograma de actividades

Para lograr lo planeado en estas propuestas de mejora, se tiene un cronograma de actividades a corto plazo para su ejecución en máximo cinco meses y un mes más para el monitoreo de las actividades.

Las actividades señaladas deberán desarrollarse de manera constante con la finalidad de actualizar monitorear las actividades dentro del archivo, asegurando así el cumplimiento de los objetivos.

Tabla N°13
Diagrama de Gantt

Id.	Tareas	Actividad	Responsable	sep 2013					oct 2013					nov 2013					dic 2013					ene 2014					feb 2014					Duración
				1/9	8/9	15/9	22/9	29/9	6/10	13/10	20/10	27/10	3/11	10/11	17/11	24/11	1/12	8/12	15/12	22/12	29/12	5/1	12/1	19/1	26/1	2/2	9/2	16/2	23/2					
1	Elaborar propuestas de mejora para el archivo aplicando la norma ISO 15489	Se propondrán las mejoras por cada proceso de la ISO 15489	Bibliotecólogo																														5d	
2	Reunión con el staff de colaboradores para definir responsabilidades.	Se asignan las actividades por cada colaborador	Bibliotecólogo																														2d	
3	Reunión y entrega de propuestas de mejora a la Gerencia Regional	Se detallarán las ventajas de aplicación del proyecto	Bibliotecólogo																														1d	
4	Incorporación de documentos	Verificar la documentación remitida por cada área	Practicantes																														60d	
5	Registro	Registro en los formatos de ingreso y salida de documentos	Practicantes																														90d	
6	Clasificación	No existe actividad	-																														0d	
7	Almacenamiento	Mantenimiento de la estantería y redistribución en el archivo	Mantenimiento																														35d	
8	Acceso	Diseño de la tabla que norma el acceso a la documentación	Bibliotecólogo																														10d	
9	Trazabilidad	Diseño del software de gestión de documentos de archivo	Bibliotecólogo																														30d	
10	Reunión y entrega de software de gestión de documentos a Gerencia	Se detalla el diseño del sistema de gestión de documentos	Bibliotecólogo																														1d	
11	Disposición	Diseño de la Tabla de Retención de Documentos	Bibliotecólogo																														7d	
12	Difusión del proyecto de gestión documental	Publicación en el boletín semanal de normas BCP	Jefe de Normas BCP																														7d	
13	Monitoreo de actividades	Verificar el desarrollo de las actividades propuestas	Bibliotecólogo																														130d	

Elaboración propia

4.3 Presupuesto

División Comercial (gerencia a la que pertenece el archivo), debe generar una orden de servicio al área de mantenimiento para la redistribución y habilitación del mobiliario existente y otra solicitud al área de Gestión de Desarrollo Humano para la contratación de un Bibliotecólogo y dos practicantes de Bibliotecología que se encargarán de gestionar y realizar las tareas que el proyecto demande como parte de sus funciones.

Con lo referente al equipo, se emplearán los existentes en el archivo. Los materiales y útiles de oficina, son los que se encuentran actualmente en el economato de la unidad.

A continuación se detallan los gastos correspondientes a redistribución del mobiliario y al personal a contratar.

Tabla N°14
Presupuesto

OBJETIVO	DETALLE	CENTRO DE COSTO	CANTIDAD	UM	COSTO	PLAZO EN MESES	TOTAL
DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	PERSONAL						
	Bibliotecólogo	División comercial	1	Unidad	S/. 2,500.00	6	S/. 15,000.00
	Practicantes	División comercial	2	Unidad	S/. 800.00	6	S/. 9,600.00
	EQUIPOS						
	Muebles de computo	División comercial	1	Unidad	Proporcionado por la institución		
	Mesa de trabajo	División comercial	1	Unidad			
	Computadoras	Unidad Informática	3	Unidad			
	Habilitación de estantería	División comercial	30	Unidad	S/. 7,000.00	1	S/. 7,000.00
TOTAL							S/. 31,600.00

Elaboración propia

CONCLUSIONES

1. El Archivo de Bóveda de Valores del Banco de Crédito del Perú, se encuentra estrechamente ligado a los procesos financieros del banco; sin embargo a través de la revisión de la tabla de cotejo elaborado para la realización del análisis aplicando la Norma ISO 15489, se observa que no se realizan los procesos archivísticos básicos de ingreso, procesamiento técnico y conservación de los títulos valores que éste custodia.
2. Con la elaboración del FODA se pueden determinar que, para el análisis de los factores externos de la unidad de información (Oportunidades y Amenazas), estas mínimamente alcanzan el 2.19 del ponderado, es decir, muy por debajo del promedio. Para revertir estas deficiencias se buscarán potencializar aún más sus oportunidades y revertir las amenazas que tienden a incrementarse mediante el incremento de sus ventajas competitivas en el mercado.

Asimismo, para el análisis de factores internos (Debilidades y Fortalezas), se obtiene como ponderado de ambos factores 2.13 y el resultado se encuentra también por debajo del promedio, Es decir que, aunque la unidad cuenta con sus fortalezas bien estructuradas, necesita revertir las debilidades que presenta dentro de la perspectiva del colaborador interno que no se lleva una buena impresión del servicio.

Además, la cadena de valor presentada, evidencia que se presentan escasos elementos para el desarrollo de las actividades internas de la unidad de información sin poder generar valor al usuario final de los servicios del archivo.

3. En lo referente a la contrastación del proceso de gestión documental utilizando la Norma ISO 15489, se evidencia que solamente un indicador (clasificación) está siendo aplicado al archivo, resultando el 14% del total. El 86% restante, es decir 6 indicadores, no son considerados dentro de los procesos habituales del archivo de

Bóveda de Valores, lo que evidenciará la necesidad de realizar la reestructuración de los procesos actuales.

4. La situación actual puede ser mejorada mediante una serie de parámetros de procesamiento técnico bien estructurados, tomando como referencia los procesos planteados en la Norma ISO 15489 que presenta una metodología orientada a una óptima administración y gestión de los documentos que se pretenden reorganizar.
5. La propuesta de implementar un sistema de gestión documental, permitirá la optimización de los procesos internos, la mejora en los niveles de atención y sobre todo en la conservación de los Títulos Valores del Banco, los cuales representan cantidad considerable del fondo monetario de la institución, evitando así pérdidas y sanciones que devengan de esta problemática ante las diferentes autoridades financieras de la Nación como es el caso de la Superintendencia de Banca y Seguros.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

LIBROS

- **AELE** (2002). *Ley de títulos valores*. Lima: AELE.
- **Alberch, R.** (2003). *Los archivos, entre la memoria histórica y la sociedad del conocimiento*. Barcelona: Editorial UOC.
- **Ambrosini, D.** (2004). *Introducción a la banca*. Lima: Universidad del Pacífico.
- **Archivo General de la Nación** (2008). *Breve manual del archivero*. Lima: AGN.
- **Arévalo, V.** (2002). *Teoría, fundamentos y práctica de la Archivología*. Buenos Aires: El Cid editor.
- **Beltrán, C.** (2002). Gestión documental en las entidades bancarias. *Memorias del Primer Seminario de Archivos Bancarios del Archivo General de la Nación*. (Comp.) (pp. 60-77). Bogotá-Colombia.
- **Casanovas, I.** (2007). *Gestión de archivos electrónicos*. Buenos Aires: Ediciones Alfagrama.
- **Couture, C.** (1999). *Les fonctions de l'archivistique contemporaine*. Québec: Universidad de Québec.
- **Cruz, J.** (1999). *Manual de archivística*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.
- **Cruz, M.** (2006). *La gestión de documentos en las organizaciones*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- **Dollar, Ch.** (1986). *Electronic records management and archives in international organizations: a RAMP study with guidelines*. Paris: UNESCO.
- **Gómez, G.** (1994). *Planeación y organización de empresas*. México D.F.: McGraw Hill.
- **Heredia, A.** (1991). *Archivística general, teoría y práctica*. Sevilla: Diputación Provincial.
- **Kendal, K.** (1991). *Diseño de Sistemas de Información*. México, D.F: Prentice-Hall Hispanoamericana.
- **Levaggi, G.** (2000). *Teoría general de los Sistemas*. Buenos Aires: Ugerman editor.

- **Lodolini, E.** (1993). *Archivística: principios y problemas*. Madrid: Asociación española de archiveros, bibliotecarios, museólogos y documentalistas.
- **López Yepes, J.** (1995). *La documentación como disciplina: teoría e historia*. Navarra: Ediciones Universidad de Navarra.
- **Miranda, F.** (2007). *Introducción a la gestión de calidad*. Madrid: Delta publicaciones.
- **Núñez, E.** (2007). *Archivos y normas ISO*. Gijón: Ediciones Trea.
- **Rufeil, M.** (2009). *Manual de archivística y glosario*. Córdoba: Brujas.
- **Tanodi, A.** (2009). *Manual de archivología: teorías y principios*. Buenos Aires: Editorial bruja.
- **Villacorta, A.** (2001). *Productos y servicios financieros: operaciones bancarias*. Lima: Instituto de Investigación El Pacífico.
- **Walne, P.** (1985). *La administración moderna de archivos y la gestión de documentos*: El Prontuario Ramp. Unesco: París.

PUBLICACIONES PERIÓDICAS

- **Comisión Nacional Supervisora de Empresas y Valores** (2007). Memoria Anual 2007. Lima.
- **Banco de Crédito del Perú** (2009). Memoria anual 2009. Lima.

LEYES

- **Circular N° B-1922-9**. Superintendencia de Banca Seguros y AFP.
- **Perú (Ley) NTP ISO 15489-1**
- **Perú (Ley) NTP ISO 15489-2**
- **Perú (Ley) Ley de Bancos. Ley N° 26702**
- **Perú (Ley) Creación del Sistema Nacional de Archivos. Ley N° 25323**

PUBLICACIONES ELECTRONICAS

- **Alonso, J.** (Abril, 2006). Norma UNE-ISO 15489-1: una guía para la gestión de los documentos de archivos. *Acimed* . N°5. Recuperado el 13 de octubre de 2010, de http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_5_06/aci26506.htm
- **Alonso, J. & Llovera, M.** (Mayo, 2007). La Norma ISO 15489: Un marco sistemático de buenas prácticas de gestión documental en las organizaciones. *Item*. N°47. Recuperado el 15 de abril de 2008, de http://eprints.rclis.org/archive/00006760/01/J._A.Alonso_M._R._Lloveras_Aproximacion_a_la_gestion_de_documentos_desde_el_enfoque_basado_en_procesos-pdf
- **Angós, J. & Fernández, M.** (1998). Necesidad de una metodología que optimice la gestión documental: estudio de un caso práctico. Recuperado el 13 de octubre de 2010, de http://www.ciepi.org/fesabid98/Comunicaciones/jm_angos.htm
- **Archivo General de la Nación** (2010). Pagina Web Institucional. Recuperado el 17 de noviembre de 2010, de www.agn.gob.pe
- **Archivo General de la Nación de Colombia** (2000). *Ley general de archivos N°594*. Bogotá, Colombia. Congreso de la República. Recuperado el 10 de noviembre de 2011 de, <http://www.archivogeneral.gov.co/?idcategoria=2023#>
- **Badilla, D.** (2008). *Análisis y diseño de sistemas y el cambio organizacional planificado*. Recuperado el 15 de mayo de 2008 , de <http://www.universidadabierta.edu.mx/Biblio/B/BadillaANALISIS%20Y%20DISENO.html>
- **Banco de Crédito del Perú** (2007). **Intranet Institucional**. Recuperado el 15 de abril de 2008, de <http://diaadia/>
- **Banco de Credito del Perú** (2007). Pagina Web Institucional. Recuperado el 15 de abril de 2008, de <http://www.viabcp.com>
- **Bustelo, C&Amarilla, R.** (Marzo, 2001). Gestión del conocimiento y gestion de la informacion. *Boletín del Instituto Andaluz de Ptrimonio Histórico*. Año VIII, N°34. (226-230) pp. Recuperado el 17 de noviembre de 2010 de, www.inforarea.es/Documentos/GC.pdf
- **Cajas, A.** (2006). Bibliotecas y derecho de autor en el Perú. *Bibliotecólogos* (7-8), pp. 23-31. Recuperado el 15 de abril de 2008 de, http://eprints.rclis.org/archive/00009063/01/bibliotecólogos_7_8_cajas.pdf
- **Codina, L.** (Mayo, 1993). Qué es un sistema de gestión documental. *El profesional de la información*. Recuperado el 15 de mayo de 2009, de http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/1993/mayo/qu_es_un_si_stema_de_gestin_documental.html

- **Comité Français d'Organisation et de Normalisation Bancaires** (2010).Página Web institucional. Recuperado el 13 de octubre de 2010de, <http://www.cfonb.org/>
- **Escobedo, S.** (Marzo, 2003). *Construcción de un modelo de trabajo de gestión documental en la organización, en el contexto de la actividad archivística*. Recuperado el 26 de mayo de 2010 de, <http://historia.fcs.ucr.ac.cr/g-documento.htm>.
- **Fernández, M., & Ponjuán, G.** (julio, 2008). Análisis conceptual de las principales interacciones entre la gestión de información, la gestión documental y la gestión del conocimiento. *Acimed*, Vol. 18, N° 1. Recuperado el 13 de octubre de 2009, de http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol18_1_08/aci07708.htm
- **García, A.** (Setiembre, 2001). La gestión de documentos electrónicos como respuesta a las nuevas condiciones del entorno de información. *ACIMED* 9(3). Recuperado el 15 de abril de 2008 de, http://eprints.rclis.org/archive/00001893/01/Ponencia_2_Maria_Inclan.pdf
- **García, R. & Martín, B.** (1999). Herramientas para la gestión de los documentos electrónicos en los nuevos servicios de información y documentación. *Jornades Catalanes de Documentació*, Vol. 7, 1999, pp. 463-472. Recuperado el 22 de octubre del 2010 de, <http://www.cobdc.org/09jornades/7es/27.pdf>
- **Goñi, J.** (1999). *El cambio son personas: la dirección de los procesos de cambio*. Recuperado el 20 de julio de 2010, de http://books.google.com.pe/books?id=E-PgDbPnSKsC&pg=PA87&lpg=PA87&dq=%22la+gesti%C3%B3n+documental+es+un+conjunto+de+tecnolog%C3%ADas+que+posibilitan+el+dise%C3%B1o%22&source=bl&ots=UWyuLDoWvT&sig=rAppsX_Oy2FwydX-N7Zl4E3ggb4&hl=es&ei=4n3kTOCJBIH48AbnlqGbCw&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=1&ved=0CBQQ6AEwAA#v=onepage&q=%22la%20gesti%C3%B3n%20documental%20es%20un%20conjunto%20de%20tecnolog%C3%ADas%20que%20posibilitan%20el%20dise%C3%B1o%22&f=false
- **Inclán, M.** (Noviembre, 2006). Actuaciones para la implantación de un sistema de gestión documental corporativa: Experiencia del Banco de España. En *VIII Jornadas de Gestión de la Información*, pp.23-39. Recuperado el 15 de abril del 2008 de, <http://eprints.rclis.org/archive/00007844/01/01/aci03301.pdf>
- **ISO** (2013).Página Web Institucional. Recuperado el 15 de noviembre del 2013 de, <http://www.iso.org/iso/home/about.htm>
- **Ley del Sistema Nacional de Archivo N° 25323** (1991, 10 de junio). Lima, Perú: Congreso de la República. Recuperado el 27 de enero de 2013 de, http://www.agn.gob.pe/portal/pdf/legislacion/PPD/Ley_No_25323.pdf

- **Llansó, J.** (Julio, 2006). Sistemas archivísticos y modelos de gestión de documentos en el ámbito internacional (Parte II). *Códice N° 2*. Recuperado el 22 de octubre de 2010 de, <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/953/95320204.pdf>
- **Mazikana, P.** (Marzo, 1990). *La gestion des archives et des documents au service des décideurs: Une étude RAMP*. UNESCO. Recuperado el 18 de octubre de 2010 de, <http://unesdoc.unesco.org/images/0008/000863/086338fo.pdf>
- **Mejía, M.** (2005). *Guía para la Implantación de un programa de Gestión Documental*. Recuperado el 26 de mayo de 2010 de, http://www.archivogeneral.gov.co/agora/getfile.php3?key=1138129812&sit e=agn&bn_privadoagn
- **Mendoza, A.** (2009) *ISO 15489 sobre Gestión Documental y la norma técnica peruana*. Recuperado el 21 de mayo del 2013 de, http://www.gestionpublica.org.pe/plantilla/practx09/archivos/2009/archivos_09_02.pdf
- **Norveles, D. y Sigalas, M.** (Octubre, 1998). *Guía para el tratamiento de la documentación de empresa; los órganos de representación de los trabajadores*. Recuperado el 10 de junio de 2010 de, http://www.ciepi.org/fesabid98/Comunicaciones/mj_sigalat.htm
- **Ponjuán, G.** (septiembre, 2000). Impacto de la gestión de información en las organizaciones. *Ciencias de la información*, Vol. 31, N° 3-4. Recuperado el 20 de julio de 2010 de, <http://cinfo.idict.cu/index.php/cinfo/article/view/285/267>
- **Ponjuan, G.** (Setiembre, 2002). Gestión bibliotecaria y comunidades académicas: apuntes para una reflexión. *Ciencias de la Información* Vol. 33 N° 3. Recuperado el 16 de mayo de 2008 de, <http://www.cinfo.cu/Userfiles/file/Cinfo/cinfo2002/v33n3a2002/conferencia.htm>
- **Reitz, J.** (2004). *Online Dictionary for library and information science*. Recuperado el 20 de Julio de 2010, de http://lu.com/odlis/odlis_i.cfm
- **Saravia, H.** (2003). *Proyecto MVNet*. Recuperado el 11 de noviembre de 2013, de <http://mvnet.smv.gob.pe/mvnet/inicio.asp>
- **Schellenberg, T.** (Enero, 1961). Archival principles of arrangement, American Archivist. *The American Archivist* Vol. 24, No. 1. Recuperado el 18 de octubre de 2010 de, <http://www.jstor.org/pss/40290001>
- **Superintendencia de Banca, Seguros y AFP(2010)** . Pagina Web Institucional. Recuperado el 17 de noviembre de 2010 de, www.sbs.gob.pe

- **Tortella, T.** (1983). Los archivos bancarios en España. *Boletín de la ANABAD* Tomo 33, N°1, [27-42] pp. Recuperado el 16 de mayo de 2008 de, <http://209.85.215.104/search?q=cache:ZlRt2LUmVSAJ:dialnet.unirioja.es/servlet/articulo%3Fcodigo%3D964770+archivos+bancarios&hl=es&ct=clnk&cd=1&gl=pe>
- **Zapata, C.** (s.f.). Administración y manejo de archivos electrónicos. *E-Lis. E-Prints*. N°10760. Recuperado el 16 de marzo de 2011 de, http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/9894/1/Manejo_de_Archivos_Electr%c3%b3nicos_Art%c3%adculo_1.pdf

INFORMES PROFESIONALES Y TESIS

- **Gonzales, M.** (2009). *Sistema de gestión documental aplicado a la empresa HOB consultores*. (Informe Profesional para optar el título de Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información). Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- **Dilomama, K.** (2003) *Conception d'un système de gestion de l'information documentaire au sein de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale du Burkina Faso*. Recuperado el 10 abril de 2008 de, http://www.memoireonline.com/11/06/254/m_conception-systeme-gestion-information-documentaire-securite-sociale-burkina-faso0.html
- **Landa, L.** (2002). *Gestión de Documentos: El caso del consorcio SMS*. (Informe Profesional para optar el grado de Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información). Escuela Académico Profesional de Bibliotecología y Ciencias de la Información, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- **Luna, A.** (2010). *La gestión de la información en el Estudio Vicente Ugarte del Pino Abogados*. (Informe Profesional para optar el grado de Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- **Mena, M.** (2006). *Propuesta de requisitos funcionales para la gestión de documentos archivísticos electrónicos en la administración central en el Estado Cubano*. Tesis para optar el grado de Doctor en Ciencias de la Información, Departamento de Comunicación. Universidad de La Habana, Cuba. Recuperado de, http://www.interpares.org/display_file.cfm?doc=ip12_dissemination_diss_mugica_2006.pdf

ANEXOS

Anexo N°1
Tabla de números de plaza y productos bancarios

NÚMERO DE PLAZA	PROVINCIA DE PROCEDENCIA	PRODUCTO
G000	LIMA	GARANTÍAS MOBILIARIAS / GARANTÍAS HIPOTECARIAS / GARANTÍAS VEHICULARES / PAGARÉS GOE
G192	CALLAO	
G193	SAN ISIDRO	
G194	MIRAFLORES	
G215	AREQUIPA	
G285	CUZCO	
G475	PIURA	
G390	IQUITOS	
G570	TRUJILLO	
G245	CAJAMARCA	
G375	HUARAZ	
G540	TACNA	
G555	TARMA	
G575	TUMBES	
G470	PISCO	
G315	CHINCHA	
G220	AYACUCHO	
D000	LIMA	CONTRATOS PUNTUALES
D192	CALLAO	
D193	SAN ISIDRO	
D194	MIRAFLORES	
L000	LIMA	CONTRATOS DE LINEA
L192	CALLAO	
L193	SAN ISIDRO	
L194	MIRAFLORES	

Anexo N°2
Manual de Procedimientos del Archivo de Bóveda de Valores del Banco de Crédito del Perú

ÍNDICE

- 1. Objetivo**
- 2. Alcance**
- 3. Clases de documentos**
- 4. Disposiciones específicas**
- 5. Organización de documentos**
- 6. Codificación**
- 7. Identificación de unidades de archivamiento**
- 8. Identificación de mobiliario y ordenamiento físico**
- 9. Acceso a los documentos.**
- 10. Ingreso a la base de datos**

1. Objetivo

Normar y reglamentar los cada uno de los procesos que se realicen dentro del archivo

2. Alcance

Será empleado en la unidad de Archivo de Bóveda de Valores, del Banco de Crédito del Perú.

3. Clase de documentos

Los documentos que deben ser custodiados en el archivo son documentos físicos y virtuales, los cuales son generados por las diversas unidades del banco.

Las series documentales a custodiar son las siguientes:

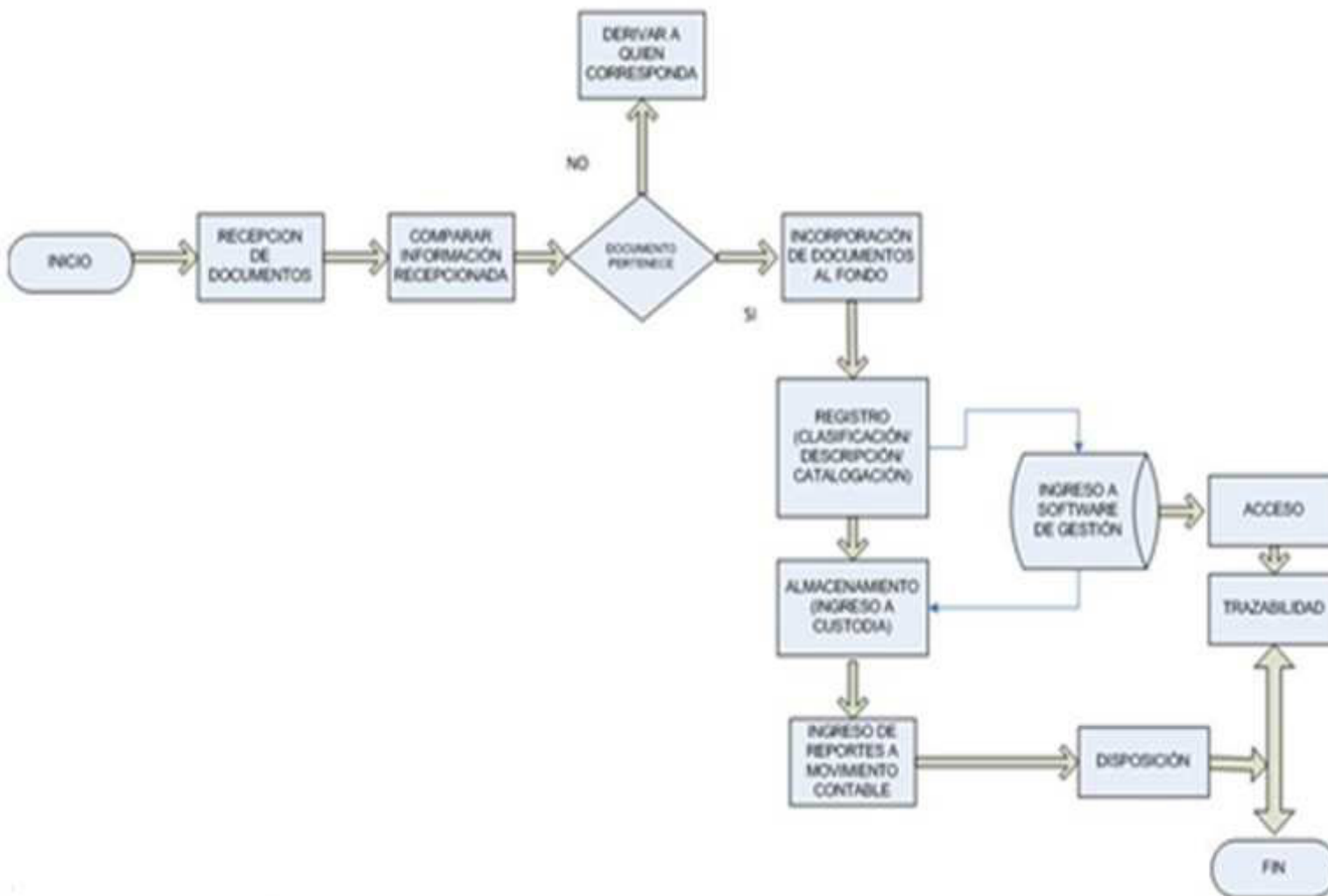
- **Garantías vehiculares:** Aquellas garantías que respaldan los créditos automotrices.
- **Garantías mobiliarias:** Contratos en garantía que respaldan los depósitos de acciones y tarjetas de crédito.
- **Garantías hipotecarias:** Contratos que respaldan la compra de inmuebles.
- **Contratos de desembolso:** Contratos que respaldan operaciones de desembolsos de préstamo.
- **Cheques de gerencia**
- **Cheques multimoneda**
- **Acciones**

4. Disposiciones específicas

La documentación que se produce en las diferentes áreas del banco, es remitida al archivo de la unidad de valores, donde se custodiará hasta que cada cliente, cancele la deuda adquirida. Dichos plazos de conservación son variables y dependen del cumplimiento de pago.

Se tiene el siguiente diagrama de flujo para el mapeo de las actividades de la unidad:

FLUJO DE DOCUMENTOS EN EL ARCHIVO DE VALORES DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ



5. Organización de documentos

Los documentos van a ser clasificados por el tipo de unidad de procedencia, las cuales estarán bien definidas mediante colores específicos para que sea su clasificación mucho más sencilla.

BANCA EMPRESA	GERENCIA DE OPERACIONES PARA EMPRESA	HIPOTECARIO	LEGAL	DIVISIÓN COMERCIAL
Contratos de desembolso (CD)	Pagarés a tasa vencida (PAG)	Garantías hipotecarias para persona natural (GH-PN)	Garantías hipotecarias para persona jurídica (GH-PJ)	Cheques de gerencia
Contratos puntuales (CP)	Retasaciones (RTS)			Cheques multimoneda
Contratos de línea (CL)	Garantías vehiculares (GV)	Tasación de hipoteca (TH-PJ)		Acciones BCP
	Garantías mobiliarias (GM)			Acciones Credicorp
	ComfortLetter (CL)			

6. Codificación

La clasificación es definida por cada funcionario de negocios al momento de generar y activar una garantía en el *MyExtra* y cada numeración será indicada por éste al momento de indicarla, en la esquina superior derecha del documento.

Para entender con mayor claridad la procedencia y la clasificación se tiene la siguiente tabla resumen:

GARANTÍAS MOBILIARIAS / GARANTÍAS HIPOTECARIAS / COMFORT LETTER			
CODIGO DE PRODUCTO	OFICINA DE CREACIÓN	NÚMERO DE OPERACIÓN	SIGNATURA FINAL
G	000	12334	G000-12334
G	192	12387	G192-12387
G	193	14322	G193-14322
G	194	19845	G194-19845
CONTRATOS DE DESEMBOLSO / PAGARÉS			
CODIGO DE PRODUCTO	OFICINA DE CREACIÓN	NÚMERO DE OPERACIÓN	SIGNATURA FINAL
D	000	14056	D000-14056
D	192	34578	D192-34578
D	193	32579	D193-32579
D	194	65432	D194-65432
CONTRATOS DE LINEA			
CODIGO DE PRODUCTO	OFICINA DE CREACIÓN	NÚMERO DE OPERACIÓN	SIGNATURA FINAL
L	000	345678	L000-345678
L	192	987644	L192-987644
L	193	123567	L193-123567
L	194	154678	L194-154678
GARANTÍAS VEHICULARES			
CODIGO DE PRODUCTO	NÚMERO DE OPERACIÓN		SIGNATURA FINAL
G373	189072		G373-189072

Dónde:

G Contratos en garantía
D Contratos de desembolso
L Contratos de Línea
000 Oficina Lima
192 Oficina Callao
193 Oficina San Isidro
194 Oficina Miraflores
373 Operador oficina Lima

7. Ubicación topográfica

Cada documento tiene que ser ubicado topográficamente dentro del fondo documental, para ello se le asignará un número de caja, de paquete y de número correlativo en la unidad de almacenamiento.

Esta ubicación será dada por el encargado del ingreso del documento al sistema integrado con el que se cuenta.

8. Identificación de mobiliario y ordenamiento físico

El mobiliario tiene que ir de acuerdo a los que se requiere para la conservación de los documentos del archivo. Se cuentan con estantería móvil de doble cara y cuatro niveles, la cual ahorrará el espacio dentro de la bóveda de custodia y permitirá optimizar los espacios dentro del mismo.

La ubicación topográfica considerará cada una de estas caras y niveles que presenta la estantería de izquierda a derecha.

El proceso se encuentra resumido en la siguiente tabla:

SIGNATURA	CAJA	PAQUETE	ITEM	POSICIÓN	Ubicación del documento en estante
G000-12334	1	3	5	7B-3	Caja 1 / Paquete 3 / Ítem 5 / Estante 7B / Nivel 3
L192-12387	2	2	10	9A-2	Caja 2 / Paquete 2 / Ítem 10 / Estante 9ª / Nivel 2
D193-14322	3	1	12	10B-2	Caja 3 / Paquete 1 / Ítem 12 / Estante 10B / Nivel 2
G373-189072	4	4	15	7A-1	Caja 4 / Paquete 4 / Ítem 15 / Estante 7ª / Nivel 1

Para el acceso a los documentos en custodia, el usuario deberá remitir un correo al encargado del proceso de atención y este según los perfiles del usuario prestará el documento.

Los préstamos son clasificados de la siguiente manera:

- a) **Préstamo temporal:** Para la consulta de algún dato dentro del contrato o para ampliación de la garantía y/o contrato.
- b) **Solicitud para levantamiento de garantía:** El retiro del valorado será definitivo pues tendrá que ser devuelto al cliente que terminó de cancelar su crédito.

El préstamo de documento solicitado será registrado en el sistema integrado de archivo que permitirá realizar la trazabilidad (seguimiento) del documento al momento de realizarse el préstamo físico.

De no requerir el documento original, el usuario podrá descargarlo del sistema integrado de archivo que cuenta con los documentos en línea para consultas puntuales y que no requieran del documento físico.

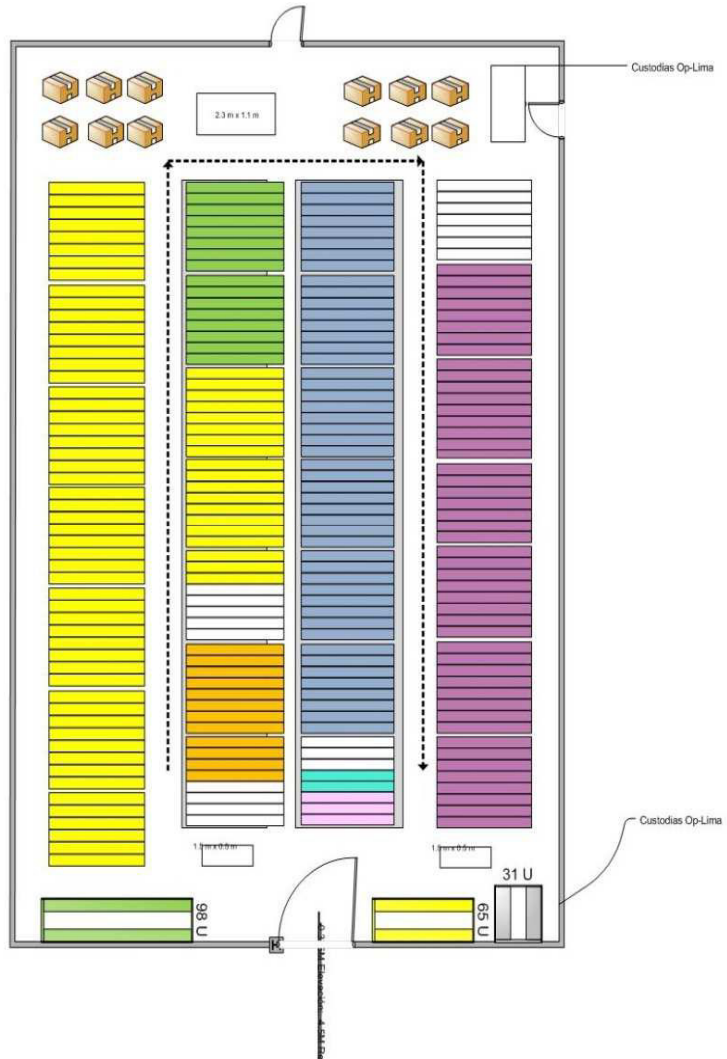
9. Ingreso a la base de datos

Los valorados al ser recibidos serán ingresados al sistema integrado de gestión de archivo que permita controlar los ingresos físicos y llevar la contabilidad mensual de ingresos y préstamos.

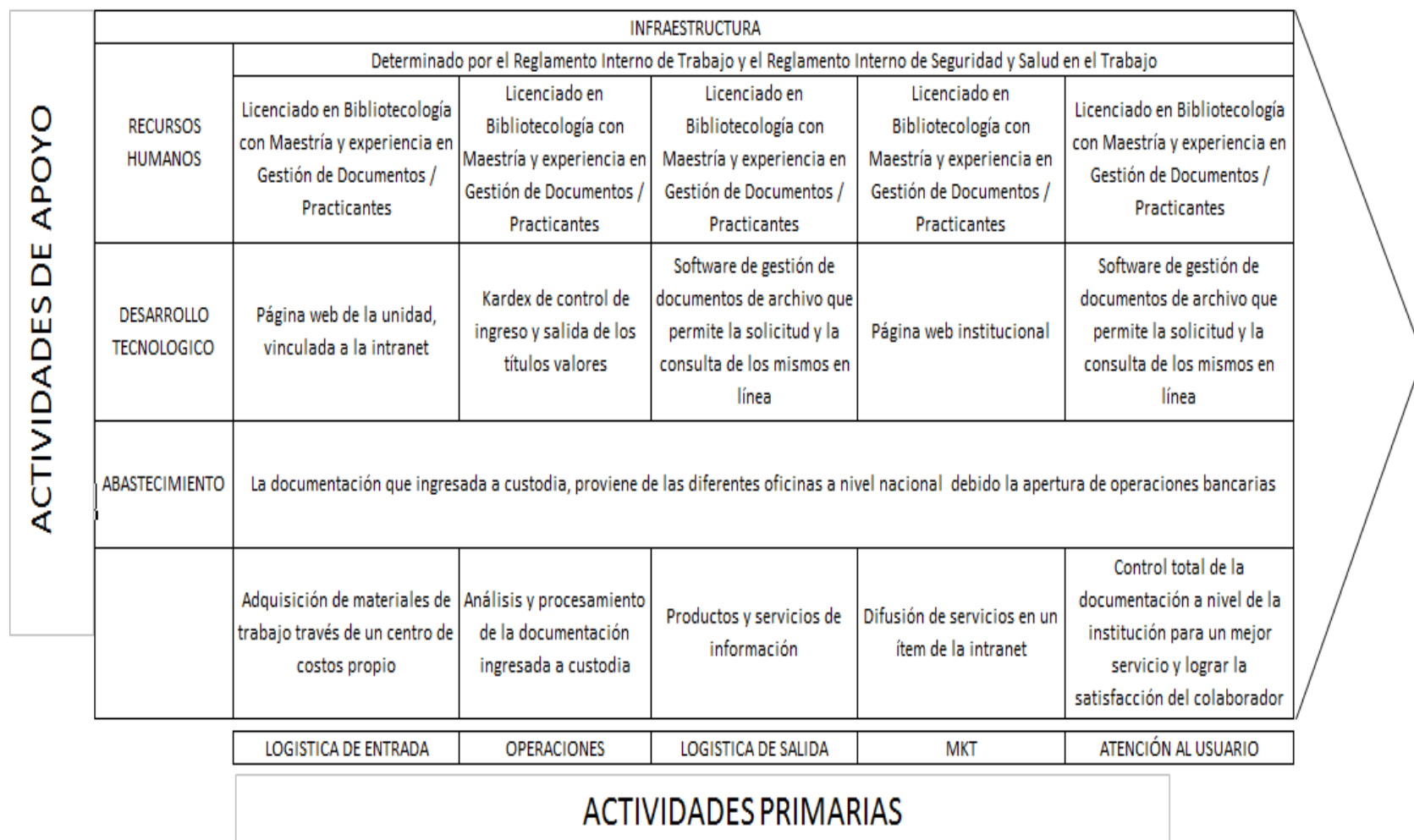
10. Ubicación final de las secciones documentales dentro del archivo

LEYENDA

-  GTIA HIPOTECARIA
-  GTIA VEHICULAR
-  GTIA MOBILIARIA
-  DESEMBOLSOS
-  PAGARÉS PYME
-  PAGARÉS GOE
-  PROVEEDORES
-  LIBRE
-  CUSTODIAS VARIAS
-  PASAJE PARA PICKING



Anexo N°3
Cadena de valor luego de la aplicación del proceso de mejora



ANEXO

FOTOGRAFICO

Imagen N°1
Sala de antebóveda



Imagen N°2
Puerta de bóveda



Imagen N°3
Archivo



Imagen N°4
Archivo



Imagen N°5
Estantes de ángulos ranurados



Imagen N°6
Estantes



Imagen N°7
Bóveda pequeña de llaves de agencia



Imagen N°8
Reja de seguridad

