



**ESCUELA DE GRADUADOS**

***Informe Final para optar por el título en Maestría  
Gerencia y Productividad***

**Título:**

***Propuesta para la optimización de la gestión  
documental física y electrónica en el Archivo  
Central Caso: Banco del Pueblo, Santo Domingo  
2013***

**SUSTENTADO:**

|                              |                  |
|------------------------------|------------------|
| <b>Nombre</b>                | <b>Matricula</b> |
| <b>Francisco A. Tapia A.</b> | <b>2007-1235</b> |

**ASESOR (A):**

**Edda A. Freites Mejía, MBA**

**Santo Domingo, D.N**

**Diciembre 2013**

## **RESUMEN**

El estudio de los archivos y la archivística, su evolución y composición, ha estado sellados por innumerables intereses, según los campos de aplicación y los periodos comprendidos. Este proyecto de investigación Propuesta para la optimización de la gestión documental física y eléctrica del Archivo Central del Banco del Pueblo, tiene por objeto reseñar los aspectos generales de los archivos de documentos en las organizaciones, identificar técnicas orientadas a las mejores prácticas en la gestión documental, a través de los libros y temas relacionados con los archivos y la archivística que se han publicado a la fecha. En primer orden presento un breve recuento de su historia y evolución con la integración y el impacto de las nuevas tecnologías, seguido de los aspectos generales de la empresa que se toma como referencia para elaborar dicho proyecto, identificando en ella diversas oportunidades en su proceso de administración de documentos y finalmente presento las recomendaciones de mejoras para optimizar la gestión de su archivo.

## ÍNDICE

|                                                                                                     |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| INTRODUCCIÓN .....                                                                                  | 1         |
| <br><b>CAPITULO I. ASPECTOS GENERALES DE LOS ARCHIVOS DE DOCUMENTOS EN LAS ORGANIZACIONES.</b>      |           |
| <b>1.1. Historia y evolución de los archivos .....</b>                                              | <b>3</b>  |
| 1.1.1. Los Archivos en la Antigüedad.....                                                           | 3         |
| 1.1.2. Los Archivos en la Edad Media.....                                                           | 4         |
| 1.1.3. Los Archivos durante la Revolución Francesa .....                                            | 6         |
| 1.1.4. Los Archivos en el siglo XIX.....                                                            | 7         |
| 1.1.5. Los Archivos a partir del siglo XX.....                                                      | 7         |
| <b>1.2. Historia del Archivo en República Dominicana.....</b>                                       | <b>9</b>  |
| 1.2.1. Evolución del Archivo General de la Nación .....                                             | 10        |
| <b>1.3. Los sistemas de administración de documentos y archivos.....</b>                            | <b>12</b> |
| <b>1.4. Tendencia de la gestión documental en las organizaciones actuales</b>                       | <b>13</b> |
| <b>La gestión documental acompañada de la tecnología y la concientización e</b>                     |           |
| <b>las instituciones .....</b>                                                                      | <b>17</b> |
| <b>1.5. Norma que apoya la gestión de documentos .....</b>                                          | <b>18</b> |
| <b>1.6. Términos y conceptos utilizados en la archivística.....</b>                                 | <b>20</b> |
| 1.6.1. Administración de documentos y archivos .....                                                | 21        |
| <br><b>CAPITULO II. ASPECTOS GENERALES DEL BANCO DEL PUEBLO Y SU ARCHIVO CENTRAL DE DOCUMENTOS.</b> |           |
| <b>2.1. Generalidades de la empresa.....</b>                                                        | <b>23</b> |
| 2.1.1. Breve descripción de la empresa .....                                                        | 23        |
| 2.1.2. Compromiso social.....                                                                       | 25        |
| 2.1.3. Filosofía corporativa .....                                                                  | 25        |
| 2.1.4. Misión.....                                                                                  | 26        |
| 2.1.5. Visión .....                                                                                 | 27        |
| 2.1.6. Promesa de Servicios .....                                                                   | 27        |

|                                                                                                          |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.1.7. Servicios ofrecidos por el Banco del Pueblo .....                                                 | 27        |
| 2.1.8. Descripción de los servicios de la empresa .....                                                  | 28        |
| <b>2.2. Administración de documentos en el Banco del Pueblo.....</b>                                     | <b>31</b> |
| 2.2.1. Aspectos generales del Departamento de Administración de<br>Documentos del Banco del Pueblo ..... | 31        |
| 2.2.2. Clasificación archivo de los documentos según su valor .....                                      | 33        |
| <b>2.3. Archivo Central del Banco del Pueblo .....</b>                                                   | <b>34</b> |
| 2.3.1. Estructura física de archivo Central .....                                                        | 34        |
| 2.3.2. Aspectos de Seguridad Física.....                                                                 | 35        |
| 2.3.3. Personal de Archivo y sus funciones.....                                                          | 36        |
| 2.3.4. Documentos que se custodian en el Archivo Central .....                                           | 37        |
| 2.3.5. Proceso para el envío de documentos al Archivo Central.....                                       | 37        |
| 2.3.6. Criterios para el almacenaje en Archivo Central .....                                             | 38        |
| 2.3.7. Recepción de documentos no digitalizados .....                                                    | 38        |

### **CAPITULO III. PROPUESTA PARA LA OPTIMIZACION DE LA GESTION DOCUMENTAL FISICA Y ELECTRONICA DEL ARCHIVO CENTRAL DEL BANCO DEL PUEBLO.**

|                                                                                                                         |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>3.1. Antecedentes.....</b>                                                                                           | <b>40</b> |
| <b>3.2. Inventario de documentos en el Archivo Central.....</b>                                                         | <b>41</b> |
| <b>3.3. Situación del Archivo Central por procesos.....</b>                                                             | <b>42</b> |
| 3.3.1. Recepción documental.....                                                                                        | 43        |
| 3.3.2. Administración de los espacios en estantería .....                                                               | 43        |
| 3.3.3. Archivo y consulta documental.....                                                                               | 44        |
| 3.3.4. Resultados de la Encuesta a los Usuarios del Archivo Central.....                                                | 44        |
| <b>3.4. Resumen ejecutivo. Optimización de la gestión documental física y<br/>electrónica del archivo Central .....</b> | <b>46</b> |
| 3.4.1. Monto requerido para implementar la propuesta.....                                                               | 46        |
| 3.4.2. Procesos de Gestión que involucra la propuesta .....                                                             | 47        |
| <b>3.5. Análisis FODA .....</b>                                                                                         | <b>51</b> |
| <b>3.6. Objetivos para optimizar la gestión del Archivo Central .....</b>                                               | <b>54</b> |

|                                                                                                                 |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.6.1. Automatización del Archivo Central .....                                                                 | 55        |
| 3.6.2. Plan de trabajo para optimizar la gestión del Archivo Central .....                                      | 58        |
| <b>3.7. Estrategias a ser aplicadas para lograr los objetivos trazados. ....</b>                                | <b>59</b> |
| CONCLUSIONES .....                                                                                              | 61        |
| Recomendaciones para la Optimización de la gestión documental física y<br>electrónica del Archivo Central ..... | 62        |
| LISTA DE REFERENCIAS.....                                                                                       | 68        |
| Anexos .....                                                                                                    | 70        |

## LISTA DE TABLAS Y FIGURAS

|                                                                                             |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla No. 1. Encuesta a usuarios Internos del Archivo Central .....                         | 45 |
| Tabla No.2 Monto requerido para implementar la propuesta .....                              | 46 |
| Tabla No. 3 Análisis FODA .....                                                             | 51 |
| Tabla No.4 Plan de trabajo para optimizar la gestión del Archivo Central .....              | 58 |
| Figura 1.Organigrama del Archivo Central.....                                               | 36 |
| Figura 2. Proceso actual de digitalización y envío de documentos al Archivo<br>Central..... | 39 |
| Figura 3. Proceso de Catalogación y Enlace con la Digitalización.....                       | 60 |

## INTRODUCCIÓN

La investigación, es un recurso que ayuda a comprender y reflexionar, así como también replantear o reforzar nuestra base de conocimiento y solucionar las problemáticas que se presentan en el campo profesional y laboral. En este trabajo se hace un estudio de los archivos y de la gestión documental, profundizando en su historia, evolución y las implicaciones en las organizaciones.

La importancia de los archivos data desde tiempos muy antiguos, surge producto de la necesidad del hombre de conservar y dar a conocer sus actividades e informaciones a las diferentes generaciones. Para las organizaciones tiene aún mayor significado, en estos se guardan los documentos y registros con informaciones valiosas que soportan las operaciones de cada área de la empresa en diferentes periodos y que se pueden requerir en el futuro para demostrar o respaldar las decisiones que se tomaron en el pasado.

Los documentos de archivo conservan informaciones que representan un recurso valioso y hasta puede considerársele como un activo de la organización, puesto que en algunas áreas se custodia documentos que son garantías de operaciones monetarias o financieras. La gestión de administración de documentos en cualquier organización tiene la tarea y el reto de llevar a cabo las técnicas y buenas prácticas que le ayuden en la preservación a largo plazo de toda documentación que la institución le ha confiado para custodiar.

En el Capítulo I podremos ver la historia, evolución e importancia de los archivos para las organizaciones en sentido general. También hacemos un breve recuento sobre el funcionamiento de los archivos en República Dominicana durante los años del 1844 al 1935, así como los cambios que se han efectuado a partir de esta última fecha con la creación del Archivo General de la Nación hasta nuestros días.

En el Capítulo II tratamos los aspectos generales del Banco del Pueblo, cuyo nombre es ficticio por razones de confidencialidad. Mi enfoque para la realización de este trabajo se concentró en su Archivo Central de Documentos, del cual veremos su composición, los procesos que se llevan a cabo y de la manera que los realizan.

En Capítulo II presentamos una propuesta para mejorar la gestión documental del Archivo Central del Banco del Pueblo, la cual se elabora con el conocimiento adquirido a través de los libros, casos de estudios y la investigación en el campo de trabajo, específicamente en departamento de Administración de Documentos. Aquí podremos ver hasta qué punto la gestión del archivo cumple con los requerimientos de la empresa, grado de satisfacción de los usuarios del archivo, oportunidades de mejora y propuesta para optimizar la gestión.



# **CAPITULO I. ASPECTOS GENERALES DE LOS ARCHIVOS DE DOCUMENTOS EN LAS ORGANIZACIONES.**

## **1.1 Historia y evolución de los archivos.**

Los archivos de documentos aparecen desde tiempos muy remotos con el inicio de los Imperios. Su aparición podría remontarse a la aparición de la escritura, ya que de alguna manera el hombre ha tenido que buscar los medios para conservarla.

### **1.1.1 Los Archivos en la Antigüedad.**

A lo largo de la historia, los archivos han sido considerados de diversas maneras: en la Antigüedad su existencia se sustentaba en la necesidad de los gobiernos de justificar sus decisiones y actuaciones en documentos escritos. Alrededor del siglo VII a.C., en Egipto y Nínive, en el palacio de Asurbanipal se conservaban numerosas tablillas de escritura cuneiforme, que constituían depósitos de documentos. En Grecia, el *Archeion* en Atenas y el *Metroon* en Cybele, y en Roma el *tabularium* se podrían considerar como las primeras formas de verdaderos archivos, dispuestos de manera ordenada y sistemática para la consulta del pueblo, lo que implantaba ya el concepto de archivo público. Esta época es considerada como la de los “archivos de los palacios” (Alberch Fugueras, 2003).

En la historia, los archivos han sido concebidos de muy diversas maneras: en la Antigüedad su existencia se justificaba en la necesidad de los gobiernos de fundamentar sus actuaciones en documentos escritos. Para el siglo VII a.C., en Egipto y Nínive, en el palacio de Asurbanipal se conservaban numerosas tablillas de escritura cuneiforme, que constituían depósitos de documentos. En Grecia, el *Archeion* en Atenas y el *Metroon* en Cybele, y en Roma el *tabularium* serían las primeras formas de verdaderos archivos, dispuestos de manera ordenada y sistemática para la consulta de los ciudadanos, lo que implantaba ya el concepto de archivo público. Esta época es considerada como la de los “archivos de los palacios” (Alberch Fugueras, 2003).

### **1.1.2 Los Archivos en la Edad Media.**

En la Edad Media, los grandes cambios en la vida política y social ocasionaron la desaparición de la noción de archivo público que había dominado buena parte de la vida en las ciudades griegas y romanas; además, durante este periodo, el sistema probatorio germánico dio supremacía al testimonio oral sobre el registro escrito, lo que tuvo serias implicaciones para los archivos, desde una pérdida considerable de los documentos hasta la desaparición parcial o total de algunos archivos de esa época, que es conocida como la de los *cartularios*, por la práctica de la transcripción de documentos originales por motivos de seguridad, o su sustitución en cartularios.<sup>5</sup> Otros autores prefieren denominar a este periodo de la historia de los archivos como la de los “tesoros documentales”, ya que estos manuscritos eran conservados habitualmente con otros objetos de gran valor en las tesorerías de los Estados. Además del sistema probatorio germánico, la movilidad de los monarcas representaba

siempre un factor de riesgo para los archivos, que debían acompañar siempre a sus propietarios (Burke, 2002). Sólo algunas instituciones religiosas, como monasterios y cofradías, tuvieron especial cuidado en conservar sus documentos y archivos, cuidado que ha permitido la reconstrucción histórica de buena parte de esta época.

A partir del siglo XII, con la codificación bizantina del método romano para resolver no sólo las cuestiones jurídicas sino también las religiosas, sociales, económicas y administrativas en Europa (*El Digesto*, de Justiniano), renace el derecho romano y recobra primacía el documento escrito, lo que les otorga a los archivos representación en la esfera pública, generalmente personificada por la Iglesia, heredera de la tradición romana. Simultáneamente aparecen en Europa colecciones documentales familiares y privadas, con el ánimo de conservar cartas, títulos y juramentos de fidelidad y vasallaje, que sustentarían y convertirían los archivos en importantes fuentes para el derecho.

En el siglo XV, con el uso generalizado del papel y la aparición de la imprenta, se constituye una cultura escrita que favorecería la producción de grandes volúmenes de documentos que necesitaban ser custodiados, administrados y organizados para la consulta, principalmente de los Estados. Con este fin se crean los archivos nacionales y se adopta el formato código de los sistemas de clasificación de las bibliotecas para su organización; en este momento aparece la figura del *notario* o *escribano* público, quien como conocedor de la legislación, daba fe de la autenticidad de los documentos. Para este siglo, la organización de los archivos fue adquiriendo herramientas más especializadas para la clasificación y la descripción de los documentos, como las guías y los índices, y se empezaron a expedir leyes que cobijaran y regularan esta actividad,

como es el caso del *Reglamento para el Gobierno del Archivo de Simancas*, en España (Álvarez Álvarez *et al.*, 2007).

### **1.1.3 Los Archivos durante la Revolución Francesa.**

La Revolución Francesa y la instauración del estado social de derecho les dan a los archivos un mayor grado de importancia en la reclamación de los derechos públicos de los ciudadanos, instituyendo entonces la figura de archivero, aunque ésta estuviese todavía en manos de los notarios o secretarios (Álvarez Álvarez *et al.*, 2007). Desde el siglo XVI y hasta principios del XIX, los archivos son concebidos como instrumentos jurídicos y políticos al servicio de una administración basada en el conocimiento de los eruditos, quienes estaban relacionados con los círculos de poder, por lo que este período es denominado como la época de los archivos como *arsenales de autoridad*. Sin embargo, es el siglo XVI el que marca el inicio de la educación archivística en el mundo, con la fundación de la Escuela Alemana para Funcionarios, que orientaba la formación archivística con estudios de la paleografía, el derecho, la historia y la diplomática (Álvarez Álvarez *et al.*, 2007). En esto tuvo mucho que ver el surgimiento del *Estado moderno* y su preocupación por reunir su documentación en archivos nacionales, lo que permitiría desarrollar una gran tradición documental y archivística en países como Francia, Italia, Alemania, Bélgica, España, entre otros.

#### **1.1.4 Los Archivos en el siglo XIX.**

Entrado el siglo XIX tiene lugar la mayor revolución de la teoría archivística, con base en la consolidación de los principios teóricos como nueva forma de clasificación y organización de archivos. En 1841, el francés Natalis de Wailly enuncia por primera vez el “principio de respeto a los fondos o principio de procedencia”, que establecía que los documentos provenientes de una determinada administración, establecimiento o persona natural, no se debían mezclar entre sí. Este principio abarca una doble dimensión de los archivos: el respeto a la estructura o fondos archivísticos y la consideración al orden natural u original (Martín-Pozuelo Campillos, 1996). A la vez, apareció en Europa una corriente que establece la archivística científicamente como ciencia auxiliar de la investigación histórica, dedicada al estudio de la fuente y su naturaleza, por lo que se implantaron en algunas universidades los primeros planes de estudios en relación a la archivística y los archivos. Este siglo para los archivos es reconocido como los *laboratorios de la historia*.<sup>6</sup>

#### **1.1.5 Los Archivos a parir del siglo XX.**

Posteriormente, en el siglo XX, el conocimiento de la conservación y organización de los documentos, así como de la legislación pública, se extiende al campo de la administración, como respuesta a la complejidad burocrática y la expansión económica y tecnológica de las grandes administraciones en los EE.UU. (Giraldo Lopera, 2009). A partir de 1947 se empieza a hablar de la gestión documental (*record management*), y dentro de ella del *ciclo vital del documento*: controlar el documento desde que nace hasta que deje de ser útil o se decida conservarlo. La gestión documental se

convierte en una corriente anglosajona que para muchos constituye por sí sola una “disciplina cuya importancia reside en la radical división entre la primera edad de los documentos, con un valor eminentemente administrativo, y su estadio final, donde éste se sustituye por un valor histórico” (Martín-Pozuelo Campillos, 1996, p.163).

A partir de los años cincuenta del siglo XX, con la creación del Consejo Internacional de Archivos (CIA), se da dentro de la comunidad archivística internacional una amplia discusión teórica sobre los objetivos y funciones de los archivos nacionales y acerca de la manera de enfrentar la explosión documental y el creciente volumen de la información. Años más tarde, la Asociación Latinoamericana de Archivos (ALA) contribuiría aún más a la adopción de políticas archivísticas modernas para los países de la región. Por último, los cambiantes sistemas de información de la actualidad y el desarrollo de las tecnologías han obligado a la archivística a pensarse como una ciencia interdisciplinaria que debe tener en cuenta las demandas de información del usuario, considerando que el archivista interactúa con personas, lugares, circunstancias y actividades, y que debe contribuir a la generación, procesamiento y acceso al conocimiento en la nueva sociedad de la información (Cabezas Bolaños, 2000).

La formación profesional en América Latina en esta área del conocimiento, comparada con la que se imparte en otras latitudes, a pesar de su especificidad, ha sido confusa e inconstante a causa de su mezcla con otras disciplinas como la bibliotecología y la documentación (Alberch Fugueras *et al.*, 1993), con excepción de algunos países con tradición formativa ininterrumpida, como México, que tiene a su haber más de medio siglo de actividad educativa (la

Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía fue fundada en 1945), o Argentina, que fue pionera en Latinoamérica en la formación de archivistas con la creación de la Escuela de Archiveros de la Facultad de Filosofía y Humanidades de la Universidad Nacional de Córdoba, en 1959.

## **1.2 Historia del Archivo en República Dominicana**

En 1847 se ordenó la concentración de la documentación previa a 1821 en la Suprema Corte de Justicia. Algunos de los ministerios creados en 1844 mantuvieron registros continuos desde poco tiempo después, aunque los más antiguos fueron destruidos. Con el fin de garantizar la conservación de los documentos emitidos por el Poder Ejecutivo, en 1859 se creó el cargo de archivero. Tal posición vino a tener efecto real en 1884, cuando fue renovada su existencia. Entonces se reunieron fondos en la Secretaría de Interior y Policía. Hasta 1930 existía otro depósito anexo a la Secretaría de Relaciones Exteriores. Ese año se dispuso su traslado a la Secretaría de Estado de Guerra y Marina.

El 23 de mayo de 1935 fue creada la Ley de Organización del Archivo General de la Nación, núm. 912, promulgada por el entonces dictador Rafael Leónidas Trujillo, con la cual se constituyó dicha institución. Luego, el 2 de julio, se votó su Reglamento Interno, mediante el Decreto 1316.

Tras su creación por ley, el AGN empezó a operar en un local provisional de la calle Arzobispo Nouel. Publica el Boletín del Archivo General de la Nación (BAGN), que apareció de manera regular entre 1938 y 1962. Consta de doce depósitos principales y de algunos otros,

organizados básicamente de acuerdo a una clasificación de las reparticiones gubernamentales.

Según el reglamento adjetivo de la ley 1085, de 24 de marzo de 1936 -que modifica la del año anterior, emitido por medio del decreto 1785, del 2 de enero de 1937, todas las instituciones del estado están obligadas a remitir sus fondos al AGN, acompañados de inventarios, cada cinco años.

### **1.2.1 Evolución del Archivo General de la Nación.**

Durante largo tiempo el AGN se vio afectado por la desorganización. Millones de documentos en vía de destrucción por las polillas, humedad y la falta de medidas adecuadas de preservación. Escasos sueldos de los empleados, falta de recursos económicos; no se empleaban curadores para limpiar y acondicionar los documentos; inexistencia de un personal especializado en técnicas archivísticas, falta de seguridad para evitar el robo y la destrucción de los documentos, sin política de conservación y restauración para preservar las colecciones.

El Archivo dejó de publicar su boletín, abandonó la publicación de libros (desde 1959 no se había publicado uno), las instituciones estatales no enviaban sus documentos al AGN, los depósitos para conservarlos fueron ocupados por oficinas públicas diversas, sin relación con las tareas del Archivo, y no existía una legislación moderna que definiera y orientada todo lo relativo al AGN.

Era evidente que se necesitaba actuar con urgencia porque era mucho lo que estaba en juego y era “demasiado importante para



permanecer en la inactividad y la indiferencia. A finales del 2004 la situación comenzó a cambiar cuando el presidente de turno nombró para dirigir al AGN al doctor Roberto Cassá, quien rodeado de un equipo de intelectuales e historiadores, logró detener el deterioro y convirtió la institución en un archivo modelo.

Para eso fue necesario la asignación de fondos para apoyar las acciones planificadas por el equipo de Dirección y contenidas en el Plan trienal 2005-2008 y en el 2009-2012, que eran ejecutados a través de los Planes Operativos Anuales (POA), resultados de una labor de conjunto, discusiones, evaluaciones, correcciones y un trabajo tesonero que descansa en un personal formado por jóvenes, que en el proceso de ocho años se han convertido, a base de mucho esfuerzo, estudios, y dedicación en verdadero archiveros.

Acondicionaron los documentos y depósitos, inventariaron los fondos documentales y tomaron las medidas para detener la extinción del AGN. Se adquirieron escáneres especiales para la digitalización de millones de documentos y se instaló un sofisticado sistema de seguridad contra incendio y de vigilancia; fueron adquiridas modernas estanterías y compraron servidores para el almacenamiento y gestión informática de la documentación, posibilitando que los usuarios puedan acceder a los fondos vía Internet.

El AGN estableció vínculos con archivos, instituciones y especialistas de América y Europa, logrando el apoyo del Ministerio de Cultura de España y de los archivos nacionales de Cuba y Puerto Rico y se trajeron al país de los mejores archiveros de esos países para asesorar y formar el personal a través de cursos, diplomados y maestría en archivística, en conservación y restauración de

documentos; ayudando además, a la reorganización de la estructura del AGN.

En un período de meses se discutió en todas las instancias del AGN la nueva Ley General de Archivos, la que fue aprobada en el 2008, y contempló por primera vez la necesidad de crear archivos regionales que, junto a los archivos de las instituciones y los privados, pasen a formar parte del Sistema Nacional de Archivos. ([www.historiadominicana.com.do](http://www.historiadominicana.com.do).[www.agn.gov.do](http://www.agn.gov.do) Consultado: Septiembre 2013).

### **1.3 Lossistemas de administración de documentos y archivos.**

Las grandes transformaciones burocráticas ocurridas a partir del siglo XX han provocado una explosión de la información que se ve reflejada en grandes volúmenes de documentos concentrados en los archivos de las organizaciones tanto públicas como privadas. Por esa razón, las instituciones han debido buscar nuevas formas de organizar y administrar sus archivos según los conceptos de la administración moderna, como el control interno, la calidad total, la gestión del conocimiento y del medio ambiente, y la seguridad de la información.

Los sistemas de administración de archivos de cada organización deben implantar sus propias políticas archivísticas, que regulen desde la producción, conservación y eliminación de los documentos hasta los servicios y el recurso humano. Es importante que estas políticas estén en completa armonía con la legislación nacional en todo lo relacionado con el tratamiento de los archivos, la información y el patrimonio documental. Al igual que las políticas

archivísticas, la calidad es hoy una exigencia ciudadana y un valor social, además de una variable estratégica de las organizaciones, instituciones y empresas, por su relación directa con la eficiencia.

Existen normas y programas internacionales orientados a la gestión documental, en los que los archivos se convierten en ejes centrales de normalización en las organizaciones, como es el caso de las ISO 15489 (sistema de gestión de documentos) y 27001 (sistema de gestión de la seguridad de la información).

## **1.4 Tendencia de la gestión documental en las organizaciones actuales.**

El desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y su aplicación en el quehacer archivístico constituyen un motivo de reflexión para la archivística moderna. En otros momentos de la historia, la utilización de las nuevas tecnologías, tanto en la vida cotidiana de las personas como en las instituciones, había estado restringida a algunos pocos; hoy vemos que han revolucionado el acceso al conocimiento y a la información, estrechando las fronteras entre los hombres, pese a barreras reales como las geográficas, sociales, económicas, lingüísticas y culturales. Esto ha dado lugar a la denominada “aldea global” de McLuhan (1991), con el predominio de la sociedad de la información por su papel estratégico, elemento de poder cada vez más importante (Rossini, 2003). La aldea global se caracteriza por la circulación sin barreras de la información, compuesta por datos textuales, sonoros, gráficos o audiovisuales, que ha producido un rompimiento de los límites

tradicionales de espacio y tiempo, como es el caso de la multimedia (Rivas Fernández, 2006).

Las repercusiones de las nuevas tecnologías en la creación y manejo de la información son cada vez más evidentes en las actividades diarias del hombre, en la generación de conocimiento y en las instituciones. En la denominada era de la información, más que asombrosas invenciones, se ha producido una notable articulación de elementos ya existentes, como la computadora, el teléfono, la televisión y la radio” (Rivas Fernández, 2006, p. 2).

Es natural, entonces, que muchas disciplinas se preocupen por la vertiginosa evolución tecnológica, desde los grandes ordenadores, aplicativos, software, redes y microcomputadoras hasta los soportes informáticos para el almacenamiento de información. 354 Rev. Interam. Bibliot. Medellín (Colombia) Vol. 33, No. 2 julio-diciembre de 2010. ISSN 0120-0976.

Para la archivística el impacto de las nuevas tecnologías de la información debe ser establecido en relación con los archivos y muy especialmente con los documentos generados en soporte electrónico (Rivas Fernández, 2006, p. 2). En 1964, el Congreso Internacional de Archivos, en Bruselas, trató por primera vez el tema de la automatización de archivos y, aunque no se llegó a un consenso respecto a la aplicación de las técnicas informáticas a los archivos, se empezaron a gestar las primeras reflexiones en torno al tema. La verdadera discusión sobre las tecnologías de la información aplicadas a los archivos empieza con la creación del Comité para la Automatización del CIA, en 1972 (Cruz Mundet, 2003). Para la década de los ochenta, la amplia expansión de la información a todos los aspectos del trabajo administrativo facilita sobremanera la

automatización de los archivos mediante la relación de los elementos citados anteriormente. De ello depende la integridad misma de la información producida en las organizaciones. A lo largo del tiempo los archivistas han desarrollado técnicas y procedimientos debidamente estructurados y normalizados, que permiten una ordenada y adecuada organización de los archivos y de los documentos. Entre ellos podemos mencionar la organización, descripción, selección y conservación de documentos, los servicios archivísticos y el control sobre las tres edades de los documentos; el uso de catálogos, índices e inventarios como instrumentos descriptivos, y el desarrollo de una legislación para la protección del patrimonio documental (Rossini, 2003).

No obstante, es necesario que la comunidad archivística, especialmente en América Latina, revise ciertos aspectos sobre los cuales ha incidido substancialmente el uso de las tecnologías: la preservación, la validez y autenticidad de la información y los principios archivísticos. Al respecto es evidente una gran preocupación por las herramientas informáticas utilizadas para fijar la información en soportes distintos al papel, la obsolescencia tecnológica o los procesos de migración a nuevos medios y soportes, y la fiabilidad de la información, así como su valor jurídico (Alberch Fugueras, 2004). La microfilmación desde hace varias décadas, la digitalización en la actualidad y el desarrollo de software y aplicaciones para la gestión de los documentos electrónicos son ejemplo de ello. Esta *misión archivística*, como la llama Anne J. Gilliland-Swetland (2000, p. 40), de “(...) conservar la evidencia a lo largo del tiempo mediante la utilización de las nuevas tecnologías ha dado como resultado criterios exigentes para medir la eficacia del conjunto de estrategias que se están discutiendo para la conservación digital, incluidas la migración, la emulación, la incrustación y la conservación persistente del objeto” Por ello, desde hace varias décadas (a partir de los años setenta del siglo

XX) los archivos han empezado a ser considerados algo más que depósitos olvidados, llenos de polvo, acúmulo de papeles inútiles, o mazmorras de castigo. La realidad de las instituciones públicas y privadas, en Latinoamérica y en cualquier parte del mundo los convierte en verdaderas unidades de información y gestión tecnológica.

355 Sebastián Alejandro Marín Agudelo / Evolución, tendencias y perspectivas investigativas en archivos:..

A esta preocupación obedecen algunos proyectos de investigación internacionales, como EROS (Electronic Records From Office System) CEDARS (Center for Electronic Recordkeeping & Archival Research), The Digital Repository Project of the National Archives of Holland (Gilliland-Swetland, 2000). Este interés en retener el valor evidencial de los documentos ha situado a la comunidad archivística a la vanguardia en aspectos como conservación y autenticación digital; sin embargo, Alberch Fugueras (2004, p. 4) dice sobre el campo jurídico, que “(...) es imprescindible trabajar sobre tres problemas básicos: la seguridad en las transacciones, el derecho a la intimidad y la propiedad intelectual”. Por esta razón, la investigación dentro de la comunidad académica archivística sobre las tecnologías de la información es una necesidad urgente y vital, especialmente en lo que tiene que ver con el documento electrónico y sus implicaciones.

Para ayudarnos a comprender el papel que los archivos deben desempeñar en el entorno de las nuevas tecnologías se requiere trabajar con mucho más rigor desde el campo educativo, porque las instituciones educativas de archivística son las que deben encarar de manera interdisciplinar el entorno cambiante de la información e integrar armónicamente las herramientas tecnológicas a sus planes de estudio, asumiéndose una archivística integrada que contemple la organización de archivos, bien sea en papel o electrónicos (Couture,

2001-2002). Por su parte, TheoThomassen (1997) insiste en la necesidad de construir un nuevo entorno docente, basado en cuatro elementos fundamentales en relación con las tecnologías: una oferta integrada de formación archivística, que refleje el estatus de la archivística como disciplina autónoma en el área de las ciencias de la información; estrategias pedagógicas y objetivos de aprendizaje que incidan en los elementos relativos a la personalidad y las actitudes; una organización flexible, cooperativa y con una orientación internacional y una relación estrecha y crítica con la profesión.

#### **1.4.1 La gestión documental acompañada de la tecnología y la concientización e las instituciones.**

Uno de los grandes problemas en la gestión de los archivos en las instituciones ha sido la sobre producción de los mismos, la cual se viene caracterizando en las organizaciones desde el siglo XX, esto ha generado una crisis funcional en ciertas instituciones que encuentran cada vez más difícil tener un efectivo control de la información generada masivamente así como el recurso, espacio y mobiliario necesario para el manejo, resguardo y control material. Este fenómeno se genera por varios factores como: el aumento de las relaciones entre sociedad y gobierno, vicios en las costumbres de funcionarios y empleados públicos y privados en la sobre producción de documentos irrelevantes, mal uso y abuso de las nuevas tecnologías.

Es por eso que en la metodología para el manejo de archivos es necesario reorientar desde una perspectiva crítica la funcionalidad de éstos dentro de las administraciones, no solamente realizar un resguardo histórico, sino también recursos indispensables para el

desempeño de la gestión fomentado la conservación selectiva de información, rompiendo con los círculos viciosos, para lograr una eficiente organización en los documentos, controlar la producción, organización, circulación y uso de los mismos, a lo largo de su ciclo institucional de vida, atendiendo a una mayor economía y realización en el manejo de los recursos operativos y las estructuras archivísticas, la cual brinda nuevos conceptos, instrumentos y procesos para el tratamiento de la información documental, ayudando a la mejora en el proceso de valoración y el ciclo vital de los documentos.

La evolución de los sistemas de archivos ha tenido grandes avances desde sus inicios, lo cual permite tener un amplio marco conceptual en el proceso archivístico, pero esto no deja de ser un sistema con posibilidades de mejoras en el proceso de implementación y ejercicio del mismo.

## **1.5 Norma que apoya la gestión de documentos.**

La norma ISO 15489 se centra en los principios de la gestión de documentos y establece los requisitos básicos para que las organizaciones puedan establecer un marco de cuentas prácticas que mejora de forma sistemática y efectiva la creación y mantenimiento de sus documentos. Apoyando la política y los objetivos de la organización.

La aparición de esta norma y de otras normas complementarias, responde tanto a la evolución de los planteamientos de records management norteamericano y del recordskeeping australiano, como a la necesidad de integrar la gestión de documentos con el enfoque



basado en procesos y las normas de gestión de la calidad. Para desarrollar un plan de gestión de documentos, hay que establecer la política y las responsabilidades de acuerdo con las necesidades de la organización.

La norma propone una metodología específica para diseñar e implementar el sistema de gestión de documentos, definir los procesos técnicos, elaborar los instrumentos principales (cuadro de clasificación, calendario de conservación, tabla de acceso y seguridad) y establecer las actividades de evaluación, medición y aprendizaje que conduzcan a la mejora continua del sistema. También destaca la importancia de los metadatos para la gestión de los documentos electrónicos y señala los requisitos que estos debería cumplir.

Como compendio de buenas prácticas de gestión de documentos que ha sido adoptado en numerosos países, la norma ISO 15489 comporta nuevos retos, a la vez que abre nuevas perspectivas a los profesionales de la información. Una de las cuestiones que todavía se han de explorar y que permitirán hacer mas visible los beneficios que la gestión de documentos, en el ámbito de la gestión de la información y del conocimiento, puede aportar a las organizaciones es el desarrollo de indicadores que midan el rendimiento del sistema de gestión documental y pongan de manifiesto el valor que aporta a los procesos de negocios de la organización.

## 1.6 Términos y conceptos utilizados en la archivística.

**Archivo.** Conjunto orgánico de documentos en cualquier soporte, que son producidos o recibidos en el ejercicio de sus atribuciones por las dependencias y entidades. ([www.ssp.gob.mx/portaWebApp/](http://www.ssp.gob.mx/portaWebApp/). 2010. P 3).

**Clasificación de los archivos.** Los archivos se clasifican según la utilización que se hace de ellos. Estos pueden ser:

**Archivos permanentes.** Contienen información que varía poco a lo largo del tiempo. Pueden ser de cuatro clases:

1. **Archivos constantes.** Su información permanece prácticamente inamovible utilizándose principalmente como archivos de consulta. Un archivo de este tipo puede ser la red del metro de una ciudad, que contiene la descripción, la característica, número de estaciones, número de trenes etc., de cada día.
2. **Archivos de situación o maestros.** Son colecciones de registros que se refieren a eventos que afectan a una organización. Los datos pueden constituir una revisión histórica de eventos, como el caso de un archivo del historial de ventas o del historial de proveedores, o pueden ser archivos orientados a eventos presentes, tales como los archivos sobre el estado del inventario, o bien archivos de cuentas por cobrar.
3. **Archivos históricos.** Se obtienen de los anteriores cuando se dejan fuera de uso para futuros estudios estadísticos o consulta.

4. **Archivos de movimiento o transacciones.** Estos son relativamente temporales, ya que contienen datos sobre las transacciones de las actividades de la empresa. Estos pueden establecerse con objeto de capturar datos sobre transacciones de ventas (tales como cantidades de artículos vendidos a un solo cliente), recibos de ventas al contado, y así sucesivamente. Estos archivos son utilizados principalmente para registrar los datos en el archivo maestro ([archivos.blogspot.com/](http://archivos.blogspot.com/). Consultado Septiembre 2013).

### **1.6.1 Administración de documentos y archivos.**

Conjunto orgánico de archivos reunidos para encauzar y dirigir las políticas de la gestión de documentos, información y patrimonio documental” (Vásquez Murillo (2006). en la Administración de documentos se pueden definir varios aspectos entre los cuales citaremos los más usados:

**Gestión documental.** Es el conjunto de normas técnicas y prácticas usadas para administrar el flujo de documentos de todo tipo en una organización.

**Catálogos de documentos.** La importancia y trascendencia de la catalogación radica en constituirse en un instrumento de descripción archivística emanado del análisis profundo de los documentos o unidades, utilizado para conocer el contenido de la información en los mismos, su localización y para el usuario como medio de consulta a través de cédulas o fichas en donde se realiza sistemáticamente el registro.

**Cuadro de clasificación archivística.** Su finalidad es asignar una clave de clasificación documental a los expedientes de un archivo a través de una jerarquización lógica, misma que se subdivide de acuerdo al organigrama y funciones de la institución.

**Serie Documental.** Grupo de expedientes que encuentran interrelacionados por una función o actividad o que tienen cierta relación al crearse, recibirse o utilizarse. Actividad o trámite de una dependencia o entidad.

**Expurgo documental.** como parte de los procesos técnicos archivísticos consiste en retirar los copias conocidas como inútiles, así como los objetos de papelería que pueden dañar los documentos, que en conjunto ocupan espacio y este factor dentro de los archivos es indispensable puesto que se encuentran saturados en la mayoría de los casos.

**Baja documental.** Eliminación de aquella documentación que haya prescrito en sus valores administrativos, legales, fiscales o contables y que no contenga valores históricos. ([www.ssp.gob.mx/portal/2010](http://www.ssp.gob.mx/portal/2010). P 3)

**Documento electrónico.** Información que puede constituir un documento de archivo cuyo tratamiento es automatizado y requiere de una herramienta específica para leerse o recuperarse. ([www.ssp.gob.mx/portalWebApp/](http://www.ssp.gob.mx/portalWebApp/) 2010. P 5).

**Indexado de documentos.** Es el proceso de añadir información estructurada a las imágenes que se obtienen con un escáner (u otro dispositivo). Puede ser algo tan sencillo como un título más o menos descriptivo, o puede ser un proceso bastante largo si añadimos más información. Por ejemplo, Nombre del autor, fecha, etiquetas. etc...

## **CAPITULO II. ASPECTOS GENERALES DEL BANCO DEL PUEBLO Y SU ARCHIVO CENTRAL DE DOCUMENTOS.**

### **2.1 Generalidades de la empresa**

El Baco del Pueblo es una de las principales instituciones financieras de capital privado en el país, cuyas puertas se abrieron al público para satisfacer sus necesidades.

#### **2.1.1 Breve descripción de la empresa.**

Cumpliendo con la legislación monetaria vigente en la época, el 25 de agosto de 1963 fue fundado el Banco del Pueblo, el cual abrió sus puertas al público el 2 de enero de 1964, distinguiéndose desde sus inicios por ofrecer facilidades de crédito a las pequeñas industrias, por atender a las necesidades de ahorros y préstamos del sector rural, y por la apertura de cuentas de ahorro y corrientes con bajos depósitos para permitir el acceso a la bancarización de amplios sectores de la población dominicana.

En todos estos atributos desarrollistas fue pionera la entonces joven entidad bancaria, y poco tiempo pasó para hacerse tan importante entre los dominicanos como aspiraba su nombre. Su crecimiento fue gradual y sostenido, estableciendo oficinas comerciales donde se detectaban núcleos de población que requirieran los servicios de la banca, abarcando tanto los centros urbanos como pequeños pueblos costeros y del interior. En los primeros años, por ejemplo, se abrieron

sucursales tanto en la capital como en Dajabón, Las Matas de Farfán, La Romana y La Vega, entre otras comunidades del país.

Tras ganarse la confianza de los dominicanos, en los años setenta, el Banco del Pueblo consolidó su etapa de madurez e inició un ciclo de expansión en los años ochenta, el cual repuntó en los noventa y continúa en la segunda década del siglo XXI. La evolución de esta institución también ha incluido el fortalecimiento de sus relaciones con entidades financieras de otros países: desde la canalización de los préstamos del Fondo FIDE, e incursión en sistemas financieros extranjeros, hasta el establecimiento de relaciones de cooperación con la banca europea a finales de los años noventa.

Durante más de cuarenta y cinco años de servicios, el Banco del Pueblo ha sido presidido por tres destacados banqueros: de 1963 a 1986 por su fundador, Juan Pérez.; de 1986 a 1990, por José A. Rodríguez, y desde marzo de 1990 hasta la fecha, por José Manuel Pérez.

Todos ellos han concedido prioridad a los principios de apego a las normas constitutivas de la entidad bancaria, al estricto cumplimiento de las leyes financieras vigentes en el país y en el contexto financiero internacional, y a la adhesión a funcionales y eficaces mecanismos de gobernabilidad interna de la institución, en beneficio de sus accionistas, depositantes y clientes, así como de los mejores intereses del país.

Hoy, el Banco pueblo cuenta con una cartera de más de dos millones de clientes, cuyas necesidades financieras son atendidas por un capacitado grupo de más 5,000 empleados a través de una amplia

red de oficinas y más de 500 cajeros automáticos repartidos en toda la geografía nacional.

### **2.1.2 Compromiso social**

Por los aportes del banco del Pueblo y sus filiales a las comunidades en las que está presente, esta institución es reconocida como un grupo empresarial comprometido con el bienestar de las presentes y futuras generaciones de dominicanos. Son competitivos, eficientes en la rentabilidad y socialmente responsables en su modelo de gestión. Procuran ser más que un negocio financiero. Con sus acciones tocan vidas.

Su compromiso y el de todos los empleados y ejecutivos de esta organización con la sociedad y con el futuro del planeta se refleja en las más de cincuenta iniciativas llevadas a cabo en promedio cada año, desde los distintos programas de responsabilidad social empresarial del banco del Pueblo, los cuales responden a la filosofía de su *Gobierno Corporativo* y a un modelo de Cultura *Basada en Valores*.

### **2.1.3 Filosofía corporativa**

El activo más importante con el que cuenta el banco del pueblo es la confianza que ha depositado la gente en ellos. Y por esto trabajan para ser una empresa modelo, una organización con una cultura basada en prácticas gerenciales éticas y unos valores corporativos que permean todas las decisiones que se toman en la

institución. La cultura organizacional basada en valores constituye un factor esencial de diferenciación en el mercado financiero, que evidencia que la fortaleza de esta empresa no es sólo económica, sino también moral y ética.

- Sus buenas prácticas corporativas se apoyan en cinco valores: respeto, integridad, trabajo en equipo, innovación y satisfacción del cliente.
- Cuidan mucho de la imagen de la institución orientando cada una de sus acciones a estos cinco valores.
- Un equipo de delegados de Valores promueve su cumplimiento en las diversas unidades de la empresa, contribuyendo a que reflexionen ante cada decisión y se formen como mejores profesionales y seres.

#### **2.1.4 Misión**

Trabajar para Ser una institución fundamental en el sector financiero Dominicano, jugando un papel preponderante en el desarrollo del país mediante acciones y decisiones que estén dirigidas a ser solvente y rentable para nuestros accionistas, contribuyendo significativamente al bienestar económico de su capital humano, y trabajando para ser el Banco mejor focalizado, con mejores productos y calidad de servicios en el mercado local



### **2.1.5 Visión**

Ser para nuestros clientes la opción más importante como proveedor de servicios financieros de calidad en el mercado local.

### **2.1.6 Promesa de Servicios.**

El banco del Pueblo es un lugar donde se trabaja para proteger la confianza de sus clientes. Crean un ambiente de acogida que transmite al cliente respeto, el compromiso con su bienestar y el genuino interés de estar *“Siempre presente”*.

### **2.1.7 Servicios ofrecidos por el Banco del Pueblo.**

Además de la amplia gama de productos que ofrece la empresa, enfoca sus esfuerzos de marketing a todos los servicios que brinda, en sentido general estos servicios van dirigidos a dos grandes segmentos que son; la banca personal y la banca empresarial.

Originalmente los servicios del banco habían estado enfocados solo a nivel de oficinas o sucursales, donde ponen a la disposición del cliente la más amplia red de sucursales del país, convenientemente ubicadas para satisfacer todas las necesidades financieras.

Además, creados de manera atractiva los Centros de Negocios Personales ubicados en los principales establecimientos comerciales del país con la conveniencia de horarios extendidos.

En todas estas sucursales los clientes reciben atención personalizada y pueden solicitar todos los productos y servicios financieros que la empresa pone a su disposición. Todos esos servicios que brinda el Banco del Pueblo en todas las sucursales y centros de negocios personales son:

- Cuentas de Ahorro
- Cuentas de Ahorro en Dólares y Euros
- Cuentas de Ahorro con Libreta
- Cuentas Corrientes Personales y Empresariales
- Depósitos a Plazo en Pesos y en Dólares
- Certificados Financieros
- Préstamos Personales, Hipotecarios
- Tarjetas de Crédito de Uso Local
- Tarjetas de Crédito de Uso Internacional
- Tarjetas de débito
- Servicios Internacionales
- Cajero Automático
- Telebanco del Pueblo
- Depositorio Nocturno
- Pagos de Servicios Básicos del Hogar
- Acceso a Canales Electrónicos

## **2.1.8 Descripción de los servicios de la empresa**

### **Cuentas corrientes y ahorros.**

Las cuentas corrientes y de ahorro del Banco del Pueblo están diseñadas para satisfacer tus necesidades con el objetivo de entregarte el producto que necesitas ya sea para el futuro de tus hijos, para lograr un objetivo o hacer frente a cualquier imprevisto.

### **Certificados de depósitos.**

Es el instrumento de inversión que le ofrece mayor rentabilidad y crecimiento a tus fondos. El Banco del Pueblo garantiza los fondos depositados durante un plazo determinado, donde recibes un interés anual a una tasa altamente competitiva, dependiendo del monto y plazo de depósito seleccionado.

### **Préstamos y líneas de crédito.**

El Banco del Pueblo pone a disposición de sus clientes esta facilidad crediticia destinada a satisfacer toda la gama necesidades de financiamiento, tanto para la consolidación de deudas, compra de electrodomésticos, equipos tecnológicos, salud, viajes como para cualquier otro propósito que nuestros clientes consideren importante.

### **Banca-Seguros.**

Los servicios de Bancaseguros incluyen: Previsión, un seguro de accidentes personales, Seguro de Vida, el cual cuenta con cuotas más cómodas que un seguro tradicional, Complemento Hospitalario, que cubre gastos en casos de internamiento y Hogar Seguro dirigido a solucionar problemas en caso de incendio y riesgos típicos de una vivienda. Adicionalmente, existe una gama de productos de seguro que cubren las diferentes carteras de banco, protegiéndose así tanto nuestros clientes como la institución.

### **Inversiones.**

La mejor idea para incrementar tus ahorros es realizando inversiones de manera inteligente. A través de nuestra filial Inversiones del Pueblo, S.A. podrás realizar inversiones en papeles comerciales y bonos, denominados en pesos o en dólares, que emiten empresas de gran prestigio en nuestro país.

**Pago Móvil.**

El Banco del Pueblo pone a disposición del público dominicano la última tecnología para realizar pagos desde tu móvil. Donde quiera que estés, podrás realizar pagos de factura, compra en comercios, recarga de minutos, consulta de balance y transferencias, utilizando tus cuentas del Banco del Pueblo.

**Internet banking.**

Servicio fácil, rápido y seguro que te permite acceder al banco los 7 días de la semana a través de su página web para realizar consultas, pagos, transferencias y solicitudes, desde cualquier parte del mundo a través de una computadora con acceso a Internet.

**Tele-banco del Pueblo.**

Entra en contacto con los clientes de una forma fácil y rápida. Realiza tus consultas, pagos y transferencias y obtén información sobre nuestros productos y servicios desde cualquier lugar.

**Sucursales.**

El banco del Pueblo cuenta con más de 180 sucursales ubicadas en todo el territorio nacional para que realices tus transacciones en dólares o euros de manera fácil, rápida y segura a una excelente tasa.

**Cajeros automáticos.**

Ponemos a tu disposición nuestra amplia red de cajeros automáticos con más de 600 unidades, ubicadas en todo el territorio nacional, disponibles todos los días del año, para realizar retiros de efectivo, consultas de balances y compra de tarjetas de llamadas.

## **2.2 Administración de documentos en el Banco del Pueblo.**

### **2.2.1 Aspectos generales del Departamento de Administración de Documentos del Banco del Pueblo.**

El departamento de Administración de Documentos está a cargo de la recepción, digitalización y Custodia de los documentos y valores del banco, los cuales avalan las operaciones diarias de las sucursales y áreas centralizadas. Está compuesto por tres secciones las culés citamos y describimos a continuación:

**Sección de Imágenes.** Se encarga de la digitalización de los documentos, cuyo proceso inicia con la recepción y depuración de los expedientes físicos para su posterior escaneo e indexado.

ApplicationXtender. Es el Sistema que se utiliza para la digitalización de los documentos del banco.

ApplicationXtender. Es un software que convierte documentos tradicionales en datos electrónicos, Permite crear una especie de cajón de archivos electrónicos para la información, ofreciendo captura, organización y distribución de imágenes, documentos, informes y otro tipo de información empresarial. ApplicationXtender ofrece capacidades específicas para la captura y almacenamiento de imágenes a alta velocidad.

Es una herramienta fácil de administrar, desde la web, los administradores de esta solución pueden de manera centralizada

configurar y gestionar los recursos de la aplicación tales como las plantillas, los parámetros del repositorio, los dispositivos de almacenamiento y las reglas de negocio.

ApplicationXtender permite almacenar electrónicamente, organizar y administrar todos los diferentes tipos de contenido empresarial. Esto significa que los usuarios administradores pueden acceder y organizar los datos directamente desde el interfaz de escritorio o un navegador web en lugares remotos.

Los documentos que pasan por el proceso de digitalización están clasificados en los siguientes grupos: Cuentas, Prestamos, Tarjetas de Crédito Locales e Internacionales, Garantías, Certificados, Líneas de Crédito, Línea de Reserva y Cliente,. Dichos documentos son recibidos de las distintas dependencias del Banco. La Digitalización de documentos debe realizarse en un plazo no mayor de 24 horas después de recibir los documentos físicos.

Requisitos de la sección de Digitalización de Documentos:

- a. La Sección de Imágenes debe recibir los documentos diariamente para ser digitalizados.
- b. La documentación de los productos que se reciban en Imágenes deberá tener el número del producto al que corresponde.
- c. Cada documento a digitalizar deberá ser sellado con el nombre del escaneador responsable del proceso.

- d. La actividad de indexado en el Sistema, también es realizada por la Sección de Imágenes, este proceso permite relacionar los documentos de acuerdo a la estructura establecida según el tipo de documento.

### **2.2.2 Clasificación archivo de los documentos según su valor.**

Una vez digitalizados los expedientes de los clientes, estos son clasificados por tipos de documentos, separando los que son garantía para colocarlos en una bóveda especial para tales fines y el resto de los papeles son enviados a la sección de Archivo Central.

Los documentos que fungen como garantías son archivados en un archivo compactado de alta densidad, el cual está ubicado dentro de un cuarto bóveda. Los mismos son ordenados por número de clientes, lo cual facilita su búsqueda al momento que son requeridos por los usuarios.

Cada expediente que entra a la sección de custodia es asentado en una base de datos local, la cual se utiliza para registrar cada vez que se le da alguna salida, ya sea en calidad de préstamo o definitiva.

## **2.3 Archivo Central del Banco del Pueblo**

El Archivo Central de Banco del Pueblo es el repositorio de la mayor parte de los documentos que la operación del Banco produce. Esto implica que diariamente llega al archivo una gran cantidad de documentos desde todas las áreas, tales como negocios, operacionales y administrativas del Banco.

El archivo Central es una sección del departamento de Administración de Documentos, el cual tiene como responsabilidad la organización y custodia de los documentos del banco, los cuales avalan las operaciones diarias de las oficinas de negocios y áreas centralizadas.

Del volumen de documentos que se custodian en el archivo, previene el 45% de las áreas de negocios, el 26% de expedientes generados por la apertura de productos y el 29% de las áreas centralizado de la empresa.

El 60% de todos los documentos físicos que se reciben en el archivo, cuentan con una copia electrónica, los cuales son digitalizados de forma centralizada en la sección de imágenes o vienen previamente escaneados desde las áreas de negocios.

### **2.3.1 Estructura física de archivo Central.**

El Archivo Central del Banco del Pueblo cuenta con una nave industrial de doble altura con una extensión de 3,500KM<sup>2</sup>. La misma alberga un promedio de 50,000 cajas de documentos. También posee



una sección de archivos cerrados, en la cual se custodian expedientes de clientes.

La edificación está en buena condición física. Se evidencia que el mantenimiento es regular. Todo el exterior está limpio y despejado, incluyendo el área de depósito de la basura.

En la edificación hay dos baños disponibles. El abastecimiento de agua para baños y cocina es permanente. El edificio cuenta con una cisterna y bomba eléctrica sumergible, así como un amplio comedor para el personal, el cual está equipado con estufa, nevera, horno y una mesa comedor para 6 personas.

### **2.3.2 Aspectos de Seguridad Física.**

Cuenta con servicio de vigilancia las 24 horas y la casa de guardia está ubicada de forma estratégica para cubrir todo el perímetro de la nave.

Sistema contra incendios, el cual consta de extintores manuales y de techo que se disparan por calor. También cuenta con detectores de humo que alertan sobre la presencia de humo en el aire y emiten una señal acústica avisando del peligro de incendio.

Sistema de cámaras controlado desde la sede central del área de seguridad del Banco del Pueblo.

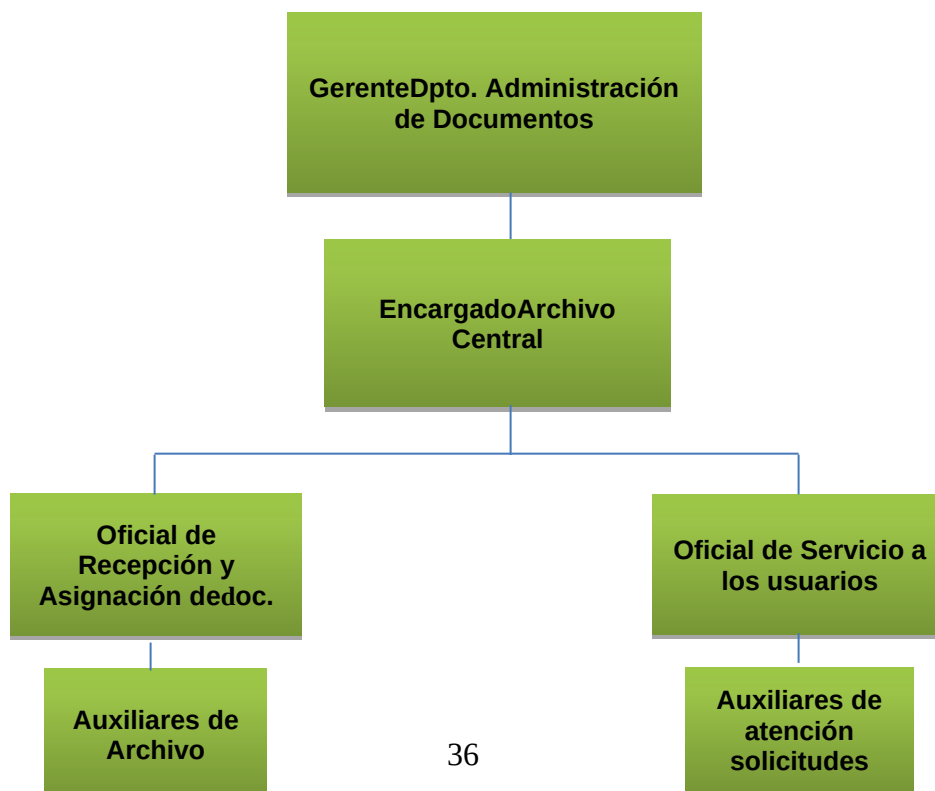
### 2.3.3 Personal de Archivo y sus funciones.

El archivo cuenta con un Supervisor, dos Oficiales de Archivo y diez Auxiliares de Archivo.

Uno de los oficiales está a cargo de la recepción de documentos, así como de la asignación de la tramitación correspondiente en su base de datos local. El otro oficial junto con dos auxiliares está a cargo de atender y cerrar los requerimientos de documentos, los cuales reciben a través de correos electrónicos.

El resto del auxiliares se dedica a la labores de colocación y ubicación física de documentos que son tramitados por los usuario internos. Este personal atiende un promedio de 15 solicitudes de documentos diariamente y debe archivar en promedio unas 200 cajas por semana.

#### Grafica 1. Organigrama del Archivo Central



### **2.3.4 Documentos que se custodian en el Archivo Central.**

En la actualidad tiene registro de más de 100 tipos de documentos archivados, de los cuales el 60% de los documentos que se reciben en el archivo central, previo a este proceso son digitalizados en la sección de Imágenes y las áreas de negocios.

### **2.3.5 Proceso para el envío de documentos al Archivo Central.**

- a. Posterior a su digitalización, los documentos físicos deberán ser remitidos diariamente a la Sección de Archivo Central, en cajas debidamente identificadas con el nombre del departamento y tipo de documentación contenida.
- b. Los expedientes físicos que hayan sido escaneados serán empacados en cajas e indicado en el exterior de las mismas la fecha de los documentos que contienen. Las cajas serán enviadas a Archivo para ser colocados en la sección de Clientes.
- b. Se conserva relación de las cajas con los documentos físicos remitidas a Archivo Central, indicando el rango de fechas correspondientes a los documentos que se están enviando.
- c. Las documentaciones de los productos de clientes son almacenadas en cajas debidamente registradas con leyendas que identifican el tipo de documento, así como las fechas de

digitalización de los expedientes. Estas cajas son recibidas y colocadas en el área correspondiente dentro del Archivo Central.

- d. La empresa utiliza transporte sub-contratado para el servicio de envío de documentos desde las diferentes dependencias hacia el Archivo Central.

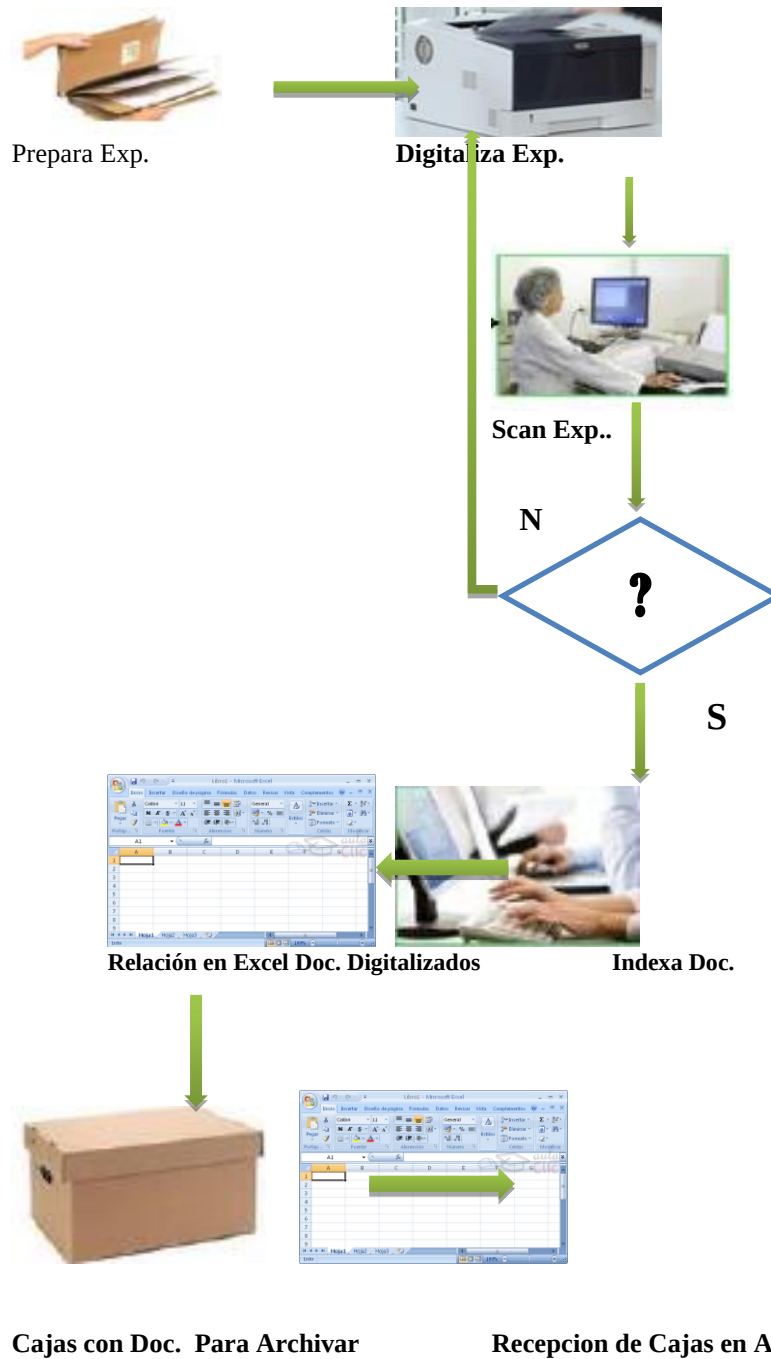
### **2.3.6 Criterios para el almacenaje en Archivo Central.**

- a. Recibe las cajas con los expedientes desde la Sección de Imágenes y les da entrada en un control de Excel y Segrega la caja según lo establecido por tipos de documentos.
- b. Archiva cajas en tramaría disponible para cada tipo de documentos por fecha de digitalización.

### **2.3.7 Recepción de documentos no digitalizados.**

El 40% de los documentos provienen de las áreas centralizadas, los cuales no son digitalizados previamente porque corresponden a operaciones que no guardan relación directa con los clientes, sino más bien que son acumulados en distintos departamentos, quienes luego los envían al archivo para que sean custodiados por un tiempo que lo establece el usuario y otros de acuerdo a lo establecido por los organismos reguladores.

## Grafica No. 2 Proceso actual de digitalización y envío de documentos al Archivo Central.



## **CAPITULO III. PROPUESTA PARA LA OPTIMIZACION DE LA GESTION DOCUMENTAL FISICA Y ELECTRONICA DEL ARCHIVO CENTRAL DEL BANCO DEL PUEBLO.**

### **3.1 Antecedentes.**

El Archivo Central de Banco del Pueblo es el repositorio de la mayor parte de los documentos que la operación del Banco produce. Esto implica que diariamente llega al archivo una gran cantidad de documentos desde todas las áreas operacionales y administrativas. También implica que si no se hace la gestión adecuada, el espacio no será suficiente para mantener una cantidad creciente de documentos.

Esta gestión se inicia con establecer claramente qué documentos deben ir al archivo y termina con la ejecución de expurgos regulares, a partir de una tabla de retención documental previamente elaborada.

Debido al volumen que el archivo maneja, debe ser particularmente cuidadoso con la forma en que es realizada cada tarea. Porque cada tarea debe realizarse cientos de miles de veces, lo que puede convertirse en un esfuerzo y/o un costo irrealizable.

Una de las consideraciones es la forma en que se archivan los documentos. Por ejemplo: acumular expedientes por cliente, cuando los expedientes de un cliente crecen indefinidamente, lo que obliga a movilizar cajas completas para mantener la secuencia física.

El tiempo de respuesta a quien solicita un documento o un expediente con frecuencia se torna muy prolongado y representa un costo importante en la operación porque tienen que dedicar más de una persona para incorporarla a la búsqueda de documentos, de los cuales no se tiene una ubicación precisa.

Lo mismo ocurre con la utilización de dispositivos de almacenamiento especiales para los documentos, como los carruseles (o compactas). Este tipo de dispositivo es costoso, y su capacidad es limitada ante el volumen de documentos que se genera en la empresa.

La empresa cuenta con un sistema de digitalización que no guarda relación con la ubicación física de los documentos en el Archivo Central, situación que dificulta la gestión de eficiente de administración de los documentos dentro del archivo y las respuestas oportunas a los usuarios.

## **3.2 Inventario de documentos en el Archivo Central.**

### **1. Cajas de documentos almacenadas en archivo.**

El Archivo Central del Banco del Pueblo está ubicado en la Autopista Duarte de la provincia Santo Domingo Oeste. El local cuenta con 3,500 metros cúbicos. Está alojando 50,000 cajas de documentos y ya está sobrecargado. La situación actual es insostenible operativamente, están ocupando parte de los pasillos y otras áreas de la nave para almacenar cajas, las cuales no están acta para tales fines.

## **2. Volumen de cajas de documentos que entran mensualmente al archivo.**

Entre todas las áreas del Banco del Pueblo generan un promedio de 750 cajas de documentos al mes, por lo que ascienden a 9,000 cajas al año.

## **3. Volumen de imágenes digitalizadas mensualmente.**

Mensualmente se digitalizan unas 650,000 páginas, entre lo que figuran documentos originales y copias, los cuales posteriormente se envían al Archivo Central para su almacenamiento.

El 70% de los documentos que se digitalizan, no tiene establecido fecha de caducidad, por lo cual ocupación en el archivo se vuelve estática.

### **3.3 Situación del Archivo Central por procesos.**

El Archivo Central del Banco del Pueblo cuenta con una nave industrial de doble altura como área de depósito de los documentos del archivo. A pesar de que los documentos están bien custodiados y el personal se presenta un alto nivel de compromiso en el servicio, pude apreciar una serie de oportunidades que les hace falta aprovechar para ponerlo en condiciones que se pueden acercar a las mejores prácticas en materia de archivos, las cuales cito a continuación en cada uno de sus procesos:



### **3.3.1 Recepción documental.**

El proceso de recepción de documentos en el archivo se realiza con poca planificación, puesto que las diferentes áreas generadoras de documentos los envían sin comunicar previamente sobre el contenido y cantidad de cajas con destino al archivo.

Cuentan con un área de recepción con espacio muy limitado y con frecuencia se mantiene saturado de cajas por la falta de disponibilidad en las áreas correspondientes para cada tipo de documento. Desde el punto de vista de la seguridad esto representa un alto riesgo de daños en la documentación porque las cajas son colocadas por largo tiempo en el piso.

El proceso de darle entrada a los documentos en el archivo es obsoleto, no cuentan con ninguna herramienta tecnológica más que un archivo en Excel, en el cual colocan la información de cada caja o paquete recibido, este mismo asiento es el que se utiliza para ubicar las cajas cuando le requieren algún documento.

### **3.3.2 Administración de los espacios en estantería.**

Actualmente utilizan un método de archivo de expedientes por áreas predeterminadas para cada tipo de documentos. Bajo esta situación el personal tiene que movilizar cientos de cajas al día para poder ubicar un documento, debido a que los pasillos están obstruidos por gran cantidad de cajas que no les caben en los estantes.

Bajo las condiciones actuales Los riesgos operacionales, de seguridad física y seguridad de información tienen altas posibilidades

de que puedan surgir, el personal que operada dentro de la nave podrían ser afectado por lecciones ante cualquier accidente o fenómeno natural que se presente en horario laboral.

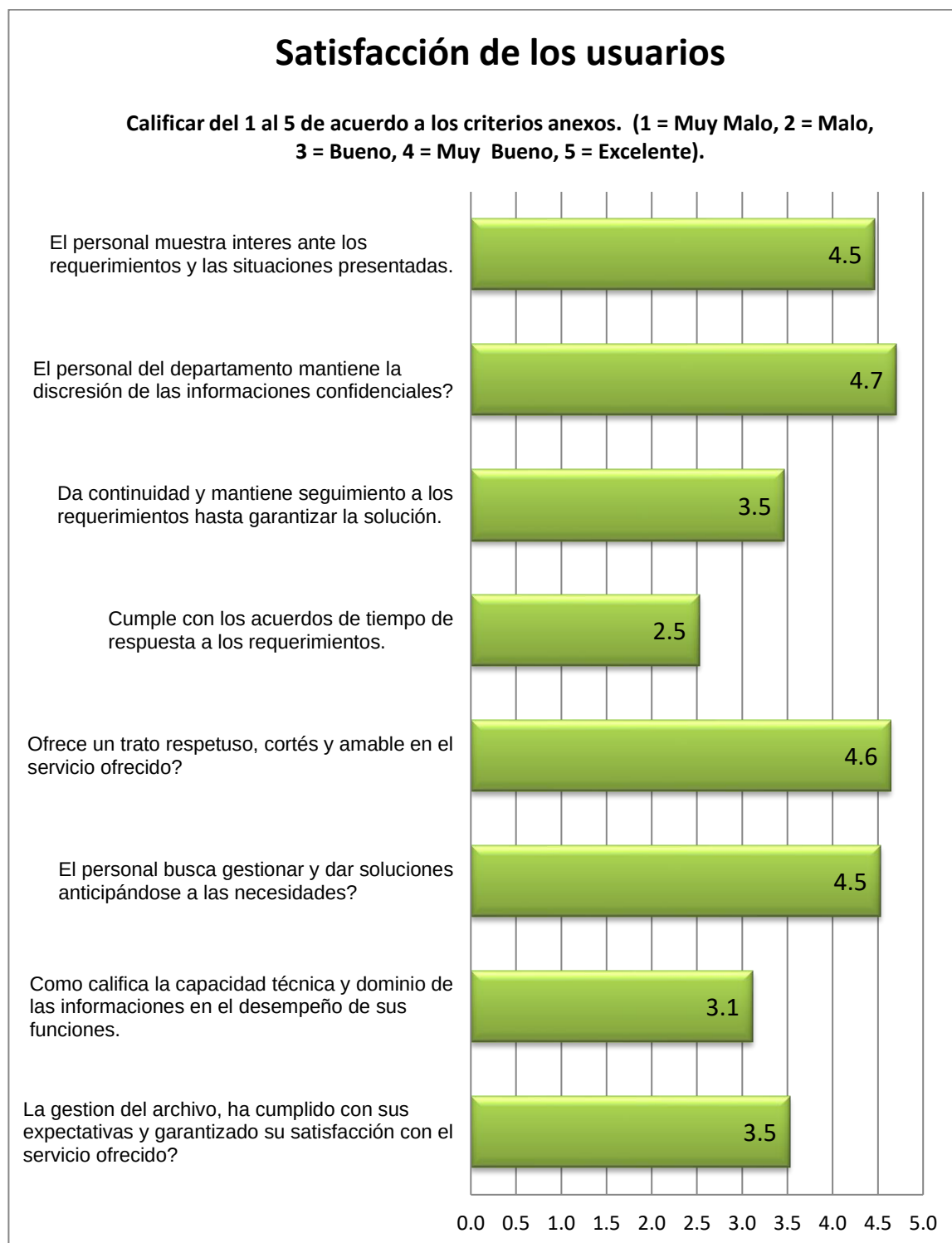
### **3.3.3 Archivo y consulta documental.**

La empresa no dispone de un sistema estandarizado en lo que respecta a la administración de sus archivos. A pesar de que poseen un sistema para la digitalización de los documentos, la operación del mismo solo tiene alcance hasta el indexado, pero dicho sistema no tiene ninguna interacción con la ubicación física ni control la entrada y salida (tracking) de los documentos durante el tiempo que están bajo la custodia del Archivo Central. Esta situación no permite que el archivo ofrezca respuesta oportuna a sus usuarios, puesto que para ubicar cualquier documento tienen que revisar manualmente cada una de las cajas en las que estiman deba contenerlo.

### **3.3.4 Resultados de la Encuesta a los Usuarios del Archivo Central.**

Los usuarios del Archivo Central están muy satisfechos del trato que reciben del personal de archivo a tal punto que destacan el interés y compromiso que perciben en la atención de sus requerimientos, no obstante manifiestan su inconformidad en cuanto al tiempo de repuesta, por considerarlo muy prolongado.

**Tabla No. 1. Encuesta a usuarios Internos del Archivo Central.**



### 3.4 Resumen ejecutivo.Optimización de la gestión documental física y electrónica del archivo Central.

#### 3.4.1 Tabla 2. Monto requerido para implementar la propuesta

| ítems                           | Etapa de Diseño | Etapa de Implementación | Acompañamiento |
|---------------------------------|-----------------|-------------------------|----------------|
|                                 | Diciembre 2013  | Enero 2014              | Noviembre 2014 |
| Personal                        | RD\$ 210,000    | RD\$ 350,000            | RD\$ 1,300,000 |
| Software (tracking de doc.)     | RD\$ 1,600,000  | RD\$ 800,000            | RD\$ 800,000   |
| Materiales y equipos de Archivo | RD\$ 1,500,000  | RD\$ 1,500,000          | 0              |

### 3.4.2 Descripción de los Procesos de Gestión que involucra la propuesta.

Los procesos que involucra la propuesta son los de autorización y estandarización en el ámbito de administración de los documentos en particular den la sección de Archivo Central del Banco del Pueblo.

La presente propuesta implica el rediseño de los procesos más importantes de la gestión documental, tanto física como electrónica, los cuales citamos a continuación:

- a. **Organización documental**, La ubicación de la documentación en carpetas, cajas, CD, o cualquier otro resguardo físico, debe garantizar la integridad física y la unidad lógica de los documentos: así como facilitar su localización mediante rótulos, etiquetas, guías o cualquier otro tipo de señalización que contribuya con este propósito.
- b. **La custodia de los documentos.** implica la responsabilidad de velar por su adecuada preservación y confidencialidad. La pérdida o extravío de un documento debe ser detectada y corregida a la mayor brevedad y quedar debidamente documentado cuando esto ocurra.
- c. **Ejecución de expurgos regulares.** Corresponde a los responsables del archivo, gestionar el traslado o eliminación de los documentos en los plazos que la institución crea conveniente. En este orden deben establecerse los mecanismos para realizar la tarea cuando se agoten los siguientes pasos:

1. Que el documento haya finalizado su gestión administrativa.
  2. Que el índice de consulta del documento sea mínimo.
  3. Que haya terminado el plazo establecido de mantenerlo en el archivo
- d. **Extensión de Plazos para el expurgo de documentos.** Para evitar que este recurso afecte el flujo del archivo se debe establecer los procedimientos y los controles para que se lleve a cabo solo en situaciones que ameriten, para ello es preciso demostrar que existan razones de peso para que el archivo del Gestión del Despacho lo conserve por un plazo mayor, evaluando su valor administrativo y legal.
- e. **Controles en el despacho de documentos.** una de las funciones del archivo Central es la de facilitar a los documentos a los usuarios, una vez estos los requieran. Esta gestión requiere que se lleve a cabo un estricto control y seguimiento para garantizar el aseguramiento de los documentos. Para transferir documentos del Archivo Central se deben considerar los siguientes puntos:
1. Control de Préstamo de la Documentación con la respectiva firma del encargado del archivo.
  2. Solo se prestar copia de los Documentos y en caso de ser necesario los originales contar con la respectiva anuencia de las áreas de legal o seguridad de la empresa.

- f. **Políticas, Procedimientos e Instructivos.** Se requiere la revisión y actualización de las políticas y procedimientos, a los fines de que estas sean la base de sustento para la gestión de Reunir, conservar, clasificar, ordenar, seleccionar, describir, y facilitar la localización de la documentación en archivo, así como la elaboración de los instructivos que facilitan que la gestión estándar para cada actividad que se realice. En los mismo se debe estipular:
1. **Acopio o reunión de documentos.** Establecer el lugar físico donde convergerán los documentos de las diferentes oficinas y departamentos para ser enviados al Archivo Central.
  2. **Expurgo de documentos.** Eliminar las piezas documentales idénticas, que vengan duplicadas o con más copias.
  3. **Selección documental.** Determinar cuáles documentos requieren ser archivados y por cuanto tiempo de acuerdo a su valor presente y futuro.
  4. **Organización documental.** Formato que debe ser adoptado para lograr un mayor aprovechamiento de los espacios en estantería.
  5. **Clasificación documental.** Esta se realizará mediante la utilización de Secciones documentales, de conformidad con los grupos que se producen en las oficinas y departamentos centralizados, de acuerdo a la naturaleza de sus funciones.
  6. **Ordenación documental.** Una vez separado el material en Secciones, subsecciones y series documentales, de acuerdo con el tipo que presenta, se procede a numerar o signar cada unidad archivable o expediente, utilizando el sistema por clientes.

7. **Numeración y Signatura.** describen todos aquellos atributos que sean necesarios para comprender el contexto de producción de cada conjunto documental y por ende su localización.
8. **Descripción documental.** Asignar lugar de origen u oficina productora de los documentos, contenido, fechas y signatura, el número de cliente y fecha de eliminación.
9. **Conservación.** Labores pertinentes para la adecuada conservación y manejo de los documentos, que se encuentran dentro del archivo. Velar porque el equipo de aire acondicionado y des-humificadores se encuentren en buen estado y se mantengan los niveles de temperatura y humedad de acuerdo a las recomendaciones
10. **Digitalización de los Documentos.** Determinar cuáles documentos deben digitalizarse antes de proceder con su archivo o cuales deben eliminarse una vez son digitalizados.



### 3.5 Tabla No. 3 Análisis FODA

| <b>FORTALEZAS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>OPORTUNIDADES</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fuerte compromiso del personal del archivo con la mejora del servicio.</li> <li>2. Potencial futuro de la aplicación de Digitalización.</li> <li>3. Buena relación del personal de Archivo y compromiso eficiente con todas las dependencias de la empresa.</li> <li>4. Base de dato electrónica de los principales documentos que sustentan las operaciones de la empresa.</li> <li>5. Infraestructura adecuada</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Oportunidades de formación del personal en el ámbito de la archivística y de los archivos.</li> <li>2. Que cada área puede llevar un mejor control de los documentos e incluso actualizar el estatus sin necesidad de devolvérselo a al archivo para descargarlo.</li> <li>3. Existencia de aplicaciones que apoyan los controles de los documento de forma automática desde su origen hasta su vencimiento y eliminación.</li> <li>4. Las diferentes áreas podrían dar seguimiento en el sistema digital a cada uno de los documentos que le sean asignados, hasta dar respuesta, de manera inmediata y oportuna.</li> <li>5. Proceso de cambio en la empresa.</li> <li>6. Cultura de la Calidad en el</li> </ol> |

|                                    |                                                                                        |
|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| 6. Sistemas informáticos avanzados | servicio.                                                                              |
| 7. Recursos económicos             | 7. Aprovechar espacio físico en el archivo eliminando los documentos que han caducado. |

| <b>DEBILIDADES</b>                                                                                                                                           | <b>AMENAZAS</b>                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Mala o nula difusión del concepto de Sistema Archivístico                                                                                                 | 1. Percepción del Archivo Central como mero almacén papeles.                                            |
| 2. Falta de herramienta de control de la documentación.                                                                                                      | 2. Desconocimiento de las normativas que regulan de valoración y expurgo de documentos.                 |
| 3. Deficiencia en los sistemas que manejan las solicitudes por lentitud en las líneas de comunicación entre el Archivo Central y las oficinas de la empresa. | 3. Sobrecarga de trabajo y falta de personal en algunas secciones del Archivo.                          |
| 4. Falta de organización.                                                                                                                                    | 4. Desconocimiento de las funciones establecidas para el archivo de los diferentes tipos de documentos. |
| 5. Pueden llegar a extraviarse o traspapelarse los documentos que ingresan.                                                                                  | 5. Falta de formación del personal que recibe y organiza los documentos en el Archivo.                  |
| 6. La búsqueda de un                                                                                                                                         | 6. Pérdida de información.                                                                              |

|                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>documento es manual, no cuenta con una ubicación electrónica.</p> <p>7. La revisión del vencimiento de plazo de los documentos es manual y puede quedarse documentos sin revisar.</p> | <p>7. Exigencias del medio con relación clasificación a la fluidez de la información.</p> <p>8. Falta de apoyo de las diferentes áreas.</p> <p>9. Conseguir el software adecuado que realice la interface entre el documento digitalizado y la aplicación del control de gestión del archivo</p> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### **3.6 Objetivos para optimizar la gestión del Archivo Central**

1. Eficientizar la administración y control de los documentos en Archivo Estático, a los fines de cumplir con las mejores prácticas y ofrecer a nuestros clientes un servicio con rapidez

2. Fomentar en los responsables de unidades de gestión la idea de la necesidad de su participación activa en la gestión documental asumiendo del concepto de Archivo de gestión como parte estable, imprescindible y esencial del Banco del Pueblo.
3. Crear manuales de procedimiento abreviados tanto impresos como en formato electrónico para reforzar y economizar el esfuerzo formativo dirigido al Archivos Central.
4. Lograr el compromiso de las diferentes áreas de la empresa, a los fines de que se comprometan en el cumplimiento de la gestión de transferencias y correcto tratamiento de la documentación.
5. Revisión planificada, progresiva y periódica de la totalidad de las series y tipologías documentales generadas en las distintas áreas del Banco del Pueblo.
6. Incorporación de una aplicación informática para gestión automatizada de recepción, conservación, tramitación y acceso a los documentos.
7. Establecer e iniciar un programa de digitalización de documentos que permita la liberación de espacio en los depósitos así como la futura integración de la consulta directa de documentos a través de una aplicación informática.
8. Disponer de áreas de trabajo adecuadas para el personal del Archivo Central.

### **3.6.1 Automatización del Archivo Central.**

El objetivo central de la propuesta es la de organización y automatización del Archivo Central. El mismo consta de cuatro puntos esenciales:

- A. Implementación de un sistema de administración automatizada del Archivo Central.
- B. Enlace de este sistema con la aplicación de digitalización de documentos existente en el banco del pueblo.
- C. Diseño del Modelo Organizacional y Operacional del Archivo Central, así como su parametrización en el sistema que se utilice para la administración de la documentación.
  - a. Diseño del archivo físico.
  - b. Desarrollo de las normas y procedimientos para el funcionamiento del archivo.
  - c. Supervisión de la implementación de las políticas desarrolladas.
- D. Catalogación de los documentos históricos y los por venir del Archivo Central. La catalogación Consiste en la organización física del archivo bajo el siguiente orden:
- E. **Los Edificios de Archivo.** Cada edificio de archivo del Banco del Pueblo debe identificarse en la base de datos como un “archivo”. La identificación será numérica y tendrá dos posiciones, “99”.

Ejemplo de la identificación a utilizar:

- a. El edificio que acoge el archivo central será registrado como el archivo “01”.
- b. El archivo de las garantías pudiera ser identificado como “02”.

F. **Pisos en un Edificio de Archivo.** Para cada edificio se enumerarán los pisos con que cuenta. En el caso del edificio actual, tenemos dos niveles. Si en el futuro edificio tiene más de un piso de archivo, o se anexa un nuevo piso posteriormente, el sistema lo soportará.

- La identificación será numérica y tendrá dos posiciones, “99”.

G. **Salas de Archivos.** En cada nivel se enumerarán las diferentes salas de archivo, ya que en un mismo nivel pudiéramos tener más de una sala. Por ejemplo, una sala cerrada para los archivos de expedientes de tarjeta. La identificación será numérica y tendrá dos posiciones, “99”.

H. **Estantes.** Los estantes instalados en cada área serán numerados. La identificación se realizará de izquierda a derecha, será numérica y tendrá dos posiciones, “99”.

I. **Secciones.** Un estante estará dividido en secciones. Las secciones son marcadas por los bajantes que sostienen el estante. La identificación de los estantes se realizará de izquierda a derecha, será numérica y tendrá dos posiciones, “99”.

J. **Niveles.** Los estantes tienen niveles de tramaría. Los niveles de tramaría se identifican de abajo hacia arriba. Siendo el primer nivel el 01.

- K. **Cajas.** Las cajas serán numeradas para identificarlas como únicas. La identificación será numérica por fondo documental (préstamo, tarjeta, cuentas de ahorro, cuentas corrientes, etc.) y contará con 7 posiciones. Las cajas serán colocadas en los niveles de las estanterías, de derecha a izquierda. Pero las cajas no estarán colocadas por fondo documental, sino que serán colocadas en la medida que se generan.
- L. **Carpetas.** Las carpetas, o folders, serán numeradas para su identificación. La identificación será numérica por fondo documental y contará con 9 posiciones.
- a. Las carpetas serán colocadas en las cajas, en orden numérico de menor a mayor.

### 3.6.2 Tabla No.4 Plan de trabajo para optimizar la gestión del Archivo Central.

| Plan de Trabajo                                                                            |              |              |               |              |              |              |                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|---------------|--------------|--------------|--------------|-----------------------|
| Actividades                                                                                | Nov.<br>2013 | Dic.<br>2013 | Ener.<br>2014 | Feb.<br>2014 | Mar.<br>2014 | Abr.<br>2014 | May.<br>-Nov.<br>2014 |
| Diseño de la Propuesta para la Optimización de la gestión documental física y electrónica. |              |              |               |              |              |              |                       |
| Presentación del Proyecto a la gerencia del Banco del Pueblo                               |              |              |               |              |              |              |                       |
| Compra Software para la automatización del Archivo.                                        |              |              |               |              |              |              |                       |

|                                                                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|
| Implementación Sistema de administración automatizada del Archivo.                                                                  |  |  |  |  |  |  |  |
| Enlace Sistema automatizado del Archivo con aplicación de digitalización de documentos.                                             |  |  |  |  |  |  |  |
| Actualización de las normas y procedimientos.                                                                                       |  |  |  |  |  |  |  |
| Puesta en Producción del nuevo modelo organizacional y operacional del archivo.                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
| Catalogación de los documentos históricos del Archivo Central ( Consiste depurar y organizar las 50 mil cajas que posee el archivo) |  |  |  |  |  |  |  |

### 3.7 Estrategias a ser aplicadas para lograr los objetivos trazados

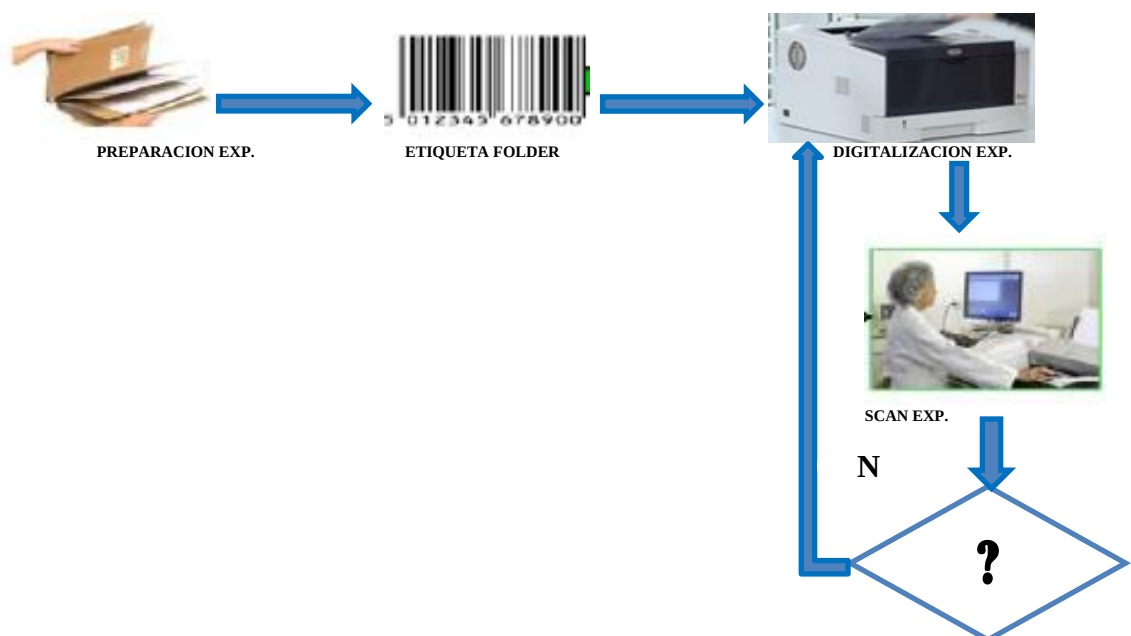
1. Desde el Archivo Central involucrar y comprometer tanto a los responsables de unidades de gestión como a responsables de las demás áreas de la empresa para lograr su participación activa y eficiente en el sistema administración de documentos.
2. En Archivo Central mantener un control actualizado de toda la documentación que se genera en las diferentes áreas de la empresa a través de análisis y revisión de series documentales y por consiguiente aprobación de normas de conservación y

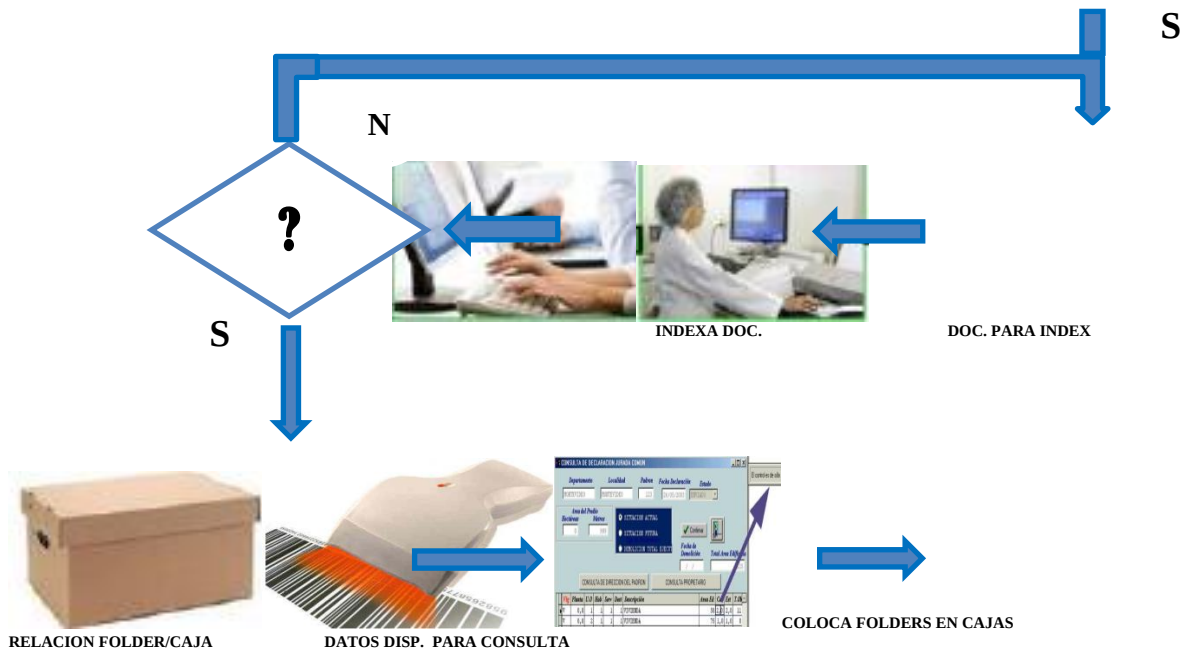


expurgo para que se mantengan los sistemas físicos y electrónicos automatizados.

3. En archivo Central fijar, unificar y formalizar su actividad interna en manuales de procedimiento, así como difundir aquellos aspectos de la gestión documental que exijan el involucramiento de las demás áreas de Banco del Pueblo.
4. Ampliación de espacios, áreas de trabajo, fomentar el archivo digital. Disponer de áreas de trabajo adecuadas para el personal del Archivo Central, así como Plantear la necesidad de la asignación de un espacio para la recepción de documentos.
5. Establecer e iniciar un programa para impulsar la digitalización masiva de documentos que permita la liberación de espacio en los depósitos así como la futura integración de la consulta directa de documentos y su ubicación física, a través de los sistemas informáticos.

### **Grafica No. 3 Proceso de Catalogación y Enlace con la Digitalización**





## CONCLUSIONES

La gestión documental es un proceso que preserva a las instituciones de situaciones de riesgo, ayuda al desarrollo, a la toma de decisiones y ofrece seguridad. Una adecuada gestión de la documentación genera beneficios a las organizaciones, posibilita la implementación del ciclo de vida de los documentos y su manejo ordenado y sistemático, desde su origen en las unidades que los crean hasta la conservación o eliminación.

El Banco del Pueblo requiere de inmediato el control y administración de sus documentos, como un elemento esencial para el logro de sus objetivos, pues en la actualidad la gestión documental representa un

reto competitivo que cada día exige más de un cambio en la mentalidad de sus gestores, que se enfoque al mejoramiento y la eficiencia en el manejo de la documentación física y electrónica. Un sistema de gestión adecuado le garantiza la correcta preservación de sus documentos y un mejor aprovechamiento de los activos de la empresa, conociendo el importante costo que implica operar la estructura física de un archivo.

El sistema que se propone en este trabajo de investigación, tiene como propósito integrar la gestión de documentos físicos y electrónicos del Banco del Pueblo desde su creación en las oficinas y áreas centralizadas hasta su ubicación y manejo en el archivo, puesto que se identificó una gran oportunidad de mejorar la calidad y eficiencia en dicho proceso, lo cual requiere de la colaboración y compromiso de la alta gerencia y del personal de la empresa por la importancia y beneficios que aporta a la institución.

### **Recomendaciones para la Optimización de la gestión documental física y electrónica del Archivo Central.**

De acuerdo a la situación observada en el Archivo Central de Documentos del Banco del Pueblo y la retroalimentación recibida tanto de su personal como de los usuarios de este servicio, a continuación hacemos una serie de recordaciones que entendemos factibles para optimizar la gestión de la administración de documentos, específicamente del Archivo Central.

#### **Sobre la edificación**

El edificio debe estar diseñado para alojar un archivo. Esto implica las siguientes características:

1. Que cada nivel del archivo sea de forma cuadrada o rectangular.
2. Que tenga una altura homogénea en cada nivel.
3. Que el acceso de un nivel no implique el acceso a otro nivel.
4. Que tenga una puerta de entrada y salida; y una puerta de salida de emergencia con cierre de seguridad.
5. Que tenga un área de oficina, anterior a la puerta del depósito.
6. Que tenga un área de recepción/expurgo, anterior a la oficina.
7. Que tenga el tamaño adecuado para contener el volumen de documentos esperado.

### **Sistemas de Seguridad.**

La seguridad del archivo es de primer orden, por ello recomendamos que el sistema contra incendio debe ser el necesario para el tipo de instalación. Dicho sistema deberá completarse en las áreas no cubiertas del edificio, de tal modo que se pueda detener cualquier conato sin que se dañen los documentos.

### **Controles Ambiental.**

La humedad es uno de los factores que más afectan los documentos archivados. No solo porque los deterioran sino porque además

provocan la reproducción de hongos y bacterias de diversos orígenes sobre los papeles. Un control ambiental adecuado es fundamental para preservar los documentos y para cuidar la salud de los usuarios de esos documentos. Nuestras recomendaciones en este apartado tienen como propósito lograr el mejor ambiente posible en el archivo.

**Aislamiento del Archivo.** Con el propósito de evitar la entrada de humedad desde el exterior al área de archivo, es recomendable instalar una puerta de cristal en la puerta de carga del archivo. Para facilitar la operación del, la puerta puede ser formada por dos hojas. De tal manera que sea suficientemente ancha para facilitar el trasiego de las cajas de archivo a través de ella.

**Ventilación y Control de Humedad.** Una alternativa de ventilación es poner en operación abanicos de 24 pies de diámetro, de tal manera que la ventilación interna sea proporcionada por abanicos y combinar su uso con extractores de aire.

**Extractores de aire.** Un problema actual en el archivo es la acumulación de calor, debido a varias situaciones, tales como material del techo es aluzinc, recinto es cerrado, etc. Las elevadas temperaturas exteriores crean un ambiente negativo para el desarrollo del trabajo.

Es necesario eliminar este calor, para se debe utilizar un sistema de ventilación que permita lograr el confort adecuado, con el mínimo coste de mantenimiento. Hay que localizar el foco de calor, las zonas de mayor acumulación, y lograr un diseño de la ventilación que permita extraer el aire caliente del interior para sustituirlo por aire fresco del exterior. Se debe lograr una temperatura lo más cercana a 20 grados en el suelo de la nave.

**Humedad.** En cuanto a la humedad interna se recomienda contralarla con unidades de Des-humificadores con homeostato. Este equipo elimina la humedad en el aire por medio de la filtración en agua del mismo.

**Estantería.** En la visita por las instalaciones del archivo observé que la estantería no mantiene un tamaño estándar en las diferentes áreas, por lo cual recomendamos que la misma tenga en cada sección un tamaño homogéneo.

A continuación presentamos la unidad de carga que se recomienda para que la estantería pueda soportar el peso de las cajas, tomando como parámetro las cajas de cartón 65.5 cm. X 34 cm. X 27 cm., con 35 libras cada una.

#### **Disposición de los estantes.**

- a. Estantes de un acceso para muros.
- b. Estantes de doble acceso para espacio interior libre.
- c. Todos los estantes serán del mismo tamaño.
- d. Los estantes estarán colocados de manera simétrica.
- e. Los pasillos entre estantes serán del mismo tamaño, y rectos, para facilitar la movilidad.

**Profundidad de los estantes.**

- a. Estantes de un acceso: 65.5 cm.
- b. Estantes de doble acceso: 131 cm.

**Número de niveles de carga y altura de los estantes.**

- a. Hasta ocho (8) niveles de carga.
- b. Altura del suelo al primer nivel: 7 cm.
- c. Altura de cada tramo al travesaño siguiente: 32 cm.
- d. La altura del piso al techo deberá ser de aproximadamente 290 cm.

**Sobre el tipo de cajas para el Archivo.**

En la situación actual el archivo utiliza un tipo de cajas cerradas, que dificulta cualquier tipo de búsqueda cuando le solicitan algún documento. Es necesario que la caja que se utilice tenga tapa, orejas para agarre de cada lado y un material de cartón resistente. Una característica importante de la caja es que se arme, y se tape, con dobleces y pestañas, sin utilizar adhesivos. La especificación del tamaño es como sigue: Cajas de cartón 65.5 cm. X 34 cm. X 27 cm., con 35 lb. cada una.

**Sobre las escaleras para niveles altos de tramerías.**

Con el propósito de alcanzar los tramos de niveles más altos, recomendamos el uso de una la escalera de seis peldaños. Las características de esta escalera son las siguientes:

- a. Estructura en acero inoxidable, proporciona máxima seguridad y solidez.
- b. Peldaños antideslizantes de aluminio, de 150 mm de profundidad.
- c. Plataforma superior de 440 x 330 mm (frente x fondo) con zócalo de 100 mm de alto.
- d. Repisa superior de 440 x 180 mm.
- e. Ruedas orientables delanteras  $\varnothing$  100 mm, se escamotean bajo el peso, permitiendo el apoyo de las zancas sobre el suelo.
- f. Ruedas posteriores 140 mm, facilitan su desplazamiento.

#### **Mesas rodantes para movimiento de Cajas.**

Para movilizar las cajas con los expedientes, desde el área de estantería al área de trabajo, se recomienda el uso de mesas rodantes con las siguientes características:

- a. Construcción en acero soldado.
- b. Ruedas de 160 mm, 2 fijas y 2 orientables.
- c. Carga total 500 kg. Carga máxima por estante 150 kg.
- d. Estante intermedio desmontable.



- e. Estantes y base en madera plastificada.
- f. Asa ergonómica.

## LISTA DE REFERENCIAS

Cruz M., José R Archivística. *Gestión de documentos y administración de archivos*. Alianza Editorial (2012).

Fernández, Miguel A. *El Archivo en la historia*: [www.islabahia.com/arenaycal/2009/164](http://www.islabahia.com/arenaycal/2009/164). [Consultado: Septiembre 2013].

Herrera H., Antonia. *Que es un Archivo?* Trea (2007).

José Ramón Cruz Mundet. **Administración de documentos y archivos. Textos fundamentales.** Edición ( 2011) Madrid

Coordinadora de Asociaciones de Archiveros y Gestores de Documentos (CAA).

[Ley No. 481-08 Ley General de Archivos de la República Dominicana. www.cei-rd.gov.do/ceird/ley481\\_08.aspx](http://www.cei-rd.gov.do/ceird/ley481_08.aspx) [Consultado: Septiembre 2013].

Londoño, Claudia. *Sistemas de archivo y documentación 2.0 en la empresa*. Edición (2012). Fund. Confemental.

Mena Múgica M. *Nuevos retos para la enseñanza de la archivística en la sociedad del conocimiento*. La Habana: IDICT; 2008.

Ortiz P. *Principales procesos en torno al ciclo de vida de los documentos de los archivos de organismos del Estado*. (2012) Santiago de Chile.

Rodríguez López MC. La delimitación de la Archivística como ciencia. <http://www.ucm.es/info/multidoc/multidoc/revista/num10/paginas/pdfs/Mcrlopez.pdf> [Consultado: Septiembre 2013].

[Sánchez H., Arsenio](#). *Los desastres en los archivos: cómo planificarlos*. Trea (2011) Madrid.

Sanz Varela, José A., *La eficacia de las nuevas exposiciones en archivos*. Trea (2009).

Sara Lucía Amaya Pinto; *Guía metodológica para la organización y valoración de archivos acumulados*. Actualizada marzo (2008) Bogotá D.C. Ciudad Universitaria.

Tarres R., Antoni. *Marketing y archivos*. Ediciones Trea, (2006)

### Anexo A. Formulario Encuesta Usuarios del Archivo Central.

| Evaluación de Satisfacción de los usuarios del Archivo Central del Banco del Pueblo                                        |              |                                                                                                                  |            |             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------------|
| Departamento                                                                                                               |              | -----                                                                                                            |            |             |
| Calificar del 1 al 5 de acuerdo a los criterios anexos. (1 = Muy Malo, 2 = Malo, 3 = Bueno, 4 = Muy Bueno, 5 = Excelente). |              |                                                                                                                  |            |             |
| NO.                                                                                                                        | Criterios    | Descripción                                                                                                      | Puntuación | Comentarios |
| 1                                                                                                                          | Satisfacción | La gestión del archivo, ha cumplido con sus expectativas y garantizado su satisfacción con el servicio ofrecido? |            |             |
| 2                                                                                                                          | Capacidad    | Como califica la capacidad técnica y dominio de las informaciones en el desempeño de sus funciones.              |            |             |

|       |                     |                                                                                          |  |  |
|-------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| 3     | Anticipación        | El personal busca gestionar y dar soluciones anticipándose a las necesidades?            |  |  |
| 4     | Cumplimiento        | El personal cumple con las promesas y acuerdo previamente establecidos?                  |  |  |
| 5     | Cortesía            | Ofrece un trato respetuoso, cortés y amable en el servicio ofrecido?                     |  |  |
| 6     | Tiempo de respuesta | Cumple con los acuerdos de tiempo de respuesta a los requerimientos.                     |  |  |
| 7     | Seguimiento         | Da continuidad y mantiene seguimiento a los requerimientos hasta garantizar la solución. |  |  |
| 8     | Discreción          | El personal del departamento mantiene la discreción de las informaciones confidenciales? |  |  |
| 9     | Empatía             | El personal muestra interés ante los requerimientos y las situaciones presentadas.       |  |  |
| Total |                     |                                                                                          |  |  |
|       |                     |                                                                                          |  |  |

## Anexo B. Control de documentos por dependencia y permanencia en archivo

| Área                                             | Descripción de Documento                          | Tiempo en poder usuarios | Tiempo en Archivo |
|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------|--------------------------|-------------------|
| Documentos originados en negocio y caja bancaria | Arqueos de Cajas                                  | 5 meses                  | 5 años            |
|                                                  | Hoja de caja                                      |                          |                   |
|                                                  | Hojas de consulta a los Bureaux de Crédito        | 3 meses                  | 2 años            |
|                                                  | Reportes de Cheques rehusados                     |                          |                   |
|                                                  | Cierre de Caja                                    |                          |                   |
|                                                  | copia de Volante avance de Efectivo               |                          |                   |
|                                                  | Volante de operación de efectivo                  |                          |                   |
|                                                  | Reporte transferencia electrónica                 |                          |                   |
|                                                  | Constancia de Transporte de efectivo              | 2 meses                  | 1 año             |
|                                                  | Reporte de solicitudes talonarios de Cheques      |                          | 4 meses           |
|                                                  | Reporte de documentos retenidos                   |                          | 5 años            |
|                                                  | Lista de tarjetas retiradas de los cajeros ágiles |                          | 6 meses           |

|                               |                                                 |         |            |
|-------------------------------|-------------------------------------------------|---------|------------|
|                               | informes de Ventas de productos                 | 1 mes   | 2 años     |
|                               | Cartas de Referencias                           |         |            |
|                               | Relación de clientes extintos                   |         |            |
|                               | Comprobante de talonarios entregados a clientes |         |            |
|                               | Comprobante de Tarjetas recibidas por clientes  |         |            |
|                               | Cheques retenidos                               | 3 meses | 3 años     |
| ocumentos de Recursos Humanos | Declaración de Impuestos                        | 2 años  | 12 años    |
|                               | Nominas                                         |         |            |
|                               | Reporte de Regalía                              |         |            |
|                               | Reporte Bonificación                            |         |            |
|                               | Bono Vacacional                                 |         |            |
|                               | Beneficios Adicionales                          |         |            |
|                               | Reportes de Incentivos                          |         | 6 años     |
|                               | Manuales de Normas                              | 4 años  | 6 años     |
|                               | gastos de Seguro Medico                         | 1 Año   | 2 Años     |
|                               | Valoraciones de Puestos                         |         | 3 años     |
|                               | Aumentos de Salarios                            |         | 4 años     |
|                               | Expedientes Empleados                           | 5 meses | Indefinido |
|                               | Expedientes de Empleados Extintos               |         |            |
|                               | Expedientes de Ex-empleados                     |         |            |
|                               | Reportes Varios                                 |         | 12 años    |
|                               | Expedientes de pagos beneficios a ejecutivos    |         | 4 años     |

| Área      | Descripción de Documento                                             | Tiempo en manos del usuario | Tiempo en Archivo |
|-----------|----------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-------------------|
| Auditoria | Observaciones                                                        | 1 año                       | 6 años            |
|           | Informes Auditorias                                                  | 2 años                      | 15 años           |
|           | Reportes Auditoria                                                   | 6 Meses                     | 11 años           |
|           | Informes de Auditoria de interés extraordinario.                     | 1 año                       | Indefinido        |
|           | Informes o estudios legales de gran trascendencia para el banco.     |                             |                   |
|           | Informes anuales de sucursales.                                      |                             |                   |
|           | Informe de trabajo anuales de la Gerencia y de todas las direcciones |                             |                   |
|           |                                                                      |                             |                   |
| Seguridad | casos de Investigaciones                                             | 2 años                      | 11 años           |
|           | Informes de Fraudes                                                  |                             |                   |
|           | Videos (sujetos a expurgo)                                           | 3 años                      | 3 Años            |

|              |                                        |         |         |
|--------------|----------------------------------------|---------|---------|
|              | Fotografías (sujetas a expurgo)        |         |         |
| Contabilidad | Cuentas en proceso de Reconciliar      |         | 12 años |
|              | Comprobación Contable por dependencias |         |         |
|              | Transacciones.                         |         |         |
|              | Cuadre de Cartera                      | 5 meses | 3 años  |
|              | Reportes Diario y Ajustes              | 1 mes   | 6 meses |
|              | Entrada de Diario                      | 2 meses | 12 años |
|              | Ajustes de lote                        |         | 6 años  |
|              | Trasferencias                          |         | 3 años  |
|              | Cuadre puntos de negocios              |         |         |
|              | Reporte correcciones de cuentas        |         |         |
|              | Formularios de Contabilidad            |         |         |
|              | Cuadro General                         | 3 meses | 4 años  |
|              | Reportes de Créditos                   |         | 5 años  |
|              | Informe de Cheques Certificados        | 1 año   | 5 años  |
|              | Reportes de Pago a Suplidores          |         |         |

| Area                        | Descripción de Documento                                               | Tiempo en manos del usuario | Tiempo en Archivo |
|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-------------------|
| Legal                       | Notificaciones Legales                                                 | 5 años                      | 6 años            |
|                             | Acuses de recibo                                                       | 3 meses                     | 15 años           |
|                             | Notificaciones                                                         |                             |                   |
|                             | Jurídicos                                                              |                             |                   |
|                             | Embargos con fianza o compromisoria                                    |                             |                   |
|                             | Estudios legales de trascendencia                                      |                             | Indefinido        |
|                             | Informe de trabajos anuales de la Gerencia y de todas las direcciones. |                             |                   |
|                             | Leyes                                                                  |                             |                   |
|                             | Libros mayores legalizados.                                            |                             |                   |
|                             | Libros diarios legalizados.                                            |                             |                   |
|                             | Licitaciones públicas ganadoras de proyectos básicos                   |                             |                   |
| Gestión de Crédito y Cobros | Pagos a importadores vehículos                                         | 6 meses                     | 4 años            |
|                             | comprobante de pagos de impuestos                                      |                             |                   |
|                             | Solicitudes de tarjetas nuevas                                         | 3 meses                     | 11 años           |

|  |                                       |         |         |
|--|---------------------------------------|---------|---------|
|  | Solicitudes de cambio de limite       |         |         |
|  | Solicitudes de productos de crédito   |         |         |
|  | Cancelaciones                         |         |         |
|  | Cambio de Producto                    |         |         |
|  | Débitos a prestamos                   |         | 4 años  |
|  | Documentos de expedientes de clientes |         | 5 años  |
|  | Documentos Varios:                    | 2 meses | 11 años |
|  | Reportes de montos adeudado           |         |         |
|  | Expedientes                           |         |         |
|  | comprobantes Pago de Facturas         |         |         |
|  | Informes de Ingresos y Gastos         |         |         |

| Área        | Descripción de Documento                                             | Tiempo en manos del usuario | Tiempo en Archivo |
|-------------|----------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-------------------|
| Operaciones | Contratos de Servicios                                               | 1 año                       | Indefinido        |
|             | Contratos relacionados con objetivos principales del banco.          |                             |                   |
|             | Convenios varios                                                     |                             |                   |
|             | Correspondencia de Gerencia.                                         | 6 meses                     | 2 años            |
|             | Correspondencia de Junta Directiva.                                  |                             | Indefinido        |
|             | Escrituras de propiedad                                              |                             |                   |
|             | Estadísticas de todo tipo.                                           |                             |                   |
|             | Expedientes de crédito (una muestra)                                 | 1 mes                       | 10 años           |
|             | Planes de trabajo anuales de la Gerencia y de todas las direcciones. |                             | 4 años            |
|             | Planos de edificios                                                  | -                           | Indefinido        |
|             | Presupuesto anual                                                    | -                           |                   |
|             | Proyectos sustantivos para la entidad                                | 6 meses                     | 10 años           |

**Anexo C. Pantalla de Acceso a al software de digitalización y consulta de documentos ApplicatioXtender**



Welcome To ApplicationXtender Web Access - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Back Forward Stop Reload Home Search Favorites RSS Mail Print

Address <http://dnrapoly11/appxtender/login.aspx>

**EMC** | documentum ApplicationXtender

## Login

Welcome to **ApplicationXtender Web Access**, please provide your user name and password:

Data Source: PLSO\_Web

User Name:

Password:

☐ Request Full Text Search Support

Login Cancel

 for more information, see [Logging into ApplicationXtender Web Access.](#)

[<< Back to PLSO License Verification](#)

**Anexo D. Pantalla de los criterios de búsqueda para localizar un documento digitalizado**

File Edit View Help

Query Criteria for Application 'SURVEY' Current Query: New Query

| Show                                | Index Name  | Search Value |
|-------------------------------------|-------------|--------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | TR          |              |
| <input checked="" type="checkbox"/> | SECTION     |              |
| <input checked="" type="checkbox"/> | TYPE        | *            |
| <input checked="" type="checkbox"/> | CORNER      |              |
| <input checked="" type="checkbox"/> | QUARTER     |              |
| <input checked="" type="checkbox"/> | SURVEYOR    |              |
| <input checked="" type="checkbox"/> | COMPANY     |              |
| <input checked="" type="checkbox"/> | DATE        |              |
| <input checked="" type="checkbox"/> | COUNTY      | >            |
| <input checked="" type="checkbox"/> | VOLUME      |              |
| <input checked="" type="checkbox"/> | PAGE        |              |
| <input checked="" type="checkbox"/> | REMARKS     |              |
| <input checked="" type="checkbox"/> | COORDS      | >            |
| <input checked="" type="checkbox"/> | PERMIT#     |              |
| <input checked="" type="checkbox"/> | COMP DATE   |              |
| <input checked="" type="checkbox"/> | REPORT      | >            |
| <input checked="" type="checkbox"/> | CREATE DATE |              |
| <input checked="" type="checkbox"/> | TRANS ID    |              |

**Query Options**

Show

☐ Include previous document revisions

**Save Options**

Query Name

☐ Available To All Users

Submit Save Reset

## Anexo E. Query de documentos generados desde ApplicationXtender

Application/Vendor Web Access .NET - Windows Internet Explorer

File Edit View Options Help

Query Results for Application 'APPLICATION' [Modify Query](#)

Document 1 - 9 of 9

|                          | NAME     | SSN | DOCTYPE        | PROG | DEGREE | SCANNED    | LIST YEAR | LIST | TOEFL | BACHELORS | TRANSCRIPT | COMPLETE | DECISION | RESPONSE | GENDER | ALANA | VISA | RESIDENCY | Pages |
|--------------------------|----------|-----|----------------|------|--------|------------|-----------|------|-------|-----------|------------|----------|----------|----------|--------|-------|------|-----------|-------|
| <input type="checkbox"/> | DOE JOHN |     | APPLICATION    | GRAD | PHD    | 02/05/2008 |           |      |       |           |            | Yes      |          |          |        |       |      |           | 3     |
| <input type="checkbox"/> | DOE JOHN |     | RECOMMENDATION | GRAD |        | 02/05/2008 |           |      |       |           |            |          |          |          |        |       |      |           | 1     |
| <input type="checkbox"/> | DOE JOHN |     | TRANSCRIPT     | GRAD |        | 02/05/2008 |           |      |       |           |            |          |          |          |        |       |      |           | 1     |
| <input type="checkbox"/> | DOE JOHN |     | TESTSCORE      | GRAD |        | 02/05/2008 |           |      |       |           |            |          |          |          |        |       |      |           | 1     |
| <input type="checkbox"/> | DOE JOHN |     | RECOMMENDATION | GRAD |        | 02/06/2008 |           |      |       |           |            |          |          |          |        |       |      |           | 1     |
| <input type="checkbox"/> | DOE JOHN |     | RECOMMENDATION | GRAD |        | 02/07/2008 |           |      |       |           |            |          |          |          |        |       |      |           | 1     |
| <input type="checkbox"/> | DOE JOHN |     | DECISION       | GRAD |        | 02/13/2008 |           |      |       |           |            |          | DENIED   |          |        |       |      |           | 1     |
| <input type="checkbox"/> | DOE JOHN |     | TRANSCRIPT     | GRAD |        | 02/13/2008 |           |      |       |           |            |          |          |          |        |       |      |           | 1     |
| <input type="checkbox"/> | DOE JOHN |     | RESUME         | GRAD |        | 02/13/2008 |           |      |       |           |            |          |          |          |        |       |      |           | 1     |

Query results date order

**Anexo F. Detalle de los documentos localizados en la consulta por campos.**

| File Edit View Options Help                                     |           |         |               |           |             |       |             |               |         |           |                                       |
|-----------------------------------------------------------------|-----------|---------|---------------|-----------|-------------|-------|-------------|---------------|---------|-----------|---------------------------------------|
|                                                                 |           |         |               |           |             |       |             |               |         |           |                                       |
| Query Results for Application 'OIE-AUBURN_ABROAD'               |           |         |               |           |             |       |             |               |         |           |                                       |
| Document 1 - 25 of 1000                                         |           |         |               |           |             |       |             |               |         |           |                                       |
|                                                                 |           |         |               |           |             |       |             |               |         |           |                                       |
|                                                                 | ID        | PIDM    | DOCUMENT TYPE | LAST NAME | FIRST NAME  | SSN   | BIRTH DATE  | AU COLL/MAJOR | COUNTRY | CITY      | PROGRAM NAME                          |
|                                                                 | 902028004 | 2028008 | AUBURN ABROAD | GENTRY    | JORDAN      | ***** | 28-Oct-1985 | VM-VMED       | PERU    | TAMBOPATA | VM-VMED-MULTIPLE COUNTRIES-EXTERNSHIP |
|                                                                 | 902398455 | 2398627 | AUBURN ABROAD | MCCRANIE  | KATHRINE    | ***** | 11-Jun-1991 | LA-HIST       | GERMANY | GERMANY   | AFFILIATE-USAC                        |
|                                                                 | 902256375 | 2301982 | AUBURN ABROAD | BALLARD   | DANIEL      | ***** | 05-Feb-1980 | AR-LAND       | BELIZE  | BELIZE    | AR-LAND-ARCH-BELIZE                   |
|                                                                 | 902052443 | 2058743 | AUBURN ABROAD | WEATHERLY | AUSTEN      | ***** | 17-Sep-1987 | BU-ACCT       | CHILE   | SANTIAGO  | BU-BUSA-MBA-SOUTH AMERICA TOUR        |
|                                                                 | 902065100 | 2054656 | AUBURN ABROAD | WINDHAM   | AMANDA      | ***** | 19-May-1988 | BU-ACCT       | CHILE   | SANTIAGO  | BU-BUSA-MBA-SOUTH AMERICA TOUR        |
|                                                                 | 902155577 | 2155587 | AUBURN ABROAD | WILSON    | AMANDA      | ***** | 26-Apr-1988 | BU-ACCT       | CHILE   | SANTIAGO  | BU-BUSA-MBA-SOUTH AMERICA TOUR        |
|                                                                 | 902067190 | 2060236 | AUBURN ABROAD | WARE      | KEVIN       | ***** | 15-Mar-1988 | BU-ACCT       | CHILE   | SANTIAGO  | BU-BUSA-MBA-SOUTH AMERICA TOUR        |
|                                                                 | 902041122 | 2041128 | AUBURN ABROAD | WALL      | MARGARET    | ***** | 17-Jul-1987 | BU-ACCT       | CHILE   | SANTIAGO  | BU-BUSA-MBA-SOUTH AMERICA TOUR        |
|                                                                 | 902026947 | 2026951 | AUBURN ABROAD | STOREY    | DAVIS       | ***** | 09-Apr-1987 | BU-ACCT       | CHILE   | SANTIAGO  | BU-BUSA-MBA-SOUTH AMERICA TOUR        |
|                                                                 | 902066334 | 2057944 | AUBURN ABROAD | STOKES    | LEANN       | ***** | 12-May-1988 | BU-ACCT       | CHILE   | SANTIAGO  | BU-BUSA-MBA-SOUTH AMERICA TOUR        |
|                                                                 | 902156619 | 2156631 | AUBURN ABROAD | STEWART   | JOHN        | ***** | 26-Jul-1988 | BU-ACCT       | CHILE   | SANTIAGO  | BU-BUSA-MBA-SOUTH AMERICA TOUR        |
|                                                                 | 902512318 | 2512214 | AUBURN ABROAD | SPAIN     | LAUREN      | ***** | 31-Oct-1988 | BU-ACCT       | CHILE   | SANTIAGO  | BU-BUSA-MBA-SOUTH AMERICA TOUR        |
|                                                                 | 902052314 | 2058540 | AUBURN ABROAD | SCOTT     | MEREDITH    | ***** | 31-May-1988 | BU-ACCT       | CHILE   | SANTIAGO  | BU-BUSA-MBA-SOUTH AMERICA TOUR        |
|                                                                 | 902063628 | 2050782 | AUBURN ABROAD | RUSSELL   | CHRISTOPHER | ***** | 20-Dec-1987 | BU-ACCT       | CHILE   | SANTIAGO  | BU-BUSA-MBA-SOUTH AMERICA TOUR        |
|                                                                 | 902143052 | 2146156 | AUBURN ABROAD | ROBINSON  | ELIZABETH   | ***** | 10-Aug-1988 | BU-ACCT       | CHILE   | SANTIAGO  | BU-BUSA-MBA-SOUTH AMERICA TOUR        |
|                                                                 | 902023720 | 2023724 | AUBURN ABROAD | RICE      | MATTHEW     | ***** | 29-Aug-1986 | BU-ACCT       | CHILE   | SANTIAGO  | BU-BUSA-MBA-SOUTH AMERICA TOUR        |
|                                                                 | 902050611 | 2055815 | AUBURN ABROAD | RECTOR    | STEPHANIE   | ***** | 01-Mar-1988 | BU-ACCT       | CHILE   | SANTIAGO  | BU-BUSA-MBA-SOUTH AMERICA TOUR        |
|                                                                 | 902050094 | 2054984 | AUBURN ABROAD | PETERS    | EMILY       | ***** | 05-Jun-1988 | BU-ACCT       | CHILE   | SANTIAGO  | BU-BUSA-MBA-SOUTH AMERICA TOUR        |
|                                                                 | 902052671 | 2059115 | AUBURN ABROAD | PERSELL   | MATTHEW     | ***** | 29-Jan-1987 | BU-ACCT       | CHILE   | SANTIAGO  | BU-BUSA-MBA-SOUTH AMERICA TOUR        |
|                                                                 | 902043572 | 2044419 | AUBURN ABROAD | PANNELL   | CHARLSIE    | ***** | 09-May-1988 | BU-ACCT       | CHILE   | SANTIAGO  | BU-BUSA-MBA-SOUTH AMERICA TOUR        |
|                                                                 | 902045356 | 2047323 | AUBURN ABROAD | OWENS     | ADAM        | ***** | 25-Feb-1987 | BU-ACCT       | CHILE   | SANTIAGO  | BU-BUSA-MBA-SOUTH AMERICA TOUR        |
| User: oietest; DataSource: PROD; Application: OIE-AUBURN_ABROAD |           |         |               |           |             |       |             |               |         |           |                                       |
|                                                                 |           |         |               |           |             |       |             |               |         |           |                                       |

## Anexo G. Instructivo para el manejo de los documentos consultados desde la aplicación

## Query Results for Application 'ETUDES\_SUPERIEURES'

Document 1 - 10 of 13

| <input type="checkbox"/> | # ÉTU  | NOM    | PRÉNOM/FIRST NAME | D.O.B.     | DISCI |
|--------------------------|--------|--------|-------------------|------------|-------|
| <input type="checkbox"/> | 10204  |        | CLAUDETTE         | 07-17-1947 |       |
| <input type="checkbox"/> | 102046 | VACHON | CLAUDETTE         | 07-17-1947 |       |
| <input type="checkbox"/> | 102046 | VACHON | CLAUDETTE         | 07-17-1947 |       |

Double click to Open the document

