



Carrera de Administración de Empresas

Título: Manual de Procesos para la Gestión Documental en el Banco de Desarrollo del Ecuador B.P.

Trabajo de titulación, previo a la obtención del título de tecnólogo en Administración de Empresas

Autor: Cruz Salcedo, Cristian Fernando

**Tutor: Méndez Gordon, Adrián Gabriel
C.I. 1714497813**

Quito, 2023

Derecho de autor

Yo, Cristian Fernando Cruz Salcedo con cédula de identidad 1718818675, en calidad de autor del trabajo de grado descrito, cedo los derechos al Instituto Superior Tecnológico Honorable Consejo Provincial de Pichincha, para su publicación en el repositorio digital institucional, como apoyo a la educación, de acuerdo a la Ley de Educación Superior artículo 144.

Quito, 10 de marzo del 2023

Atentamente,



Nombre: Cristian Fernando Cruz Salcedo

Cédula I.: 1718818675

Teléfono: 0958736624

Correo Electrónico: fer_cc@hotmail.es

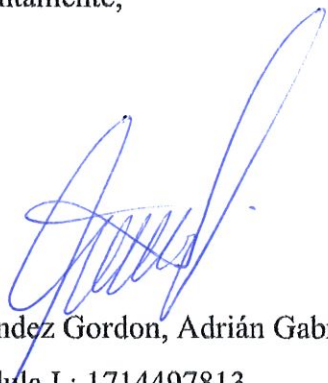
Constancia de aprobación del tutor

En mi calidad de Tutor del trabajo de Titulación, aprobado por el Honorable Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico "Honorable Consejo Provincial de Pichincha" Certifico:

Que el Trabajo de Investigación Manual de Procesos para la Gestión Documental en el Banco de Desarrollo del Ecuador B.P., presentado por el estudiante Cruz Salcedo Cristian Fernando de la promoción 4STAQ 4, reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación del Tribunal de Titulación que el señor rector designe.

Quito, 10 de marzo del 2023.

Atentamente,



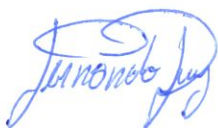
Méndez Gordon, Adrián Gabriel
Cédula I.: 1714497813

Declaratoria de responsabilidad

Yo, Cruz Salcedo Cristian Fernando con cédula de identidad 1718818675, en calidad de egresado de la carrera de Administración promoción 4STAQ 4, declaro que los contenidos de este trabajo de titulación, requisito previo a la obtención del grado de Tecnólogo en Administración de Empresas, son originales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor.

Quito, 10 de marzo del 2023.

Atentamente,



Cruz Salcedo Cristian Fernando

Cédula I.: 1718818675

Dedicatoria

A Dios porque me ha bendecido cada día y es la guía para continuar este camino llamado vida.

A mis padres, por su apoyo incondicional, amor y por siempre motivarme a seguir hacia adelante.

También a mi hermana, por brindarme su apoyo durante toda nuestra vida y no soltarme e impulsarme a seguir a pesar de las dificultades

A mi esposa e hijas, por comprenderme y no dejar que me rindiera, mil gracias por estar siempre presentes y darme su apoyo y amor.

Fernando Cruz

Agradecimiento

El presente trabajo de titulación lo dedico a Dios, por ser la guía que necesité para no rendirme en este proceso de alcanzar los objetivos planteados.

A mi familia por no dejarme claudicar y siempre ser ese apoyo incondicional para seguir adelante, además de ser mi pilar fundamental para alcanzar todas mis metas propuestas.

A todas las personas que de una u otra forma estuvieron a mi lado en todo este tiempo de estudios brindándome su apoyo para mi crecimiento profesional.

Al Instituto Superior Tecnológico Honorable Consejo Provincial de Pichincha por ser quien ha contribuido a mi formación académica y profesional, mediante todos los profesores que impartieron su conocimiento.

A usted Ing. Adrián Méndez por ser la guía para la elaboración del presente trabajo de titulación.

Fernando Cruz

Resumen Ejecutivo

El presente proyecto de investigación se fundamenta en la elaboración de un Manual de Procesos para la Gestión Documental para el Banco de Desarrollo del Ecuador B.P., con el objetivo de poseer una herramienta de apoyo para el área de Archivo que contribuirá al mejoramiento laboral, estableciendo el procedimiento para el tratamiento de la información, archivo y mantenimiento de la documentación. El manual se fundamenta en las disposiciones que establece la Ley, Reglamento e Instructivo del Sistema Nacional de Archivos. Adicional se realizó un análisis interno en el área de Archivo, que permitió la elaboración de la propuesta del manual. El trabajo de investigación está estructurado en tres capítulos:

En el capítulo I se detalla la fundamentación teórica y conceptual que permite comprender las definiciones y estructura que contiene un manual de procesos y es la base para el desarrollo del presente trabajo de investigación.

El capítulo II se orienta a detallar el diseño de la investigación enfocado en los métodos, tipos y niveles de investigación que son necesarios para la recolección de información y posterior obtención de resultados para el análisis correspondiente que servirá como base para el desarrollo del Manual de Procesos para la Gestión Documental.

En el capítulo III se define la propuesta, que es la creación del Manual de Procesos para la Gestión Documental en el Banco de Desarrollo del Ecuador B.P., como una herramienta para la recepción, clasificación, conservación, préstamos y traspaso de documentos, y el respectivo control.

Palabras Claves: *manual, gestión, documental, archivo, mejora continua*

Abstract

This research project is based on the elaboration of a Process Manual for Documentary Management for the Banco de Desarrollo del Ecuador B.P., with the objective of having a support tool for the Archive area that contributes to the improvement of the work, establishing the procedure for the treatment of information, archiving and maintenance of documentation. The manual is based on the provisions of the Law, Regulations and Instructions of the National Archive System.

In addition, an internal analysis was carried out in the Archive area, which allowed for the preparation of the manual proposal. The research work is divided into three chapters:

Chapter I details the theoretical and conceptual foundation that allows understanding the definitions and structure contained in a process manual and is the basis for the development of this research work.

Chapter II is oriented to detail the research design focused on the methods, types and levels of research that are necessary for the collection of information and subsequent obtaining of results for the corresponding analysis that will serve as the basis for the development of the Document Management Processes Manual.

Chapter III defines the proposal, which is the creation of the Document Management Processes Manual for the Banco de Desarrollo del Ecuador B.P., as a tool for the reception, classification, conservation, loan and transfer of documents, and the respective control.

Key words: manual, management, documentary, archive.

Índice general

Derecho de autor	2
Constancia de aprobación del tutor	3
Declaratoria de responsabilidad	4
Dedicatoria	5
Agradecimiento	6
Resumen Ejecutivo	7
Abstract	8
Índice general	9
Lista de tablas	12
Lista de Figuras	13
Lista de Anexos	14
Título	15
Planteamiento - Formulación del problema	15
Árbol de problemas	17
Justificación	18
Idea a defender	18
Objetivo general	19
Objetivos específicos	19
Líneas y sub líneas de investigación de la carrera	19
Ejes de formación	20
CAPÍTULO I	22
FUNDAMENTACION TEÓRICA	22
1.1 Marco teórico	22
Manual	22
Características del manual	22
Importancia del manual	23
Manual de procesos	23
Importancia	24
Uso del manual de procesos	24

	10
Gestión documental.....	25
Importancia de la gestión documental	26
Etapas de la gestión documental.....	26
Archivo	27
Importancia.....	28
Finalidad	28
Clases de archivos	29
1.2 Marco conceptual	29
CAPÍTULO II.....	31
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	31
2.1 Análisis situacional	31
2.2 Análisis interno	31
2.3 Reseña Histórica del Banco.....	32
2.4 Logotipo	32
2.5 Ubicación	33
2.6 Organigrama.....	35
2.7 Análisis Foda.....	36
2.8 Análisis externo.....	39
2.9 Análisis Pestel	39
2.10 Enfoque de la investigación	41
2.11 Método de investigación	41
2.12 Tipo de diseño de investigación	41
2.12.1 De Campo - Documental	41
2.13 Nivel de investigación.....	42
2.13.1 Exploratorio – Descriptivo.....	42
2.14 Unidad de análisis	42
2.14.1 Población y/o muestra.....	43
2.15 Técnicas de investigación.....	43

2.15.1 Encuesta	43
2.16 Instrumento.....	43
2.16.1 Cuestionario estructurado	43
2.17 Análisis de resultados.....	45
2.17.1 Conclusiones de la encuesta.....	55
2.17.2 Recomendaciones de la encuesta	55
CAPÍTULO III.....	56
PROPUESTA.....	56
3.1 Propuesta del proyecto para la elaboración del Manual de Gestión Documental en el Banco de Desarrollo del Ecuador B.P.	56
3.1.1 Análisis situacional actual.....	56
3.1.2 Cadena de valor.....	56
3.1.3 Mapa de procesos.....	58
3.1.4 Productos.....	60
3.1.5 Flujograma actual.....	62
3.1.6 Análisis de Calidad	63
3.1.7 Flujograma Mejorado.....	65
CONCLUSIONES	66
RECOMENDACIONES.....	67
BIBLIOGRAFÍA	68
ANEXOS	69

Lista de tablas

Tabla 1. Líneas y sub líneas de investigación.....	19
Tabla 2. Eje de formación.....	20
Tabla 3. Foda.....	36
Tabla 4. Análisis Foda	37
Tabla 5. Análisis Pestel.....	39
Tabla 6. Encuesta – Pregunta 1 Implementación de un manual	45
Tabla 7. Encuesta – Pregunta 2 Transferencia Documental	46
Tabla 8. Encuesta – Pregunta 3 Revisión de la documentación.....	47
Tabla 9. Encuesta – Pregunta 4 Préstamo documental	48
Tabla 10. Encuesta – Pregunta 5 Acceso documentación.....	49
Tabla 11. Encuesta – Pregunta 6 Digitalización documental.....	50
Tabla 12. Encuesta – Pregunta 7 Formato de inventarios.....	51
Tabla 13. Encuesta – Pregunta 8 Control digital	52
Tabla 14. Encuesta – Pregunta 9 Espacio de archivo	53
Tabla 15. Encuesta – Pregunta 10 Implementos de seguridad.....	54
Tabla 16. Inventario de macroprocesos	60
Tabla 17. Análisis de calidad	63

Lista de Figuras

Figura 1 Árbol de Problemas	17
Figura 2 Logotipo BDE	32
Figura 3 Ubicación - Matriz BDE.....	33
Figura 4 Organigrama BDE.....	35
Figura 5 Encuesta – Pregunta 1 Implementación de un manual.....	45
Figura 6 Encuesta – Pregunta 2 Transferencia Documental.....	46
Figura 7 Encuesta – Pregunta 3 Revisión de la documentación	47
Figura 8 Encuesta – Pregunta 4 Préstamo documental.....	48
Figura 9 Encuesta – Pregunta 5 Acceso documentación	49
Figura 10 Encuesta – Pregunta 6 Digitalización documental	50
Figura 11 Encuesta – Pregunta 7 Formato de inventarios	51
Figura 12 Encuesta – Pregunta 8 Control digital.....	52
Figura 13 Encuesta – Pregunta 9 Espacio de archivo.....	53
Figura 14 Encuesta – Pregunta 10 Implementos de seguridad	54
Figura 15 Cadena de Valor BDE	57
Figura 16 Mapa de Procesos BDE.....	59
Figura 17 Recepción de documentos	61
Figura 18 Flujograma actual	¡Error! Marcador no definido.
Figura 19 Flujograma mejorado	65
Figura 20 Registro Fotográfico Archivo.....	91

Lista de Anexos

Anexo 1 Encuesta	69
Anexo 2 Manual de procesos.....	71
Anexo 3 Registro Fotográfico	91
Anexo 4 Resultados del Antiplagio	92

Título

Manual de Procesos para la Gestión Documental en el Banco de Desarrollo del Ecuador B.P.

Planteamiento - Formulación del problema

En el Ecuador se considera como Patrimonio Documental del Estado toda la documentación que existe o existirá conforme se vaya produciendo de todas las instituciones públicas y privadas y personas particulares que sean calificados como patrimonio por el Comité Ejecutivo previsto en el artículo 9 de la Ley del Sistema Nacional de Archivos, además, de conocer que el patrimonio documental es propiedad del Estado de forma inalienable.

El Sistema Nacional de archivos está formado por el Consejo Nacional de Archivos, el Comité Ejecutivo de Archivos, la Inspectoría General de Archivos y los Archivos Públicos y Privados que se encargan de la conservación organización protección y administración del Patrimonio Documental en el Ecuador, por este motivo todas las instituciones públicas del país deben regirse a la normativa vigente en la Ley de Sistema Nacional de Archivos, teniendo en cuenta que los archivos representan la gestión de cada institución y la remembranza de las actividades cumplidas en cada administración, convirtiéndose en información con valor histórico.

El Banco de Desarrollo del Ecuador B.P., es una institución que posee sucursales a nivel nacional, por lo tanto, el manejo de archivo se realiza de forma individual en cada una de ellas, sin embargo, se debe considerar que el Archivo Central de esta institución se encuentra en la ciudad de Quito donde reposa toda la documentación. Debido a esta particularidad se tiene algunos inconvenientes en el manejo de la documentación y envío de la documentación al archivo central. Estos factores han provocado que con el pasar del tiempo existan falencias en el manejo de la documentación inclusive ha existido daño de documentos o pérdida de los mismos, situación que motiva a la implementación de un instrumento o una herramienta que contribuye a la organización, proceso y control del manejo de archivos en la institución, considerando la importancia de llevar un control

adecuado de cada uno de los documentos que forman parte de un expediente, siendo la base para la rendición de cuentas y la transparencia de la gestión de la institución

Como institución pública se tiene la obligación de establecer estrategias y procedimientos para asegurar que los documentos se conserven de forma adecuada y se encuentren disponibles cuando sea necesario, manteniendo una gestión eficiente. La información institucional del BDE es muy amplia, debido al giro del negocio, ya que a diario se alimenta con documentos que se generan por el cumplimiento de las funciones y labores de todo el personal.

En los últimos años, se ha implementado el uso de documentación con firma electrónica que tienen la misma validez que un documento firmado de forma manual, por lo tanto, es importante establecer los procedimientos adecuados para el manejo de la documentación electrónica y física, que permitan manejar un sistema híbrido resguardando todos los documentos que se han generado y seguirán generando, ya que representan la historia de la institución.

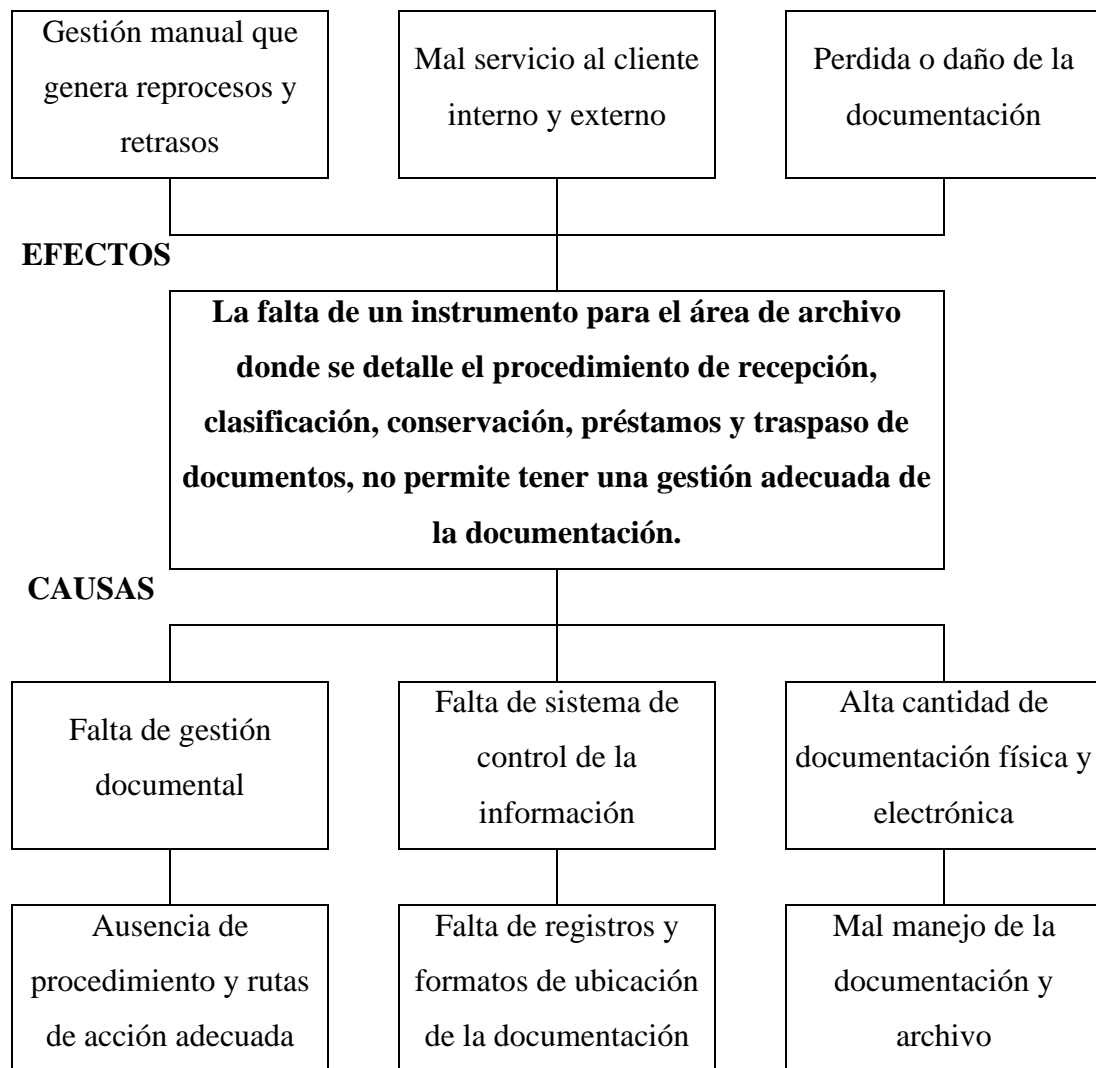
La problemática en la gestión documental se refleja en la falta de un instrumento para el área de archivo donde se detalle el procedimiento de recepción, clasificación, conservación, préstamos y traspaso de documentos, por tal motivo, surge la necesidad estandarizar el proceso de gestión y control de documentos para todas las sucursales y archivo central que se encargan de la administración de la información institucional.

En base estos antecedentes, se considera la siguiente pregunta de investigación:
¿Cómo mejorar el manejo de archivo de la documentación institucional en el Banco de Desarrollo del Ecuador B.P.?

Árbol de problemas

Figura 1

Árbol de Problemas



Elaborado por: Cruz, C.

Justificación

En el Ecuador el manejo de la gestión documental en las instituciones públicas tiene gran relevancia ya que posee un valor histórico, siendo la base para la rendición de cuentas y la transparencia de la gestión de la institución. Por lo tanto, es importante que cada institución establezca un manual de procedimientos para el correcto proceso de gestión y control de documentos, que cumpla con la normativa que establece la Ley de Sistema de Archivos del país.

Es importante establecer una herramienta que facilite la labor en el área de archivo y establezca la metodología a seguir, ya que de esta manera se realizará una gestión adecuada de la información y que estará al alcance inmediato tanto del cliente interno como externo, mejorando la calidad de servicio en la institución.

El desarrollo de este tema de investigación tiene como propósito la creación de un Manual de Procesos para la Gestión Documental en el Banco de Desarrollo del Ecuador B.P., que permita impulsar el correcto manejo de recepción, clasificación, conservación, préstamos y traspaso de documentos, contribuyendo como instrumento para la inducción que se brindará al personal nuevo que se vincule con la institución. Además de servir como estandarización del proceso de gestión y control de documentos para todas las sucursales y archivo central que se encargan de la administración de la información del BDE.

Para finalizar, la elaboración de este proyecto permite poner en práctica los conocimientos adquiridos durante el periodo de estudios en el instituto, contribuyendo al desarrollo profesional y enfrentando desafíos reales que desarrollan la capacidad de solucionar y crear estrategias con la finalidad de alcanzar los objetivos planteados.

Idea a defender

La elaboración de un Manual de Procesos para la Gestión Documental en el Banco de Desarrollo del Ecuador B.P., será una herramienta de apoyo para el área de Archivo que contribuirá al mejoramiento laboral, estableciendo el procedimiento para el tratamiento de la información, archivo y mantenimiento de la documentación. Además de contribuir como un instrumento para la inducción que se brindará al personal nuevo que se vincule con la institución.

Objetivo general

Elaborar un Manual de Procesos para la Gestión Documental en el Banco de Desarrollo del Ecuador B.P., mediante levantamiento técnico de información que permita el mejoramiento del proceso de archivo.

Objetivos específicos

- Investigar en fuentes de referencia actualizada la información necesaria para la elaboración de un Manual de Procesos para la Gestión Documental en el Banco de Desarrollo del Ecuador B.P.
- Realizar un diagnóstico situacional del Área de Archivo del Banco de Desarrollo del Ecuador B.P. sobre la gestión documental, utilizando diferentes herramientas de recopilación de datos.
- Elaborar una propuesta de un Manual de Procesos para la Gestión Documental en el Banco de Desarrollo del Ecuador B.P, mediante la determinación de procedimientos para mejorar el proceso de archivo.

Líneas y sub líneas de investigación de la carrera

Tabla 1.

Líneas y sub líneas de investigación

Tema de Investigación	Manual de Procesos para la Gestión Documental en el Banco de Desarrollo del Ecuador B.P.
Línea de Investigación	Promover una sociedad participativa.
Sublínea de Investigación	Administración y diseño de procesos de generación de empleos.

Nota: Información Recopilada en el ITSHCPP

Ejes de formación

Tabla 2.

Eje de formación

MATERIAS INTEGRADORAS	RESULTADOS DE APRENDIZAJES
Metodología de la investigación y desarrollo de emprendimiento.	<p>Analiza la utilidad del manejo de fuentes de información.</p> <p>Desarrolla la capacidad de análisis y síntesis para el tratamiento del conocimiento científico y aplica al a solución de un problema de investigación en el campo de la Administración.</p>
Métodos de producción para economía popular y solidaria y talleres artesanales.	<p>Está en la capacidad de aplicar los conocimientos para la creación y gestión de la producción en empresas pequeñas y de economía popular y solidaria.</p> <p>Puede desarrollar sistemas de producción de bienes o generación de servicios.</p>
Administración de Presupuestos.	<p>Entiende la importancia de los presupuestos como reflejo cuantitativo de los objetivos y herramienta de evaluación del actuar empresarial, así como técnica de planeación financiera.</p> <p>Planea las actividades de la empresa de acuerdo a los objetivos propuestos, a través de la recolección de información financiera dependiendo del tipo de empresa.</p>
Marketing para emprendedores.	<p>Elabora y aplica los elementos del marketing que se diseñan en los emprendimientos con el fin de proyectar una gestión de excelencia en la pyme.</p>

	Aplica de manera práctica las estrategias genéricas y alternativas a fin de generar alternativas de competitividad en el mercado a cualquier tipo de organismo económico – social.
Gestión de la Calidad.	Analiza, identifica y comprende problemas administrativos de manufactura y servicios locales para realizar investigaciones de nivel exploratorio, con enfoque prospectivo para el uso adecuado de métodos que conserven el ecosistema, a fin de promover el desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y Economía Popular y Solidaria.
Finanzas Corporativas.	Aplica técnicas de análisis financiero y planeación para comprender la situación financiera actual de la organización y proyectarla a futuro de acuerdo a la capacidad y estructura. Calcula la viabilidad y rentabilidad de inversiones, mediante la valoración de diferentes indicadores que administran el riesgo y el rendimiento

Nota: Información Recopilada en el ISTHCPP

CAPÍTULO I

FUNDAMENTACION TEÓRICA

1.1 Marco teórico

Manual

El manual es un instrumento de apoyo donde se establece de forma precisa y concisa cada una de las actividades, responsabilidades e instrucciones necesarias para realizar determinada tarea en un área o departamento, detallando los documentos o formatos a utilizar y el control correspondiente sobre el proceso.

De acuerdo a varios autores se tiene las siguientes definiciones:

Para Chiavenato, (2006, pág. 56) “Un manual es un conjunto de instrucciones, debidamente ordenadas y clasificadas, que proporciona información rápida y organizada sobre las prácticas administrativas”.

Es un documento que contiene en forma ordenada y sistemática información y/o instrucciones sobre historia, políticas, procedimientos, organización de un organismo social, que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo. (Duhalt, pág. 20)

Según Múnera (2002), es la forma en la cual se gestionan, dentro de los diferentes procesos de la empresa, mecanismos mediante los cuales se pueda aprovechar de una forma inteligente todo el conocimiento que se maneja en la organización

Los manuales son aplicables para todo tipo de institución, representando la importancia que tienen ya que contribuyen para la orientación, inducción y retroalimentación del proceso de forma sistematizada para una determinada área de trabajo o actividad.

Características del manual

Las características de un manual pueden variar de acuerdo al propósito que esté dirigido, a continuación, se detalla las características más comunes:

- ✓ Tabla de contenido
- ✓ Introducción
- ✓ Instrucciones para el uso del manual
- ✓ Cuerpo del manual
- ✓ Flujograma
- ✓ Glosario de términos
- ✓ Conclusiones
- ✓ Recomendaciones
- ✓ Anexos

Importancia del manual

La importancia de los manuales se basa en suministrar instrucciones y pasos a seguir para determinada actividad, esta información debe ser precisa, apropiada, segura y viable para alcanzar los resultados deseados, manteniendo su fuente de control para evitar los errores.

Además, se debe tomar en cuenta que los manuales son una guía para mejorar el procedimiento o las habilidades para realizar un trabajo específico. Por lo tanto, los manuales proporcionan la información necesaria para que las personas puedan realizar las tareas de manera eficiente.

Manual de procesos

El manual de procesos es un instrumento de apoyo para la institución ya que permite establecer que se debe realizar en cada área de trabajo y que contribuye a mejorar la planificación, coordinación, dirección, evaluación y el control, además de ser un soporte administrativo para la retroalimentación en el desarrollo de las actividades diarias.

De acuerdo a los siguientes autores se establece la definición como:

El manual de procedimientos es un documento que contiene la descripción de las actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas. Incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen, precisando su responsabilidad y participación. (Gómez, 2002, pág. 78)

“Un manual de procedimientos constituye un instrumento técnico que incorpora información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones, concatenadas entre sí para realizar una función, actividad o tarea específica en una organización”. (Franklin E. , 2013, pág. 45)

El manual de procedimientos representa una herramienta indispensable que permite que una empresa funcione de manera correcta, debido a que se establecen las instrucciones, funciones, responsabilidades, jerarquías, políticas y demás normas para una correcta gestión.

Adicional se establece la utilización tanto de recursos humanos, materiales, técnicos y financieros necesarios cumplir con el trabajo en un área específica, obteniendo como resultado el incremento de la calidad en las actividades realizadas.

Importancia

El manual de procedimientos es un documento que contiene la descripción de las actividades que se deben realizar para cumplir con las tareas asignadas en cada área o puesto de trabajo. Se determina de manera detallada y secuencial cada uno de los pasos a seguir y los recursos a utilizar, siendo este de gran importancia ya que permite que el personal esté al tanto del proceso a seguir.

Cabe destacar que los manuales contribuyen en el proceso de inducción para el personal nuevo, describen las actividades de cada puesto de trabajo y la relación o interacción con otras áreas de la institución.

Uso del manual de procesos

El uso del manual de procesos permite satisfacer las necesidades reales que tiene una determinada área o en si la institución, por lo tanto, debe incluir:

- ✓ Posee las instrucciones necesarias para el manejo, preservación y uso de determinado proceso.
- ✓ Facilita la localización de las especificaciones y normas determinadas.
- ✓ Establece un diagrama para determinada actividad.
- ✓ Están elaborados con una redacción clara y de fácil comprensión.
- ✓ Identifican el uso razonado y apropiado de los recursos.
- ✓ Tiene una adecuada flexibilidad para cubrir diferentes situaciones.
- ✓ Posee un proceso sistemático de revisión y actualización.

Gestión documental

La gestión documental es un término que en la actualidad se usa de forma cotidiana, debido al incremento del manejo de información que generan las instituciones en las actividades diarias evidenciando de esta manera su desempeño, por este motivo el manejo de la gestión documental es necesario, ya que, se plasma la vida de la institución, además de transparentar sus actividades.

Ciertos autores definen a la gestión documental como:

Según (Nayar, 2010, pág. 23): La gestión documental es el conjunto de normas técnicas y prácticas usadas para administrar el flujo de documentos de todo tipo en una organización, permitir la recuperación de información desde ellos, determinar el tiempo que los documentos deben guardarse, eliminar los que ya no sirven y asegurar la conservación indefinida de los documentos más valiosos, aplicando principios de racionalización y economía.

La Gestión Documental como un grupo de instrucciones en las que se especifican las operaciones para el perfeccionamiento de los procesos de la gestión documental al interior de cada organización, tales como la recepción, producción, distribución, trámite, organización, consulta, preservación y disposición final de los documentos. (Mejía, 2005, págs. 2-3)

La Gestión Documental es la captura, almacenamiento y recuperación de documentos. Con o sin una solución de gestión documental, su empresa ya captura, almacena y recupera documentos cada día. Para muchas organizaciones, este proceso consume mucho tiempo y a menudo se ignoran las posibilidades de mejorar el proceso. (Alonso, 2007, pág. 15)

La gestión documental permite establecer las políticas para la administración, creación, organización, conservación de toda la información que genera la institución determinando la importancia, tiempo y acceso a la misma.

Importancia de la gestión documental

La gestión documental es de gran importancia debido a que permite conocer de manera ordenada y cronológica el desarrollo de las actividades de una institución, siendo una fuente de transparencia.

Para (Mejía, 2005, pág. 33), “la gestión documental posee gran importancia en las empresas públicas y privadas a medida que han ido aumentando la cantidad de información, permitiendo la localización, manejo oportuno y eficaz de la documentación dentro de las entidades”.

Etapas de la gestión documental

La gestión documental, tiene varias etapas para la implementación, las mismas que se basan en las políticas, principios y estrategias institucionales, de este modo el uso de la información y la documentación de la institución tiene la finalidad de permitir el fácil acceso y la correcta conservación.

Planeación

La planeación determina las actividades administrativas que se encargan de la revisión y valoración de la información tanto el ámbito legal, técnico y funcional para la institución. En esta etapa se determina los objetivos, requerimiento y necesidades de la institución, para establecer las estrategias para la gestión documental.

Producción

La producción está enfocada en la evaluación de la información, determinando de ser necesario la creación, categorización e ingreso de la documentación de acuerdo a la importancia y funcionalidad de la misma. Además, que se enfoca en revisar el tratamiento que se les da a los documentos con la finalidad de ahorrar los recursos.

Gestión y trámite

La gestión y trámite centraliza el análisis de los documentos e información de la institución estableciendo su flujo y función en todo el proceso administrativo. Por lo tanto, en esta etapa se revisan los documentos, se determina el nivel de importancia y se establece la facilidad de acceso.

Organización

En esta etapa se organizan y almacenan los documentos de forma correcta, estableciendo la categorización, valorización y tiempo de almacenaje de toda la información.

Transferencia

Esta etapa como su nombre lo dice es establece el proceso a seguir para la transferencia de documentos, mediante el uso de formatos para transferir manteniendo las normas de conservación y cuidado de la información.

Disposición de documentos

En esta etapa se determina el ciclo de vida de los documentos, estableciendo de forma idónea la baja documental y posterior eliminación, este proceso se realiza determinando la valoración documental.

Preservación a largo plazo

Etapa que determina el plazo de todos los procedimientos dentro de la gestión documental y archivo, con el propósito de establecer la preservación a largo plazo de la información, mediante la forma de conservación de la información.

Valoración

Etapa donde se establece la relevancia de los documentos en la institución mediante la determinando su conservación temporal o definitiva.

Archivo

El archivo es el conjunto ordenado de forma cronológica y secuencial de distintos documentos que generan las instituciones o personas en cumplimiento de sus funciones o actividades realizadas.

De acuerdo con algunos autores se define a archivo como:

El (Consejo Internacional de Archivos (ICA/CIA). Información institucional, 2015) menciona que: La palabra “archivo” tiene tres acepciones: 1. Conjunto de documentos sean cuales sean su fecha, su forma y su soporte material, producidos o recibidos por toda persona física o moral, y por todo servicios u organismo público o privado, en el ejercicio de su actividad, y son, ya conservados por sus creadores o por sus sucesores para sus propias

necesidades, ya transmitidos a la institución de archivos competente en razón de su valor archivístico. 2. Institución responsable de la acogida, tratamiento, inventariado, conservación y servicio de los documentos. 3. Edificio o parte de edificio donde los documentos son conservados y servidos.

“Un archivo es uno o más grupos de documentos, sea cual sea su forma, fecha y soporte material, acumulados en un proceso natural por un individuo o institución pública o privada en el transcurso de su gestión, guardados, respetando aquel orden, para servir como testimonio e información para los pobladores y entidad”. (Heredia, 2009, pág. 75)

Según (Heredia, 2009, pág. 45) el “Archivo es uno o más conjuntos de documentos, sea cual sea su fecha, su forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada en el transcurso de su gestión, conservados, respetando aquel orden, para servir como testimonio e información para la persona o institución que lo produce, para los ciudadanos o para servir de fuentes de historia.

Importancia

Los archivos son importantes para la administración, porque los documentos que los conforman son indispensables para la toma de decisiones teniendo en cuenta los antecedentes y relevancia.

Finalidad

La finalidad del archivo es contar con la documentación organizada, para que la administración pueda utilizarla de forma oportuna y ordenada como registro de la gestión realizada.

Por lo tanto, la función de un archivo es reunir, organizar, conservar y difundir documentos. Estas funciones se resumen en las siguientes tareas llevadas a cabo por el personal de archivo:

- ✓ Organizar la documentación administrativa.
- ✓ Asegurar la transferencia periódica a archivos donde su uso no es habitual.
- ✓ Valorar los documentos, tras el tiempo establecido, para su conservación o destrucción.
- ✓ Clasificación de fondos.

Clases de archivos

Los archivos se agrupan de acuerdo a la jerarquía, tipo, procedencia y orden original, posteriormente se determina el valor de la información y se establece si es un archivo administrativo o histórico.

Las clases de archivos son:

- ✓ **Funcional:** Se considera las funciones de la entidad que genera los documentos. Estos se agrupan según la función o de acuerdo a las actividades de las que son resultado.
- ✓ **Orgánica:** esta clase de archivo se establece de acuerdo a la estructura de la institución.
- ✓ **Materias:** este se determina por la percepción que se tiene de la información, agrupando los documentos, posterior al análisis de los mismos, para establecer por grupos de acuerdo al tema.

1.2 Marco conceptual

Actividad: Son las diferentes acciones que se desarrollan a lo largo de un proyecto. Tienen durabilidad, costo, y asignación de recursos. Se dividen en tareas. (Aranda, 2016)

Control de calidad: Tarea encaminada a garantizar la calidad mediante la combinación de inspecciones finales y actividades de aseguramiento. (Rafael Alhama, Francisco Alonso, Rafael Cuevas, 2001)

Control: Función de dirección que se encarga del seguimiento de las actividades con el objetivo de garantizar que se cumplan de acuerdo con el plan. (Rafael Alhama, Francisco Alonso, Rafael Cuevas, 2001)

Dirección: Función que se encarga de motivar, guiar, establecer la comunicación más eficaz, así como resolver conflictos. *Dirección estratégica:* Proceso continuado, reiterativo y tras funcional dirigido a mantener a una organización en un conjunto acoplado de manera apropiada con el ambiente. (Rafael Alhama, Francisco Alonso, Rafael Cuevas, 2001)

Empleabilidad: Concepto relacionado con competencia laboral, capacitación y empleo. Mayor posibilidad de empleo que brinda la capacitación y adquisición de conocimientos y competencias, que le dan respuesta no sólo a la necesidad actual de la empresa, sino a la necesidad del entorno, extra empresa. (Rafael Alhama, Francisco Alonso, Rafael Cuevas, 2001)

Estrategia: Pauta o plan que integra los objetivos, las políticas y la secuencia de acciones principales de una organización en un todo coherente con las medidas o recursos implicados. (Rafael Alhama, Francisco Alonso, Rafael Cuevas, 2001)

Planificación: En un sentido general planificar significa organizar los factores productivos a futuro para obtener resultados previamente definidos. Quien planifica traza entonces un plan donde se fijan los recursos que serán necesarios para el logro de las metas parciales y globales trazadas. La planificación puede considerarse así un intento de reducir la incertidumbre a través de una programación de las propias actividades, tomando en cuenta los más probables escenarios donde éstas se desarrollarán. Un diagnóstico adecuado del entorno y de la situación propia es, por lo tanto, indispensable para planificar con un cierto éxito. (Sabino C. , 1991)

Sistema organizativo: Conjunto de normas, procedimientos y criterios de actuación que integran puestos y persigue objetivos superiores. (Rafael Alhama, Francisco Alonso, Rafael Cuevas, 2001)

CAPÍTULO II

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 Análisis situacional

El Banco de Desarrollo del Ecuador B.P. (BDE), es una institución legalmente constituida, que se rige bajo varias normativas de acuerdo al giro del negocio, por ende, cumple con lo que determinan las leyes del país. Su actividad está enfocada en brindar financiamiento de inversión para proyectos de infraestructura y provisión de servicios públicos en el territorio nacional, por lo cual la información y documentación que se maneja en la institución es de suma importancia para transparentar de las actividades realizadas.

Debido al manejo de un volumen alto de documentación tanto digital como física, que incurre en procesos de transferencia o préstamo para el cumplimiento de funciones de las distintas áreas del banco, se ha evidenciado varios inconvenientes en el proceso de gestión documental entre los cuales destacan la ausencia de procedimiento y rutas de acción adecuada, largos lapsos de tiempo en la búsqueda de documentación, pérdida o daño de la documentación a falta de un sistema de control unificado.

Esta situación impulsa a la estandarización de procesos para el manejo de la gestión documental y archivo mediante la creación de un manual de procesos para el resguardo y conservación de la documentación del banco que en concordancia con la ley permita mejorar el servicio brindado tanto al cliente interno como externo.

2.2 Análisis interno

El Banco de Desarrollo del Ecuador B.P. (BDE), es una institución con una estructura organizacional establecida y que cuenta con la infraestructura y mobiliario necesario para todas las áreas, además de cumplir con la normativa de las leyes y reglamentos del Estado. Teniendo en cuenta que se establece cada año las partidas presupuestarias para el cumplimiento de las actividades, tomando en cuenta el talento humano, recursos materiales y tecnológicos.

Específicamente en el área de archivo se ha podido identificar problemas en el desarrollo de la gestión documental debido a que no existe una estandarización, por lo tanto, la ausencia de procedimientos y rutas de acción adecuada ocasionan retraso en los procesos o entrega de documentación a las diferentes áreas, incurriendo en pérdida o deterioro de los archivos.

2.3 Reseña Histórica del Banco

El Banco de Desarrollo del Ecuador B.P. (BDE) fue creado el 6 de agosto de 1979 con el nombre de Banco del Estado, en el año 2015 se cambió la denominación a su nombre actual de acuerdo a lo establecido en el Decreto Ejecutivo No. 867.

El BDE es una institución que pertenece a la Banca Pública, que trabaja de forma descentralizada y se dedica al financiamiento de inversión para proyectos de infraestructura y provisión de servicios públicos, cumpliendo con los más altos estándares de calidad, transparencia e innovación, aportando de manera integral al desarrollo sostenible y sustentable de las distintas localidades del país y cumplir con las políticas públicas del Estado

A lo largo de 43 años el Banco de Desarrollo del Ecuador B.P., ha logrado consolidarse como una institución financiera líder en la Banca Pública contribuyendo al desarrollo del país mediante el financiamiento que se otorga para la realización de obras en el territorio nacional.

2.4 Logotipo

Figura 2

Logotipo BDE



Fuente: <https://bde.fin.ec/>

2.5 Ubicación

El Banco de Desarrollo del Ecuador B.P. (BDE) se encuentra ubicado en la ciudad de Quito con su oficina Matriz en la Plataforma Gubernamental de Gestión Financiera, Av. Amazonas y Unión Nacional de Periodistas.

Figura 3

Ubicación - Matriz BDE



Fuente: <https://www.google.com/maps/place/Plataforma+Gubernamental+Norte/@-0.1733041,-78.4884313,17z/data>

Adicional cuenta con sucursales a nivel nacional, ubicadas de la siguiente forma:

✓ ZONAL NORTE

Jurisdicción: Esmeraldas, Carchi, Imbabura, Sucumbíos, Pichincha, Orellana y Napo.

Dirección: Av. Amazonas y Unión Nacional de Periodistas, Plataforma Gubernamental de Gestión Financiera - Quito

✓ ZONAL LITORAL

Jurisdicción: Guayas, Santa Elena, Los Ríos, Galápagos, El Oro (Machala, Arenillas, El Guabo, Huaquillas, Pasaje y Santa Rosa), Bolívar (Caluma, Echeandía, Las Naves).

Dirección: Av. Miguel H. Alcívar 09 - 10 y José Alavedra. Kennedy Norte – Guayaquil

✓ **ZONAL AUSTRO**

Jurisdicción: Azuay, Morona Santiago y Cañar.

Dirección: Av. 12 de abril 2 - 71 Av. Paucarbamba - Cuenca

✓ **ZONAL MANABÍ**

Jurisdicción: Manabí, Santo Domingo de los Tsáchilas

Dirección: Calle Olmedo entre Sucre y Córdova. Edificio La Previsora 3er piso -
Portoviejo

✓ **ZONAL SUR**

Jurisdicción: Loja, Zamora Chinchipe, El Oro* (Chilla, Portovelo, Zaruma, Piñas, Las
Lajas, Marcabelí, Atahualpa, Balsas).

Dirección: José Antonio Eguiguren 156 - 42 entre Bolívar y Sucre - Loja

✓ **ZONAL SIERRA CENTRO PASTAZA**

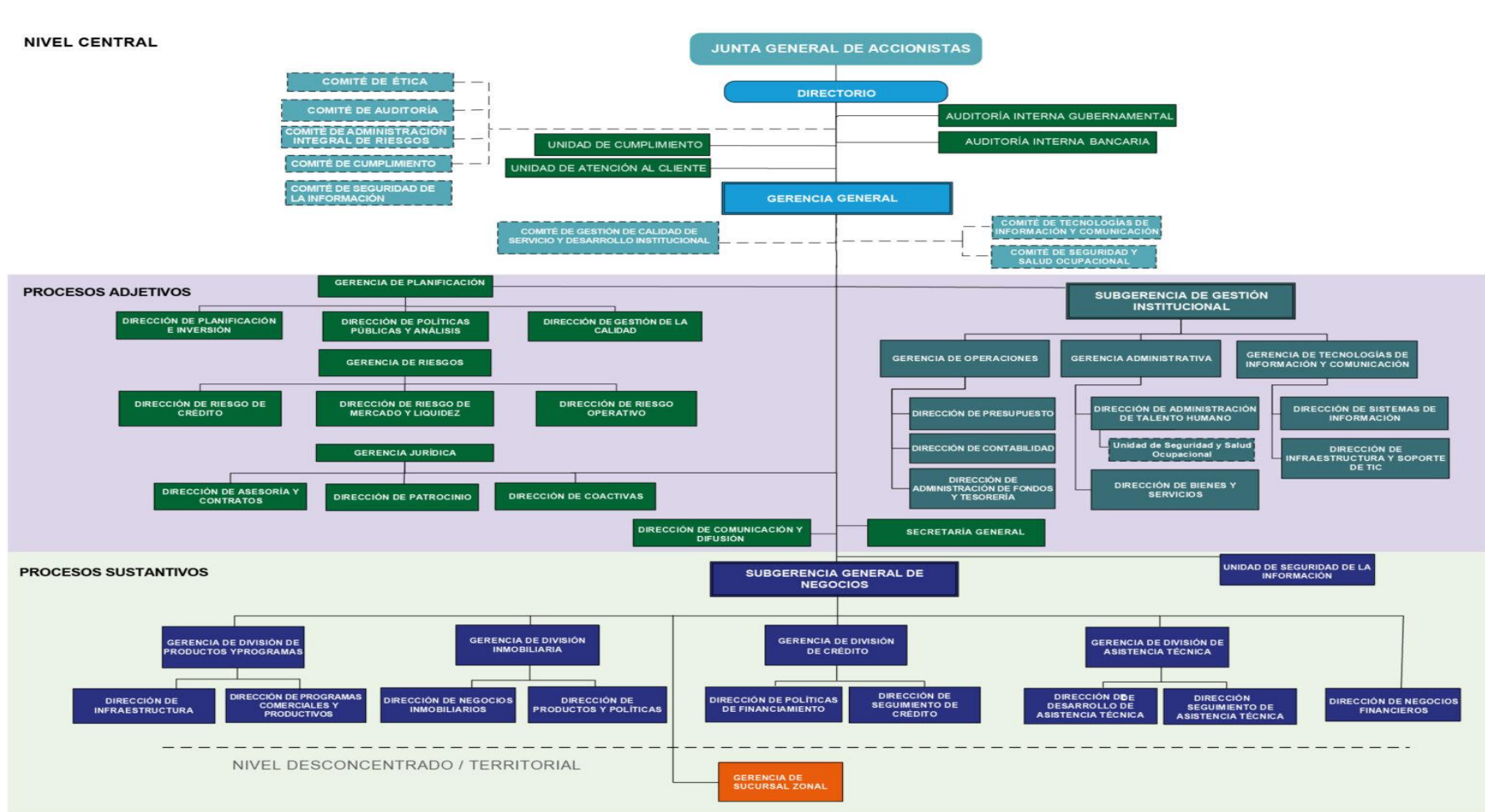
Jurisdicción: Cotopaxi, Tungurahua, Chimborazo, Pastaza, Bolívar* (la Prefectura,
además de los cantones Chillanes, Chimbo, Guaranda y San Miguel de Bolívar).

Dirección: Av. Atahualpa y calle Antonio Neumane Ambato-Tungurahua-Ecuador

2.6 Organigrama

Figura 4

Organigrama BDE



Fuente: <https://bde.fin.ec/estructura-y-organigrama/>

2.7 Análisis Foda

Tabla 3.

Foda

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura y mobiliario para la organización del archivo. • Cuenta con un espacio para mantener la gestión documental en cada una de las sucursales y matriz del Banco. • Servidores predispuestos y proactivos con el trabajo en equipo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación y actualización de conocimientos en concordancia con la ley. • Educación formal para técnicos en archivología. • Ley que establece la normativa para el manejo de archivo.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Falta de un manual de procesos. • Ausencia de procedimiento y rutas de acción adecuada • Falta de agilidad en la búsqueda de documentación. • Mal manejo de la documentación y archivo. • Perdida o daño de la documentación. • Falta de sistema de control de la información. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reducción presupuestaria. • Inobservancia a la ley. • Constante cambio tecnológico y ataques cibernéticos. • Competencia de empresas de servicio de control de gestión documental.

Elaborado por: Cruz, C.

Tabla 4.*Análisis Foda*

	FORTALEZAS (F)	DEBILIDADES (D)
ANÁLISIS FODA	<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura y mobiliario para la organización del archivo. • Cuenta con un espacio para mantener la gestión documental en cada una de las sucursales y matriz del Banco. • Servidores predisuestos y proactivos con el trabajo en equipo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de un manual de procesos. • Ausencia de procedimiento y rutas de acción adecuada. • Falta de agilidad en la búsqueda de documentación. • Mal manejo de la documentación y archivo. • Pérdida o daño de la documentación. • Falta de sistema de control de la información.
OPORTUNIDADES (O)	ESTRATEGIA (FO)	ESTRATEGIA (DO)
<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación y actualización de conocimientos en concordancia con la ley. • Educación formal para técnicos en archivología. • Ley que establece la normativa para el manejo de archivo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar revisiones periódicas del mobiliario e infraestructura para control del estado de los mismos. • Aprovechar la constante capacitación y actualización de conocimientos con la predisposición de los servidores para mejorar la calidad de servicio. • Cumplir con la normativa vigente y capacitar al personal con las nuevas actualizaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar un manual que permita estandarizar los procesos a nivel nacional con la finalidad de resguardar y conservar la información del banco. • Capacitar y establecer una revisión periódica de la normativa y los procesos para el control de la gestión documental y archivo.

AMENAZAS (A)	ESTRATEGIA (FA)	ESTRATEGIA (DA)
<ul style="list-style-type: none"> • Reducción presupuestaria. • Inobservancia a la ley. • Constante cambio tecnológico y ataques cibernéticos. • Competencia de empresas de servicio de control de gestión documental. 	<ul style="list-style-type: none"> • Promover la actualización permanente tanto en tecnología para estar a la vanguardia y en la normativa que rige a la gestión documental y de archivo. • Identificar los riesgos asociados a la gestión documental y archivo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer el sistema documental digital que permita minimizar los tiempos de búsqueda de la documentación solicitada. • Desarrollar un sistema de control documental y seguimiento de tramites digitalizado.

Elaborado por: Cruz, C.

2.8 Análisis externo

El Banco de Desarrollo del Ecuador B.P. (BDE), es una institución financiera de la banca pública que se encuentra regularizada por los organismos de control del sistema financiero, que continuamente se encuentra al pendiente del cambio de políticas de estado que afectan al desarrollo del giro del negocio.

Además considerando que recientemente se realizaron las elecciones seccionales se debe establecer el impacto del cambio de dignidades en los gobiernos seccionales ya que se establece que existe un retraso en la contratación y cumplimiento de obligaciones contraídas, siendo un riesgo para el cumplimiento de la misión de mejorar la calidad de vida de la población mediante el otorgamiento de financiamiento para proyectos de infraestructura, provisión de servicios públicos y obras de interés social.

Por el continuo avance tecnológico se debe realizar la planificación, estructura e implementación de nuevas soluciones tecnológicas que permitan potencializar el desempeño y alcance de actividades mediante la digitalización de los principales procesos del negocio.

Sin embargo, el banco ha considerado el apoyo de organismos multilaterales para establecer políticas ambientales y poder acreditarse como una agencia implementadora para el Fondo Verde para el Clima.

2.9 Análisis Pestel

Tabla 5.

Análisis Pestel

POLÍTICO	ECONÓMICO
<ul style="list-style-type: none"> • Vigilar las acciones del Gobierno por el impacto local y nacional en la implementación de las acciones o decisiones. • Estructura de programas y servicios para el financiamiento de la infraestructura para servicios básicos y viviendas de interés social. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pese a la reactivación mundial y al repunte de las principales economías, existen muchos mercados que continúan luchando contra las consecuencias de la pandemia de Covid-19. • El BDE fiel a su compromiso de trabajo prevé alcanzar una participación superior al 43,92%

- Cambios políticos con las elecciones seccionales del 2023, retraso para la contratación de los GAD y continuidad en la dinámica de implementación de nuevos proyectos.

del total de la deuda pública de los GAD.

- Mantener la secuencia de habilitación de líneas de crédito para el financiamiento de obras en sectores como el agrícola, educativo, salud, medio ambiente, transporte y turismo.

SOCIAL

TECNOLÓGICO

- El BDE se convierte en una herramienta del Estado como líneas de crédito para los proyectos que el resto del sistema financiero no puede cubrir.
- Con el fin de mejorar la calidad de vida de la población se otorga financiamiento para proyectos de infraestructura, provisión de servicios públicos y obras de interés social.
- Contribuye e impulsa la reactivación económica y la dinamización productiva, apoyando de manera directa al sector vial, de la construcción, saneamiento, entre otras

- Se planifica y ejecuta las intervenciones para la adopción de soluciones tecnológicas.
- Esta transformación con la digitalización de los principales procesos del negocio.
- Aportará a potencializar el desempeño y alcance de actividades gracias a la convergencia del uso de los avances tecnológicos.

ECOLÓGICO

LEGAL

- Apoyo de organismos multilaterales para establecer políticas ambientales.
- Se busca acreditarse como agencia implementadora para el Fondo Verde para el Clima.
- El Banco considera implementar en sus programas y productos financieros criterios de recuperación verde de forma explícita.

- Principios y normas que rigen al sistema financiero ecuatoriano (sector público).
 - Dar cumplimiento a lo dispuesto en las normas para las entidades de los sectores financieros público y privado sobre prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos como el terrorismo.
-

-
- Estructurar Productos y Programas financieros climáticos, que cumplan con los principios de cambio climático
-

Elaborado por: Cruz, C.

2.10 Enfoque de la investigación

El enfoque de la investigación es un modelo a seguir para realizar una investigación, que contempla un conjunto de ideas o pautas para llevar a cabo la misma.

Los paradigmas provienen dos metodologías de investigación, el positivismo y la interpretación, de los cuales se desprende o se crea métodos para realizar la investigación de forma más eficiente.

2.11 Método de investigación

Los métodos de investigación son un elemento clave para la construcción de un conocimiento válido sobre un fenómeno particular, por lo que conocer en qué consisten, cuáles son sus características y de qué depende la elección de uno u otro resulta fundamental para todo investigador.

2.12 Tipo de diseño de investigación

En esta investigación se aplica los tipos cualitativos y cuantitativos, siendo una fuente para determinar los procesos que se manejan en la institución brindando la oportunidad para realizar modificaciones en el tipo de funcionamiento o procedimiento administrativo.

De tipo cualitativo porque permite recolectar datos que explican el comportamiento de un fenómeno o persona, comprendiendo el por qué o cómo de determinada acción. Y de tipo cuantitativo porque permite cuantificar un fenómeno, estableciendo la frecuencia con que ocurre. Para esta investigación se va a utilizar como técnica de investigación el análisis interno.

2.12.1 De Campo - Documental

Varios autores establecen que la investigación documental como su nombre lo explica surge de la recolección de información mediante la investigación bibliográfica en la que se selecciona y analiza los datos relacionados con el estudio.

De igual forma la investigación de campo permite obtener información determinada en el ambiente natural donde nace la información, en el cual los datos más relevantes son analizados de forma individual y grupal de acuerdo al objetivo de estudio, realizándose una observación controlada.

2.13 Nivel de investigación

La clasificación de los estudios en niveles surge como necesidad para definir la línea de investigación. Una línea es una sucesión continua de puntos; en investigación, cada uno de estos puntos representa a un estudio, de manera que una línea de investigación es una sucesión continua de estudios desarrollados con un propósito.

La línea de investigación es la razón de ser del investigador que pretende descubrir, describir y solucionar un problema, mediante la ejecución de un conjunto de estudios desarrollados sucesivamente.

2.13.1 Exploratorio – Descriptivo

La investigación exploratoria es donde se identifica la problemática, abriendo el camino para realizar una investigación profunda que permita establecer la situación actual y los efectos o consecuencias, en esta investigación se utiliza la observación directa en el área de estudio.

La investigación se considera descriptiva ya que permite determinar las variables en los diferentes estudios, estableciendo la estructura y los recursos a utilizar.

2.14 Unidad de análisis

La unidad de análisis se refiere al parámetro principal que se está investigando, por lo tanto, es una investigación cuantitativa porque permite recolectar datos que pueden ser medidos o valorados, es decir, que la unidad de análisis es una estadística de los elementos cuantificables. Definir cuál es la unidad de análisis de una investigación es el paso previo a la selección de su muestra.

2.14.1 Población y/o muestra

La población es el conjunto de personas a estudiar, en el caso del proyecto de titulación en el Área de Archivo del Banco de Desarrollo del Ecuador B.P., trabajan 12 funcionarios en las distintas sucursales y matriz. Se considera que al ser una población pequeña no se determinará una muestra.

2.15 Técnicas de investigación

Las técnicas de investigación son un conjunto de procedimientos metodológicos y sistemáticos cuyo objetivo es garantizar la operatividad del proceso investigativo. Es decir, obtener mucha información y conocimiento para resolver nuestras preguntas.

2.15.1 Encuesta

La encuesta es una técnica que, en base a un cuestionario estructurado y establecido previamente, permite recolectar datos para su posterior análisis. Dichos resultados establecen estrategias para la toma de decisiones.

2.16 Instrumento

Para dar respuesta al instrumento de investigación, se aplicó una encuesta estructurada con preguntas cerradas, cuyo objetivo fue obtener la opinión de los servidores públicos del BDE, en donde el encuestado pudo leer e interpretar el cuestionario y responderlo de manera individual sin la intervención del encuestador.

2.16.1 Cuestionario estructurado



CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Dirigido a los funcionarios públicos del Área de Archivo del BDE a nivel nacional

Instrucciones:

Marque con una X en el paréntesis según considere su elección.

1. **¿Considera usted necesaria la implementación de un manual de procedimiento de gestión documental actualizado?**
SI () NO ()

2. **¿Considera necesario normar las transferencias documentales desde los archivos de sucursales al archivo central?**
SI () NO ()

3. **¿Considera usted que la revisión de la documentación entregada al archivo central ayuda a mantener un archivo organizado y confiable?**
SI () NO ()

4. **¿Conoce usted los pasos a seguir para el préstamo documental?**
SI () NO ()

5. **¿Cree usted que existe fácil acceso a la documentación que entrega al archivo?**
SI () NO ()

6. **¿Considera que la digitalización de la documentación agilizaría el proceso de consulta de archivos?**
SI () NO ()

7. **¿Cuenta con un documento de inventarios para registrar y controlar la documentación recibida y generada por el área u unidad?**
SI () NO ()

8. **¿Considera útil su control de documentos de forma electrónica para la búsqueda y organización de la documentación?**
SI () NO ()

9. **¿El archivo cuenta con espacios diseñados y destinados exclusivamente para la recepción, organización y resguardo de los expedientes?**
SI () NO ()

10. ¿El área de resguardo de archivos cuenta con los implementos de seguridad necesarios en caso de alguna contingencia?

SI ()

NO ()

2.17 Análisis de resultados

De la aplicación de la encuesta al tamaño de la muestra establecido se obtuvo los siguientes resultados que se presentan en el detalle de la tabulación:

1. ¿Considera usted necesaria la implementación de un manual de procedimiento de gestión documental?

Tabla 6.

Encuesta – Pregunta 1 Implementación de un manual

Implementación	Frecuencia	Porcentaje
SI	8	67%
NO	4	33%
TOTAL	12	100%

Elaborado por: Cruz, C.

Figura 5

Encuesta – Pregunta 1 Implementación de un manual



Elaborado por: Cruz, C.

Análisis: Se puede observar que de los funcionarios encuestados el 67% considera que es necesario aplicar un manual de procesos de gestión documental, mientras que, el 33% no considera que sea necesario.

2. ¿Considera necesario normar las transferencias documentales desde los archivos de sucursales al archivo central

Tabla 7.

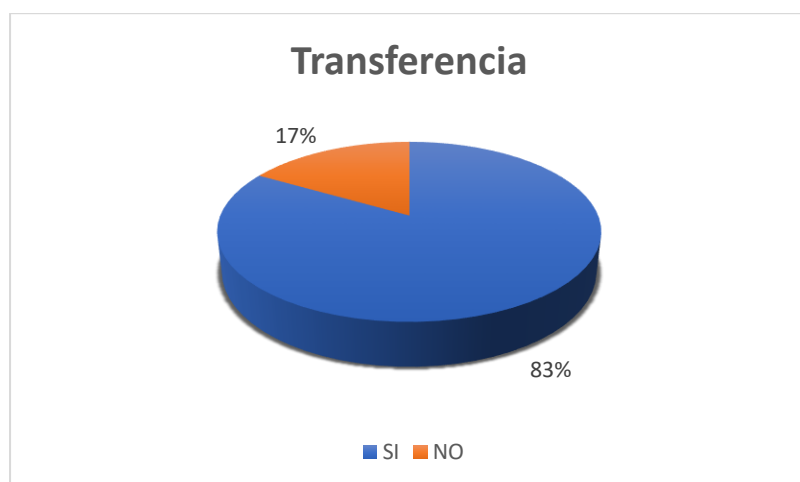
Encuesta – Pregunta 2 Transferencia Documental

Transferencia	Frecuencia	Porcentaje
SI	10	83%
NO	2	17%
TOTAL	12	100%

Elaborado por: Cruz, C.

Figura 6

Encuesta – Pregunta 2 Transferencia Documental



Elaborado por: Cruz, C.

Análisis: Se puede observar que del 83% de los funcionarios considera que es necesario normar las transferencias documentales de los archivos de oficina al archivo central, mientras que, el 17% no considera necesario normar este proceso.

3. ¿Considera usted que la revisión de la documentación entregada al archivo central ayuda a mantener un archivo organizado y confiable?

Tabla 8.

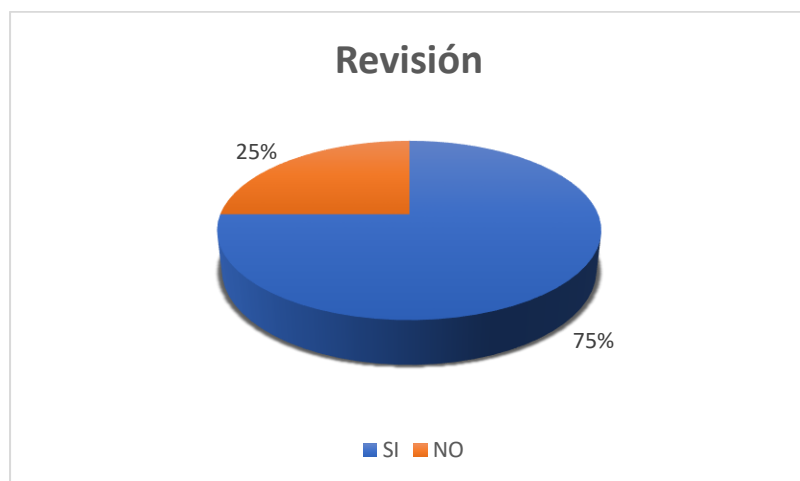
Encuesta – Pregunta 3 Revisión de la documentación

Revisión	Frecuencia	Porcentaje
SI	9	75%
NO	3	25%
TOTAL	12	100%

Elaborado por: Cruz, C.

Figura 7

Encuesta – Pregunta 3 Revisión de la documentación



Elaborado por: Cruz, C.

Análisis: Se puede observar que el 75% considera importante realizar la revisión de la documentación entregada al archivo central ayuda a mantener un archivo organizado y confiable, mientras que, el 25% no lo considera que la revisión garantiza el orden y confiabilidad.

4. ¿Conoce usted los pasos a seguir para el préstamo documental?

Tabla 9.

Encuesta – Pregunta 4 Préstamo documental

Préstamo Documental	Frecuencia	Porcentaje
SI	8	67%
NO	4	33%
TOTAL	12	100%

Elaborado por: Cruz, C.

Figura 8

Encuesta – Pregunta 4 Préstamo documental



Elaborado por: Cruz, C.

Análisis: Se puede observar que el 67% de los funcionarios conoce los procesos a seguir para el préstamo documental, mientras que, el 33% no conoce del proceso.

5. ¿Cree usted que existe fácil acceso a la documentación que entrega al archivo?

Tabla 10.

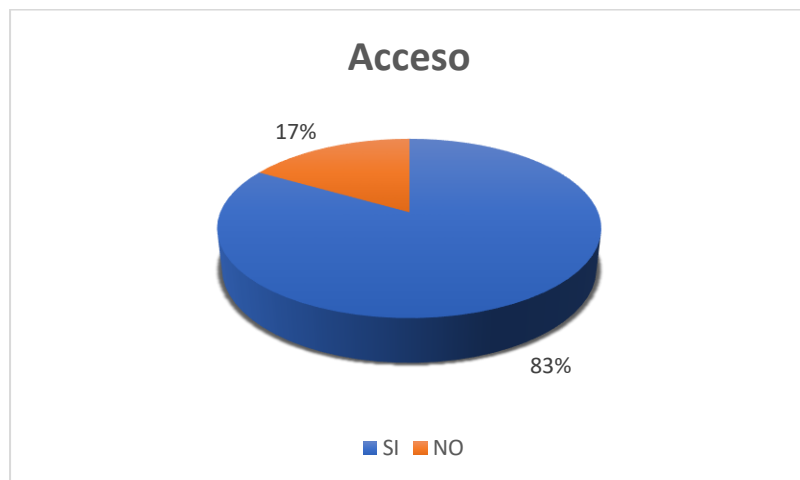
Encuesta – Pregunta 5 Acceso documentación

Acceso	Frecuencia	Porcentaje
SI	10	83%
NO	2	17%
TOTAL	12	100%

Elaborado por: Cruz, C.

Figura 9

Encuesta – Pregunta 5 Acceso documentación



Elaborado por: Cruz, C.

Análisis: Se puede observar que el 83% considera que existe un fácil acceso a la documentación, mientras que, el 17% no lo considera

6. ¿Considera que la digitalización de la documentación agilizaría el proceso de consulta de archivos?

Tabla 11.

Encuesta – Pregunta 6 Digitalización documental

Digitalización	Frecuencia	Porcentaje
SI	11	92%
NO	1	8%
TOTAL	12	100%

Elaborado por: Cruz, C.

Figura 10

Encuesta – Pregunta 6 Digitalización documental



Elaborado por: Cruz, C.

Análisis: Se puede observar que el 92% considera que la digitalización de la documentación ayudara a una consulta ágil, mientras que, el 8% no lo considera así.

7. ¿Cuenta con un formato de inventarios para registrar y controlar la documentación recibida y generada por el área?

Tabla 12.

Encuesta – Pregunta 7 Formato de inventarios

Formato de inventarios	Frecuencia	Porcentaje
SI	11	92%
NO	1	8%
TOTAL	12	100%

Elaborado por: Cruz, C.

Figura 11

Encuesta – Pregunta 7 Formato de inventarios



Elaborado por: Cruz, C.

Análisis: Se puede observar que el 92% cuenta con un formato de inventarios para registrar y controlar la documentación recibida y generada por el área, mientras que, el 8% no cuenta con un formato.

8. ¿Considera útil el control de documentos de forma electrónica para la búsqueda y organización de la documentación?

Tabla 13.

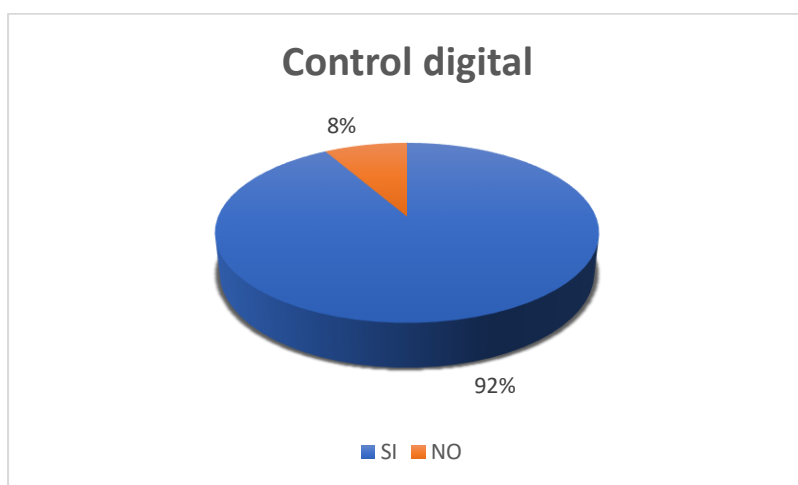
Encuesta – Pregunta 8 Control digital

Control digital	Frecuencia	Porcentaje
SI	11	92%
NO	1	8%
TOTAL	12	100%

Elaborado por: Cruz, C.

Figura 12

Encuesta – Pregunta 8 Control digital



Elaborado por: Cruz, C.

Análisis: Se puede observar que el 92% considera útil el control de documentos de forma electrónica para la búsqueda y organización de la documentación, mientras que, el 8% no lo considera así.

9. ¿El archivo cuenta con espacios diseñados y destinados exclusivamente para la recepción, organización y resguardo de los expedientes?

Tabla 14.

Encuesta – Pregunta 9 Espacio de archivo

Espacio de archivo	Frecuencia	Porcentaje
SI	10	83%
NO	2	17%
TOTAL	12	100%

Elaborado por: Cruz, C.

Figura 13

Encuesta – Pregunta 9 Espacio de archivo



Elaborado por: Cruz, C.

Análisis: Se puede observar que el 83% considera que el archivo cuenta con espacios diseñados y destinados exclusivamente para la recepción, organización y resguardo de los expedientes, mientras que, el 17% no lo considera así.

10. ¿El área de resguardo de archivos cuenta con los implementos de seguridad necesarios en caso de alguna contingencia?

Tabla 15.

Encuesta – Pregunta 10 Implementos de seguridad

Implementos de seguridad	Frecuencia	Porcentaje
SI	10	83%
NO	2	17%
TOTAL	12	100%

Elaborado por: Cruz, C.

Figura 14

Encuesta – Pregunta 10 Implementos de seguridad



Elaborado por: Cruz, C.

Análisis: Se puede observar que el 83% considera que el área de resguardo de archivos cuenta con los implementos de seguridad necesarios en caso de alguna contingencia, mientras que, el 17% no lo considera así.

2.17.1 Conclusiones de la encuesta

- El personal que pertenece al área de archivo del BDE a nivel nacional considera importante establecer un manual de procesos para la gestión documental y archivo que permita estandarizar y normar los procesos y mejorar el servicio.
- Así también el 92% de los encuestados considera necesario llevar registro de inventarios de la documentación que permita una consulta ágil, además de llevar un control para la búsqueda y organización de la misma.
- Es importante que el área de archivo cuente en su totalidad con los implementos de seguridad necesarios en caso de alguna contingencia, además de contar con la infraestructura adecuada para el resguardo y conservación de la documentación.

2.17.2 Recomendaciones de la encuesta

- Es importante contar con un manual que este diseñado de acuerdo a las necesidades del área y que cumpla con las normativas correspondientes, que permita impulsar el correcto manejo de recepción, clasificación, conservación, préstamos y traspaso de documentos.
- La utilización de esta herramienta facilitará la labor en el área de archivo y establecerá la metodología a seguir, permitiendo controlar y evaluar el avance continuo de las actividades realizadas con la finalidad de mejorar el servicio brindado tanto al cliente interno como externo.
- Realizar las adecuaciones necesarias para contar con un espacio propicio y que disponga de los implementos de seguridad para el resguardo y conservación de la documentación del banco.

CAPÍTULO III

PROPUESTA

3.1 Propuesta del proyecto para la elaboración del Manual de Gestión Documental en el Banco de Desarrollo del Ecuador B.P.

Manual de Procesos para la Gestión Documental en el Banco de Desarrollo del Ecuador B.P.

3.1.1 *Análisis situacional actual*

De acuerdo con el estudio realizado se determina que, en el Banco de Desarrollo del Ecuador B.P., el manejo de la gestión documental y archivo presenta algunos inconvenientes debido a que al tener sucursales a nivel nacional no existe un correcto manejo y control del archivo y demás procedimientos de envío de la documentación al archivo central, incurriendo en daño o pérdida de información, por lo tanto, el manual de procedimientos tiene la finalidad de solucionar dichos inconvenientes y establecer este instrumento para contribuir a la organización, proceso y control del manejo de archivos e inducción para la vinculación de personal.

3.1.2 *Cadena de valor*

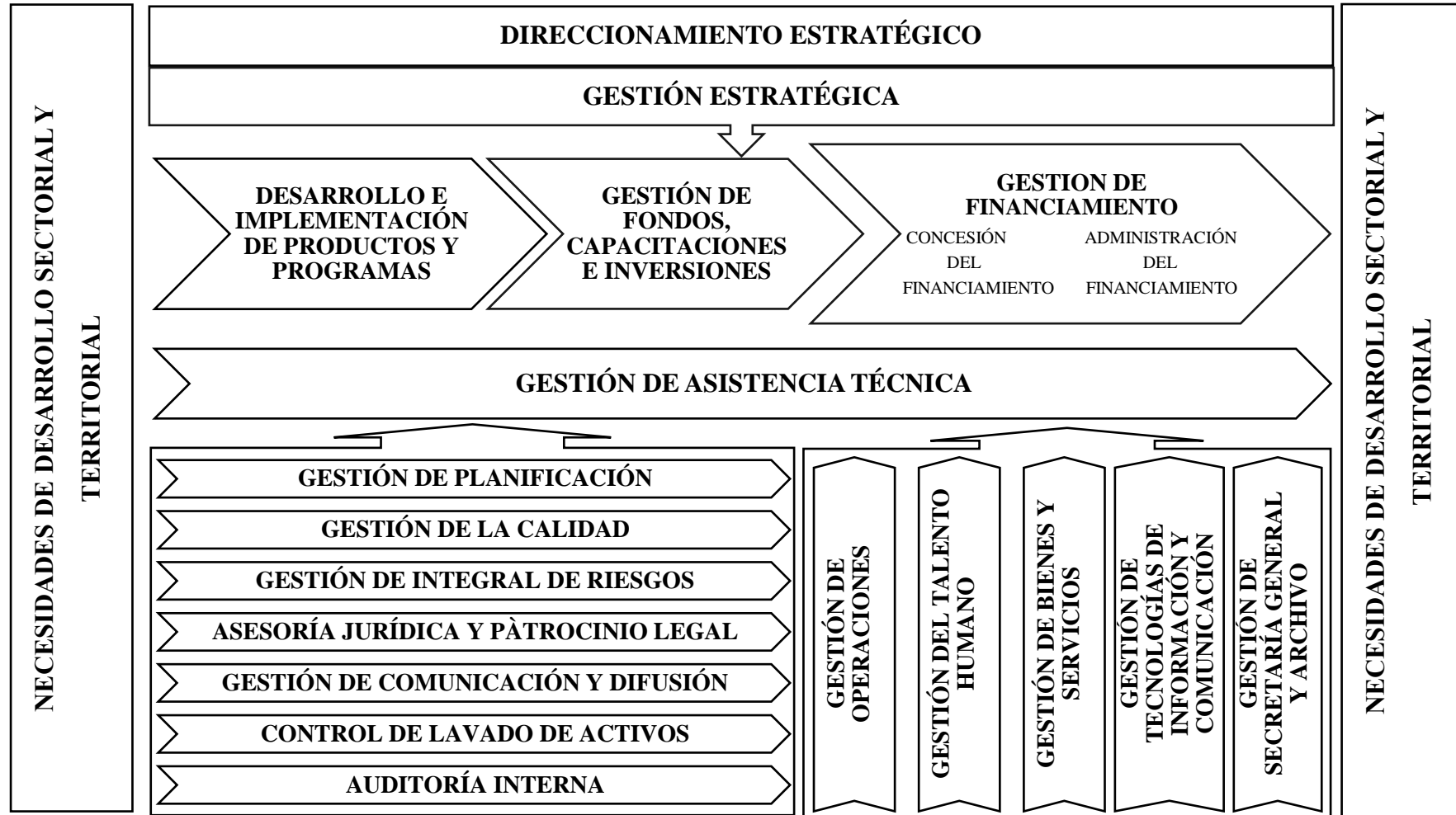
La cadena de valor examina a la empresa como un proceso secuencial y organizado de las actividades generadoras de valor. Esta herramienta es de importancia para entender los componentes de ventaja competitiva, dentro del sistema de cualquier actividad en la unidad del negocio.

La cadena de valor está compuesta por áreas o departamentos que desarrollan procesos primarios, procesos de apoyo y valor. Las actividades primarias están enfocadas en la elaboración del proceso y las actividades de apoyo son el soporte de las actividades primarias incluyendo la participación de los recursos.

Se presenta la cadena del valor del BDE y se establece la cadena de valor para el área de archivo de la siguiente manera:

Figura 15

Cadena de Valor BDE



Elaborado por: Cruz, C.

3.1.3 *Mapa de procesos*

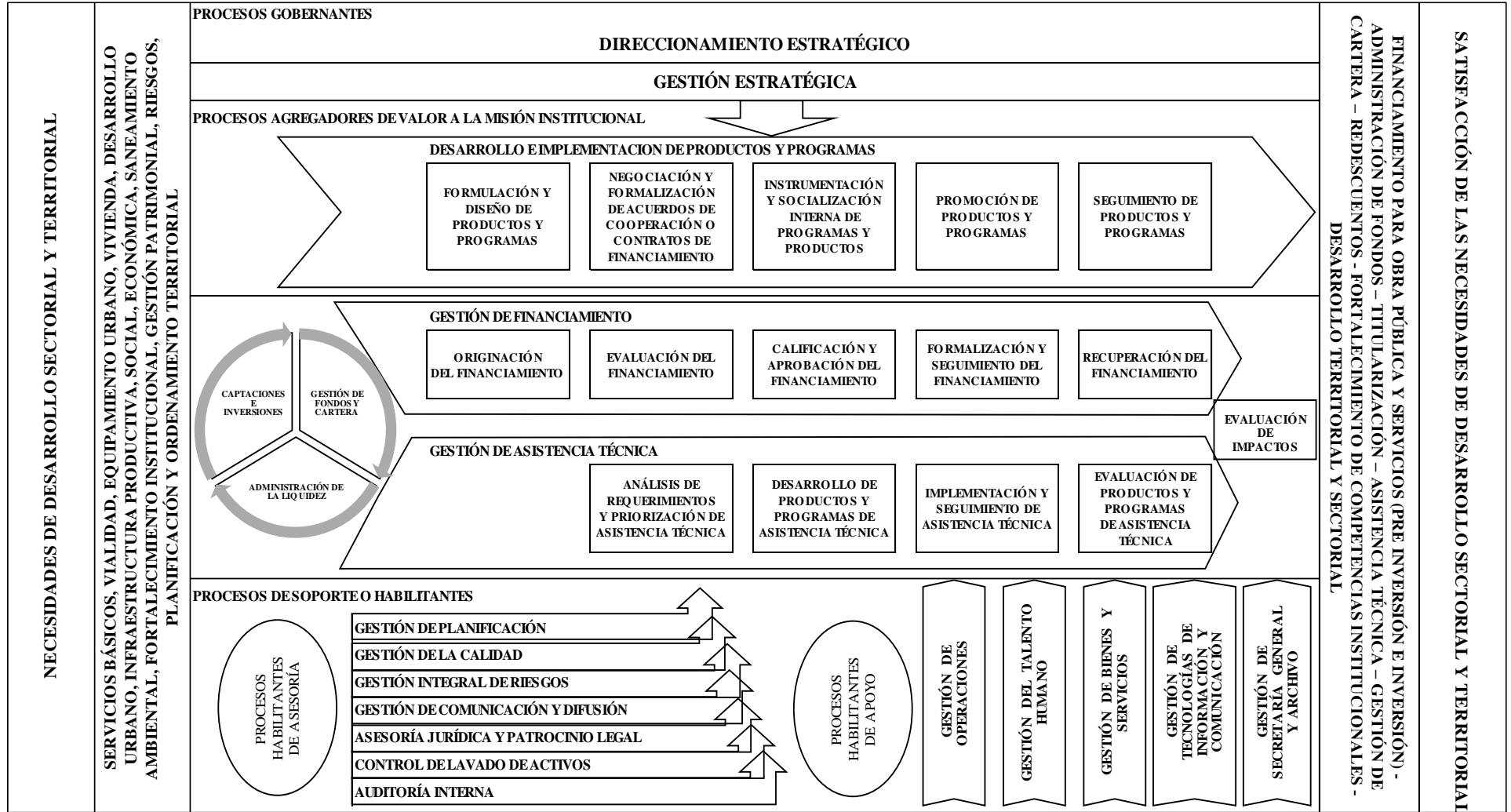
El mapa de procesos es una herramienta de gestión que permite representar que se utiliza para representar gráficamente el flujo de trabajo, pasos a seguir, tareas asignadas y recursos a utilizar que intervienen en un proceso, estableciendo las decisiones a tomarse y especificando la interrelaciones.

Los mapas de procesos contienen la siguiente clasificación de procesos como:

- ✓ **Procesos operacionales:** apoyo para el desempeño giro del negocio.
- ✓ **Procesos estratégicos:** enfocado en la mejora continua.
- ✓ **Procesos de soporte:** apoyo general y que se interrelacionan en conjunto.

Se presenta el mapa de procesos del BDE:

Figura 16
Mapa de Procesos BDE



Elaborado por: Cruz, C.

De acuerdo a las necesidades del área de archivo del Banco de Desarrollo del Ecuador B.P., se establece el macroproceso siguiente:

Tabla 16.

Inventario de macroprocesos

MACROPROCESO	PROCESO	SUBPROCESO
Archivo General	Administración de la Documentación y Archivo	Registro de entrada y salida de correspondencia y control de la gestión documental
		Identificación de documentos de archivo
		Integración y ordenación de expedientes
		Clasificación archivística por procesos
		Descripción documental
		Valoración documental
		Transferencias documentales
		Preservación de archivos
		Control de la gestión documental y archivo

Elaborado por: Cruz, C.

3.1.4 Productos

El proceso de recepción de documentos se realiza de la siguiente manera:

Se receipta de la documentación dirigida a la Institución, funcionarios y servidores públicos, se procede con la verificación de datos de identificación del remitente y receptor, se respalda el ingreso con la aplicación del sello institucional y la constancia de la fecha de recepción.

Posterior se realiza la calificación de las comunicaciones recibidas determinando si son de carácter oficial y/o urgente, se elabora de forma inmediata el registro y control de trámite de los documentos de este modo se establece el mecanismo de seguimiento administrativo del trámite.

Por último, se realiza el registro de entrada y salida de correspondencia y control de la gestión documental.

Figura 17

Recepción de documentos



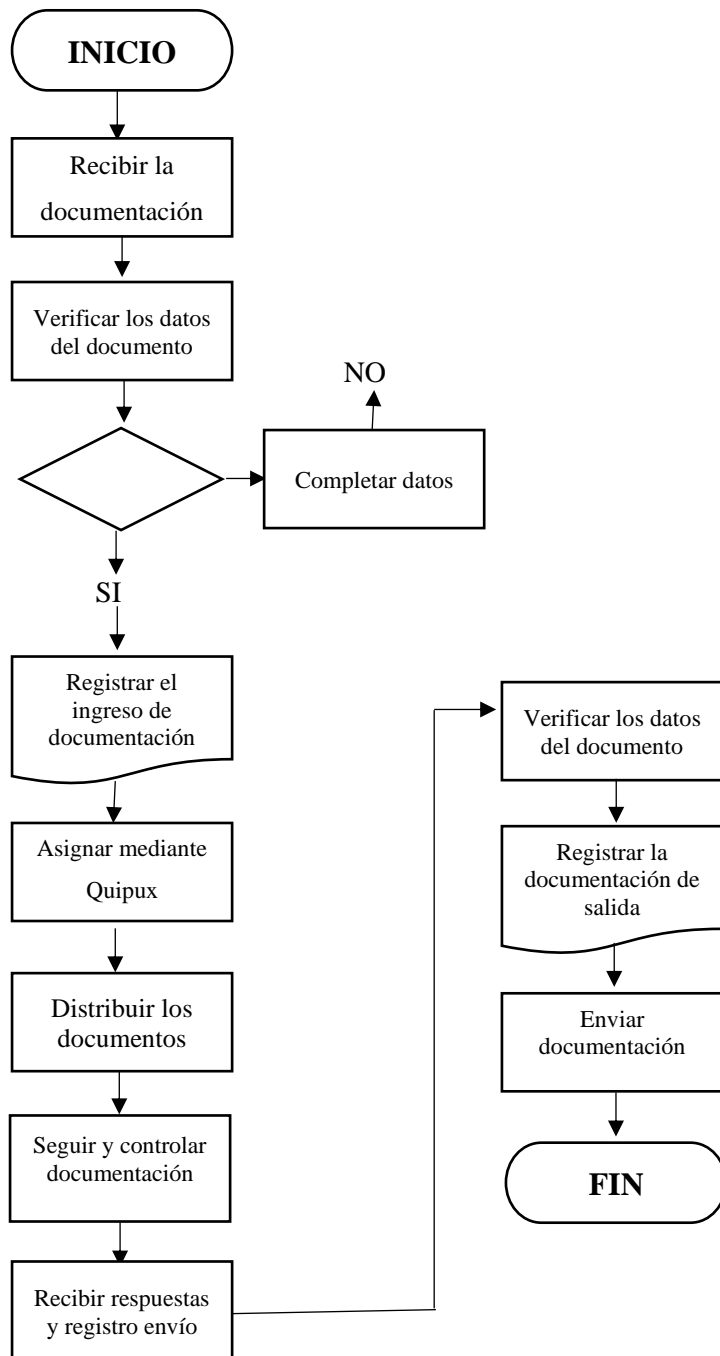
Fuente: BDE

Tomada por: Cruz, C.

3.1.5 Flujograma actual

Figura 18

Flujograma actual



Elaborado por: Cruz, C.

En el flujograma actual se puede verificar cada una de las actividades que se realiza en el proceso de gestión documental y archivo, estableciendo la ruta a seguir de inicio a fin con el objetivo de cumplir con las funciones asignadas.

3.1.6 Análisis de Calidad

El análisis de calidad aplicando la metodología de los cinco por qué, es una herramienta que emplea preguntas para realizar el análisis de un problema con el objetivo de identificar las principales causas. Con esta premisa cada una de las preguntas se fundamenta en la anterior teniendo una secuencia, hasta identificar la causa raíz del problema.

En esta investigación se presenta el siguiente análisis:

Tabla 17.

Análisis de calidad

Planteamiento del problema	Falta de gestión documental	Falta de sistema de control de la información	Alta cantidad de documentación física y electrónica	Perdida o daño de la documentación	Falta de un instrumento para el área de archivo
W1	Determinación de procedimientos y rutas de acción adecuada	Estandarización de registros y formatos de la documentación	Clasificación y organización de la documentación según su tipo y procedencia	Determinación del proceso adecuado para la conservación de la documentación	Creación de un manual de procesos para la gestión documental y archivo.
W2	Digitalizar la documentación	Administrar las versiones y caducidad de los documentos	Categorizar la documentación para generar una búsqueda eficiente	Identificación del nivel de deterioro	Utilización de nuevas tecnologías para la gestión documental

W3	Centralizar la documentación en un repositorio específico	Establecer actualizaciones periódicas	Generación de respaldos electrónicos para el acceso a la información.	Establecer el tiempo de vigencia administrativa, legal y fiscal de la documentación	Facilidad de interacción entre las distintas áreas de la institución
W4	Utilizar los metadatos para estructurar la información	Rotulación de documentación	Designar la serie y subseries documentales	Inspección y mantenimiento de las instalaciones	Permite una adecuada coordinación de actividades a través de un flujo eficiente de la información
W5	Establecer autorizaciones de acceso y responsabilidad	Detalle de ubicación de la documentación	Etiquetación de la documentación de acuerdo a la estructura por procesos	Monitoreo y control de condiciones ambientales	Instrumento para la inducción al personal nuevo que se vincule con la institución

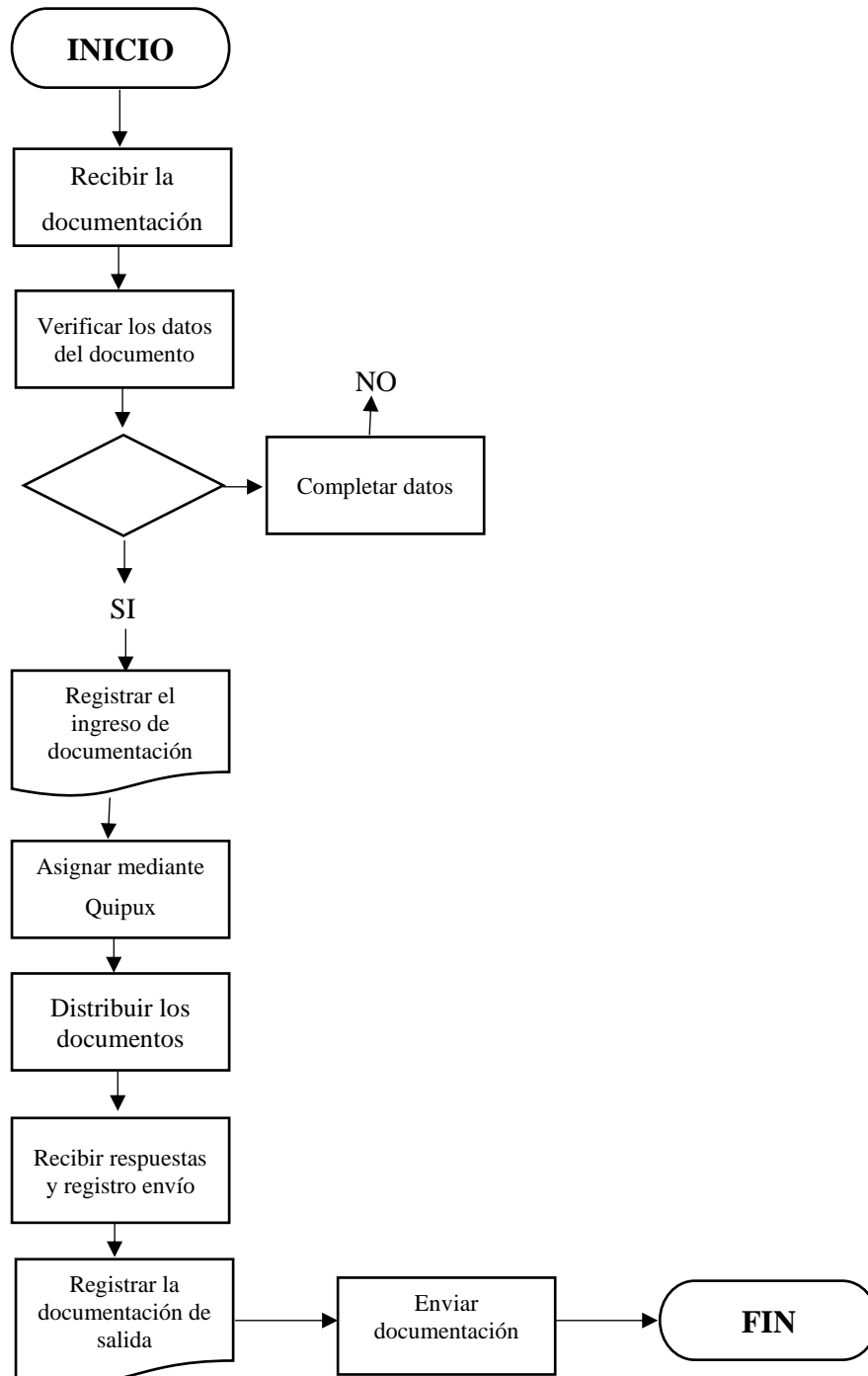
Elaborado por: Cruz, C.

El análisis de calidad permite evidenciar la problemática existente en la gestión documental y archivo, sin embargo, se determina las posibles soluciones que permitirán dinamizar el proceso de gestión documental, estableciendo lineamientos para el flujo de trabajo y cumplimiento de las funciones asignadas.

3.1.7 Flujograma Mejorado

Figura 19

Flujograma mejorado



Elaborado por: Cruz, C.

En el flujograma mejorado se puede evidenciar el proceso de gestión documental con la optimización de recursos y brindando un servicio de mejor calidad en menor tiempo, cumpliendo con las funciones asignadas de principio a fin.

CONCLUSIONES

- El manual de procesos es un instrumento de apoyo para la institución ya que permite establecer que se debe realizar en cada área de trabajo y que contribuye a mejorar la planificación, coordinación, dirección, evaluación y el control, además de ser un soporte administrativo para la retroalimentación en el desarrollo de las actividades diarias, con la finalidad de mejorar continuamente la calidad de servicio.
- El diagnóstico situacional permitió determinar mediante la recopilación de datos de la encuesta y el análisis Foda que existe la necesidad de normar y estandarizar los procesos en el manejo de la gestión documental y de archivo, para lo cual es importante realizar la implementación de un manual de procesos, estableciendo los procedimientos, responsables y formas de control mediante indicadores de gestión.
- La creación del manual de procesos para el área de archivo del Banco de Desarrollo del Ecuador, se desarrolló tomando en cuenta cada una de las actividades y tareas que se llevan a cabo desde la recepción de un documento, con la finalidad de llevar un control detallado, ordenado e integral de la información que resguarda el área en el proceso de gestión documental.

RECOMENDACIONES


- La utilización de un manual de procesos permite definir de forma ordenada y sistemática las actividades y tareas a realizar en el proceso de gestión documental y archivo, siendo un instrumento de suma importancia que contribuye a regularizar y estandarizar el trabajo de los funcionarios o servidores con la finalidad de brindar un servicio de calidad tanto al cliente interno como externo.
- Es primordial realizar un diagnóstico situacional de forma periódica que contribuya a la actualización de procesos dentro del manual tomando en cuenta las leyes y reglamentos, así también, considerando los cambios que existan dentro de la institución de acuerdo al avance tecnológico, que permita tener un mejor control y estar a la vanguardia.
- El manual de procesos se considera como parte importante de la gestión documental y archivo, ya que permite ejecutar de forma precisa y ordenada las tareas y funciones del personal, convirtiéndose en una herramienta estratégica y de control dentro del área.

BIBLIOGRAFÍA

- Alonso, J. (2007). *Gestión de la Información, gestión de contenidos y conocimiento*. Bogotá: Pearsons.
- Aranda, C. (2016). *Aranda web Ingeniería de Proyectos*. Obtenido de <https://sites.google.com/site/temasdeingenieriadeproyectos/actividades/conceptos-basicos-de-ingenieria-de-proyectos-1>
- Chiavenato, I. (2006). *Teoría General de la Administración*. México: McGraw Hill.
- Consejo Internacional de Archivos (ICA/CIA). *Información institucional*. (2015). Obtenido de <http://www.ica.org/en/espa%C3%B1ol>
- Duhalt, K. (s.f.). *Los manuales de procedimientos en las oficinas publicas*. Mexico: UNAM.
- Franklin, E. (2013). *Auditoría Administrativa, Evaluación y Diagnóstico Empresarial*. México: Pearson Educación.
- Gómez, G. (2002). *Sistemas Administrativos, Análisis y Diseño*. México: McGraw Hill.
- Heredia, A. (2009). *Archivística general: Teoría y práctica*. Madrid: IHG.
- Mejía, M. (2005). *Gestión Documental*. Gestión.
- Múnera Torres, M. T. (2002). Gestión del conocimiento en la empresa: terminología y documentación elementos importantes para su medición. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, <https://www.redalyc.org/pdf/1790/179018137004.pdf>.
- Nayar, L. (2010). *La gestión documental. Conceptos básicos* . Buenos Aires: McGraw Hill.
- Rafael Alhama, Francisco Alonso, Rafael Cuevas. (2001). *C&TA*. Obtenido de Glosario de términos de administración: http://www.cyta.com.ar/biblioteca/bddoc/bdlibros/glosario_administracion/glosario_administracion.htm
- Sabino, C. (1991). *Diccionario de Economía y Finanzas*. Caracas: Panapo.

- 7. ¿Cuenta con un documento de inventarios para registrar y controlar la documentación recibida y generada por el área u unidad?**
SI () NO ()
- 8. ¿Considera útil su control de documentos de forma electrónica para la búsqueda y organización de la documentación?**
SI () NO ()
- 9. ¿El archivo cuenta con espacios diseñados y destinados exclusivamente para la recepción, organización y resguardo de los expedientes?**
SI () NO ()
- 10. ¿El área de resguardo de archivos cuenta con los implementos de seguridad necesarios en caso de alguna contingencia?**
SI () NO ()


Anexo 2*Manual de procesos*

	Banco de Desarrollo del Ecuador B.P.	Fecha:	09-03-2023
	Área de Archivo	Versión:	0.1
Manual de Procedimientos para la Gestión Documental		Código:	MP-A.C.01
		Página:	1 de 20

CONTENIDO

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. TIPO DE PROCESO
4. MARCO LEGAL
5. LINEAMIENTOS DEL PROCEDIMIENTO
6. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS
7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
 - 7.1. DIGRAMA DE FLUJO
 - 7.2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
 - 7.2.1. Registro de entrada y salida de correspondencia y control de la gestión documental
 - 7.2.2. Identificación de documentos de archivo
 - 7.2.3. Integración y ordenación de expedientes
 - 7.2.4. Clasificación archivística por procesos
 - 7.2.5. Descripción documental
 - 7.2.6. Valoración documental
 - 7.2.7. Transferencias documentales
 - 7.2.8. Preservación de archivos
8. ANEXOS

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:
Fernando Cruz		

	Banco de Desarrollo del Ecuador B.P.	Fecha:	09-03-2023
	Área de Archivo	Versión:	0.1
Manual de Procedimientos para la Gestión Documental		Código:	MP-A.C.01
		Página:	2 de 20

1. OBJETIVO

Establecer las actividades para el registro, asignación, trámite y despacho de la documentación física, electrónica y digital, mediante la estandarización del procedimiento a nivel institucional para lograr su eficiencia y asegurar su correcta ejecución.

2. ALCANCE

A nivel Interno el procedimiento es aplicable a todo el personal administrativo del área de archivo de la institución tanto en la matriz como en las sucursales.

A nivel externo el procedimiento es aplicable a los usuarios que requieran de información o documentación de los expedientes del Banco, previo a la solicitud de las entidades de control.


3. TIPO DE PROCESO

Este proceso permite definir y normar el procedimiento a seguir para la gestión documental y de archivo para conservar y resguardar la información y documentación de cada una de las dependencias del banco.

4. MARCO LEGAL

- Constitución de la República del Ecuador y sus reformas
- Código Orgánico Monetario y Financiero, Capítulo 3.- Disposiciones comunes para el sistema financiero nacional, Sección 7.- Del régimen financiero y contable.
- Código Orgánico Administrativo, publicado en el Registro Oficial Suplemento No. 31 de 7 de julio de 2017, Capítulo Cuarto. - Excusa y Recusación, Título II- Comunicación e Información. - Actividades de las Administraciones Públicas.

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:
Fernando Cruz		

	Banco de Desarrollo del Ecuador B.P.	Fecha:	09-03-2023
	Área de Archivo	Versión:	0.1
Manual de Procedimientos para la Gestión Documental		Código:	MP-A.C.01
		Página:	3 de 20

- Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos.
- Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Título Segundo. - De la Información Pública y su Difusión.
- Ley del Sistema Nacional de Archivos, Capítulo I.- Del Patrimonio Documental del Estado.
- Regla Técnica Nacional para la Organización y mantenimiento de los archivos públicos, Título III.- De los Servicios Procesos relativos a la Gestión Documental y Archivo.


5. LINEAMIENTOS DEL PROCEDIMIENTO

La aplicación del contenido de este documento es mandatorio para todos los funcionarios y servidores de Banco de Desarrollo del Ecuador que intervienen en el proceso.

6. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS


- **Archivo:** Conjunto de documentos de cualquier tipo de formato o soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona, entidad pública o privada en el transcurso de su gestión, conservados con las técnicas adoptadas para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce.
- **Archivo de Gestión:** abarca toda la documentación que es utilizada de forma continua por las diferentes dependencias, manteniendo una circulación constante para dar respuesta a los trámites iniciados.

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:
Fernando Cruz		

	Banco de Desarrollo del Ecuador B.P.	Fecha:	09-03-2023
	Área de Archivo	Versión:	0.1
Manual de Procedimientos para la Gestión Documental		Código:	MP-A.C.01
		Página:	4 de 20

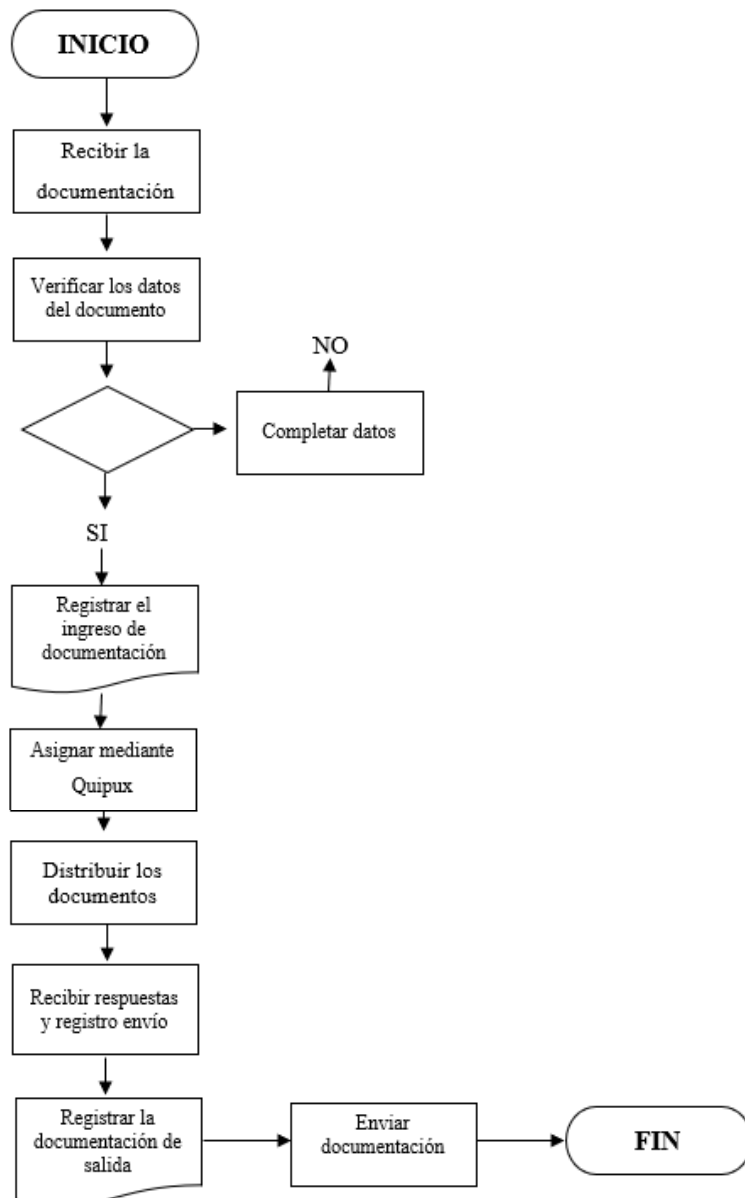
- **Desmaterialización:** proceso de transformación de documentos físicos a formato electrónico que mantienen validez jurídica por medio de la certificación electrónica.
- **Documento digital:** Es el documento producto de una captura mediante equipos de digitalización.
- **Documento electrónico:** Es la información que una entidad pública genera electrónicamente de un aplicativo o software especializado.
- **Guía de envío:** Documento generado mediante el “Sistema web Corporativo del Operador Postal”, cuya función consiste en el registro de información para direccionar la correspondencia al lugar de destino correspondiente.
- **Soporte Documental:** Medio físico sobre el que se plasma la información del documento de acuerdo al material empleado: papel, audiovisual, fotográfico, fílmico, informático, etc.
- **Sobre de entrega de documentación interna:** Sobre de manila que se utiliza para registrar y trasladar la documentación interna. En el mismo constan los siguientes datos: unidad de origen de la documentación; unidad receptora; fecha de envío; tipo de documento; número de anexos; asunto; fecha de recepción; hora; y nombre del funcionario que recibe la documentación.
- **Valija institucional:** Medio oficial utilizado por una entidad para remitir y/o recibir correspondencia.

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:
Fernando Cruz		


 Banco de Desarrollo del Ecuador B.P.	Fecha:	09-03-2023
	Área de Archivo	Versión:
Manual de Procedimientos para la Gestión Documental	Código:	MP-A.C.01
	Página:	5 de 20

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

7.1. DIGRAMA DE FLUJO



Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:
Fernando Cruz		

	Banco de Desarrollo del Ecuador B.P.	Fecha:	09-03-2023
	Área de Archivo	Versión:	0.1
Manual de Procedimientos para la Gestión Documental		Código:	MP-A.C.01
		Página:	6 de 20


7.2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

7.2.1. Registro de entrada y salida de correspondencia y control de la gestión documental

Ingreso de documentos

- Ingreso de documentación dirigida para la Institución, funcionarios y/o servidores.
- Identificar si la documentación es de carácter oficial o personal.
- Recepción de la documentación y verificación de datos de emisor y receptor (número de cedula, pasaporte o RUC, dirección completa y número de teléfono de contacto) y constatar que cuente con firma de responsabilidad, dirección para respuesta y si contiene anexos.
- Se certifica la recepción de la documentación con la aplicación del sello institucional, anotando la fecha y hora de recepción.
- Identificar la prioridad de la documentación según carácter urgente o normal.
- Llenar el registro de ingreso de documentación y control de trámite, estableciendo destino para el trámite administrativo
- Asignación mediante Quipux al servidor responsable del trámite de la documentación recibida anexando los documentos correspondientes.
- Distribuir los documentos oficiales recibidos y registrados a cada una de las dependencias del BDE.

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:
Fernando Cruz		

	Banco de Desarrollo del Ecuador B.P.	Fecha:	09-03-2023
	Área de Archivo	Versión:	0.1
Manual de Procedimientos para la Gestión Documental		Código:	MP-A.C.01
		Página:	7 de 20

Gestión de documentos:

- Realizar el seguimiento y control de la documentación entregada a cada dependencia, mediante el control interno de entrega recepción.
- Signar un código de identificación para la documentación.
- Elaborar las respuestas correspondientes siguiendo las políticas institucionales.


Salida de documentos:

- Recibir la documentación interna a ser distribuida a otras dependencias del BDE o a usuarios o clientes externos.
- Llenar el formato de recepción para dejar constancia y llevar un control de los documentos ingresados, debe constar fecha, hora de recepción, y nombre de la persona encargada.
- Clasificar la documentación de acuerdo a su contenido y urgencia.
- Revisar que la documentación cumpla con los requisitos de acuerdo al tipo de trámite, constatar que contenga las firmas de responsabilidad, dirección para respuesta y si contiene anexos.
- Realizar la entrega de la documentación sea a la mensajería interna o al Courier de mensajería.

Formatos

- Registro de ingreso de documentos.
- Registro de salida de documentos

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:
Fernando Cruz		

	Banco de Desarrollo del Ecuador B.P.	Fecha:	09-03-2023
	Área de Archivo	Versión:	0.1
Manual de Procedimientos para la Gestión Documental		Código:	MP-A.C.01
		Página:	8 de 20

Indicadores

- Porcentaje de ingreso de documentos.
- Porcentaje de salida de documentos.

7.2.2. Identificación de documentos de archivo


Retroalimentación de la información:

- Identificar la documentación de acuerdo a su procedencia como son institucionales, usuarios y clientes externos, instituciones estatales u otra categorización.
- Llevar un registro de la documentación institucional y de los usuarios externos, para establecer un control de los trámites.

Control de préstamo interno de documentos:

- Registrar la documentación prestada a nivel interno para llevar un control eficiente.
- Detallar el nombre de la persona que se solicita el préstamo de documentación, área a la que pertenece, cargo y establecer el tiempo de devolución de la información y proceder con la entrega de la documentación.
- Llevar un control del estado en el que se encuentra la documentación al momento del préstamo y en la devolución, verificando que la información se encuentre completa y en buen estado.
- Recibir la documentación en las mismas condiciones que fue entregada.
- Integrar la documentación al expediente o archivo correspondiente sin alterar el orden.

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:
Fernando Cruz		

	Banco de Desarrollo del Ecuador B.P.	Fecha:	09-03-2023
	Área de Archivo	Versión:	0.1
Manual de Procedimientos para la Gestión Documental		Código:	MP-A.C.01
		Página:	9 de 20

Identificación de documentos:

- Verificar que la documentación esté completa de acuerdo a lo establecido en el contenido de los expedientes.
- Distribuir la documentación conforme a la ubicación establecida en carpetas que identifiquen cada dependencia.
- Rotular las carpetas de acuerdo a cada proyecto o dependencia y colocar la documentación correspondiente.
- Establecer la ubicación de cada una de las carpetas de acuerdo a la distribución del área de archivo.
- Detallar la ubicación de las carpetas y mantener actualizado el registro de ubicación de física de la documentación.


Formatos

- Registro de seguimiento de la información.
- Registro de préstamo de documentación.
- Registro de ubicación de la documentación.

Indicadores

- Porcentaje de documentos tramitados.
- Porcentaje de documentos prestados.

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:
Fernando Cruz		

	Banco de Desarrollo del Ecuador B.P.	Fecha:	09-03-2023
	Área de Archivo	Versión:	0.1
Manual de Procedimientos para la Gestión Documental		Código:	MP-A.C.01
		Página:	10 de 20

7.2.3. Integración y ordenación de expedientes

Organización de archivos que forman expedientes:

- Clasificación por series documentales, estableciendo la procedencia del documento, estableciendo orden cronológico, numérico y alfabético.
- Etiquetación de la documentación con base a la procedencia.
- Aperturar una carpeta por expediente y en caso de que el volumen de documentación sea alto incluir carpetas adicionales con el mismo nombre y numeradas según la continuación establecida.
- Designar la serie y subseries documentales correspondientes a cada expediente.
- Numerar las fojas útiles; número de tomos; y, año.

Formatos

- Registro control de expedientes

Indicadores


- Porcentaje de expedientes registrados

7.2.4. Clasificación archivística por procesos

Identificación de archivos por procesos:

- Clasificación y ordenamiento por series documentales de acuerdo a la procedencia de la documentación y a la estructura por procesos.
- Etiquetación de la documentación de acuerdo a la estructura por procesos.

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:
Fernando Cruz		

	Banco de Desarrollo del Ecuador B.P.	Fecha:	09-03-2023
	Área de Archivo	Versión:	0.1
Manual de Procedimientos para la Gestión Documental		Código:	MP-A.C.01
		Página:	11 de 20

- Apertura de carpetas distintas conforme a la estructura por procesos.

Clasificación de documentos:

- Verificación de que la documentación esté completa de acuerdo a los parámetros establecidos.
- Ubicación de la documentación en las carpetas conforme a lo establecido en cada una de las dependencias.
- Rotular las carpetas de acuerdo a lo establecido en cada una de las dependencias y guardar la documentación correspondiente.
- Establecer la ubicación de cada una de las carpetas de acuerdo a la distribución del área de archivo.
- Detallar la ubicación de las carpetas y mantener actualizado el registro de ubicación de física de la documentación.


Formatos

- Registro de préstamos de documentación interna.
- Registro de documentos por procesos.

Indicadores

- Porcentaje de documentos registrados.

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:
Fernando Cruz		

	Banco de Desarrollo del Ecuador B.P.	Fecha:	09-03-2023
	Área de Archivo	Versión:	0.1
Manual de Procedimientos para la Gestión Documental		Código:	MP-A.C.01
		Página:	12 de 20

7.2.5. Descripción documental

- Determinar el apartado de descripción donde se establezca la sección, subsección, serie, subserie o agrupación documental.
- Establecer el estado general y de conservación documental.
- Identificación del nivel de deterioro y constatación de la aplicación del proceso de conservación.
- Registro de la descripción documental y generación de respaldos electrónicos para el acceso a la información.


Formatos

- Registro de descripción documental.

7.2.6. Valoración documental

- Determinar el nombre de la dependencia que generó la documentación.
- Detallar el contenido de la serie documental.
- Referir la clase de documentación que contiene cada expediente, identificando el número de fojas y destino.
- Detallar los años (inicial y final).
- Determinar el orden de la documentación sea de forma numérica, alfabética, cronológica.
- Establecer el tiempo de vigencia administrativa, legal y fiscal que tiene la documentación.
- Realizar la tabla de valoración documental.

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:
Fernando Cruz		

	Banco de Desarrollo del Ecuador B.P.	Fecha:	09-03-2023
	Área de Archivo	Versión:	0.1
Manual de Procedimientos para la Gestión Documental		Código:	MP-A.C.01
		Página:	13 de 20

7.2.7. Transferencias documentales


Preparación de la documentación para transferencia:

- Selección de la documentación que ha cumplido el plazo de conservación, conforme a lo establecido en los Plazos de Conservación.
- Verificación de la documentación seleccionada, organizada de forma secuencial y completa.
- Elaborar el inventario de la documentación a transferir y determinar si existe novedades u observaciones.
- Almacenar los documentos en cajas para la transferencia respectiva.
- Informar al responsable del archivo central el envío de la documentación a transferirse.

Recepción de documentación transferida:

- Recepción de la documentación, verificando el inventario de los documentos objeto de la transferencia.
- Verificación acorde con el inventario de cada uno de los documentos transferidos.
- Elaboración del Acta de Entrega Recepción de Documentación transferida, anexando el inventario de transferencia.
- En el caso de existir novedades informar al responsable con la finalidad de corregir el inventario y completar la documentación.
- Suscribir el Acta de Entrega Recepción de Documentación transferida.

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:
Fernando Cruz		

	Banco de Desarrollo del Ecuador B.P.	Fecha:	09-03-2023
	Área de Archivo	Versión:	0.1
Manual de Procedimientos para la Gestión Documental		Código:	MP-A.C.01
		Página:	14 de 20

- Asignación de la ubicación donde reposará la documentación e incluir en el registro de ubicación para la actualización correspondiente.

Formatos

- Registro guía de archivo de transferencia.
- Acta de entrega recepción.

Indicadores

- Porcentaje de documentación transferida.

7.2.8. Preservación de archivos


Conservación de la documentación:

- Clasificación y organización de la documentación para la conservación de acuerdo a su valor histórico o permanente.
- Establecer el procedimiento para consulta de expedientes de acuerdo a las políticas del BDE.
- Realizar la digitalización de la documentación de archivo, con el fin de su conservación y facilitación de búsqueda.

Formatos

- Registro de revisión de conservación documental.

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:
Fernando Cruz		

	Banco de Desarrollo del Ecuador B.P.	Fecha:	09-03-2023
	Área de Archivo	Versión:	0.1
Manual de Procedimientos para la Gestión Documental		Código:	MP-A.C.01
		Página:	15 de 20


Indicadores

- Porcentaje de documentación conservada.

8. ANEXOS

- Anexo 1. - Registro de ingreso y salida de documentos.
- Anexo 2. - Registro de seguimiento de la información.
- Anexo 3. - Registro de préstamo de documentación.
- Anexo 4. – Registro de transferencia de archivos.
- Anexo 5. - Registro de descripción documental.


Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:
Fernando Cruz		

 <small>BANCO DE DESARROLLO DEL ECUADOR S.P.</small>	Banco de Desarrollo del Ecuador B.P.	Fecha:	09-03-2023
	Área de Archivo	Versión:	0.1
Manual de Procedimientos para la Gestión Documental		Código:	MP-A.C.01
		Página:	16 de 20


Anexo 1. - Registro de ingreso y salida de documentos.

 <small>BANCO DE DESARROLLO DEL ECUADOR S.P.</small>		REGISTRO DE INGRESO Y SALIDA DE DOCUMENTOS													
RECEPCIÓN											DESPACHO				
Número Trámite	Fecha documento	Fecha registro	Número Documento	Remitente	Institución	Asunto	CC	Correo Electrónico	Teléfono	Área Asignada	Número Documento	Fecha Documento	Fecha Despacho	Destinatario	Recibido


Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:
Fernando Cruz		

	Banco de Desarrollo del Ecuador B.P.	Fecha:	09-03-2023
	Área de Archivo	Versión:	0.1
Manual de Procedimientos para la Gestión Documental		Código:	MP-A.C.01
		Página:	17 de 20


Anexo 2. - Registro de seguimiento de la información.

 REGISTRO DE SEGUIMIENTO DE LA INFORMACIÓN									
Fecha	Número de Guía	Número Documento	Anexo Documento	Número Hojas	Destinatario	Firma	Fecha	Hora	Observaciones


Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:
Fernando Cruz		

 <small>BANCO DE DESARROLLO DEL ECUADOR S.P.</small>	Banco de Desarrollo del Ecuador B.P.	Fecha:	09-03-2023
	Área de Archivo	Versión:	0.1
Manual de Procedimientos para la Gestión Documental		Código:	MP-A.C.01
		Página:	18 de 20

Anexo 3. - Registro de préstamo de documentación.

 <small>BANCO DE DESARROLLO DEL ECUADOR S.P.</small>		REGISTRO DE PRÉSTAMO DE DOCUMENTACIÓN				
Descripción del documento	Número de fojas	Ubicación física		Entregado por	Recibido por	Fecha devolución
		Caja	Estantería			


Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:
Fernando Cruz		

 <small>BANCO DE DESARROLLO DEL ECUADOR S.P.</small>	Banco de Desarrollo del Ecuador B.P.	Fecha:	09-03-2023
	Área de Archivo	Versión:	0.1
Manual de Procedimientos para la Gestión Documental		Código:	MP-A.C.01
		Página:	19 de 20


Anexo 4. – Registro de transferencia de archivos.

 <small>BANCO DE DESARROLLO DEL ECUADOR S.P.</small>		REGISTRO DE TRANSFERENCIA DE ARCHIVOS				
Caja Número	Descripción del contenido	Cantidad de piezas documentales	Número de fojas	Años	Documentación	
					Transitorio	Permanente

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:
Fernando Cruz		

	Banco de Desarrollo del Ecuador B.P.	Fecha:	09-03-2023
	Área de Archivo	Versión:	0.1
Manual de Procedimientos para la Gestión Documental		Código:	MP-A.C.01
		Página:	20 de 20

Anexo 5. - Registro de descripción documental.


		REGISTRO DE DESCRIPCIÓN DOCUMENTAL				
Código de archivo	Descripción	Fecha		Rango		Observaciones
		Desde	Hasta	Desde	Hasta	

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:
Fernando Cruz		

Anexo 3*Registro Fotográfico***Figura 20***Registro Fotográfico Archivo***Fuente:** BDE**Tomada por:** Cruz, C.

Anexo 4

Resultados del Antiplagio



CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

CRUZ FERNANDO PARALELO 4TSAQ4

7%
Similitudes

< 1% Texto entre comillas
< 1% similitudes entre comillas


0% Idioma no reconocido

Nombre del documento: CRUZ FERNANDO PARALELO 4TSAQ4.pdf
ID del documento: 76c081b6905ab649f032fb25ef6f8a12ebe3ea98
Tamaño del documento original: 1,42 Mo

Depositante: Gladys Barragan
Fecha de depósito: 17/3/2023
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 17/3/2023











Número de palabras: 15.659
Número de caracteres: 114.309

Ubicación de las similitudes en el documento:


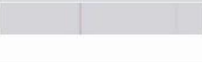





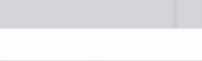




≡ Fuentes

Fuentes principales detectadas






Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 localhost Los archivos de gestión y el acceso a la información. http://localhost:8080/xmlui/bitstream/redug/49965/3/BFILO-PBA-20P10.pdf.txt 32 fuentes similares	1%		Palabras idénticas : 1% (209 palabras)
2	 eprints.rclis.org http://eprints.rclis.org/14058/1/sisarchivesp.pdf#:~:text=Institución responsable de la acogida, tratam... 25 fuentes similares	1%		Palabras idénticas : 1% (194 palabras)
3	 www.cyta.com.ar CyTA http://www.cyta.com.ar/biblioteca/bddoc/bdlibros/glosario_administracion/glosario_administracion.htm 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (162 palabras)
4	 localhost Los fondos documentales y su organización para brindar servicios de cali... http://localhost:8080/xmlui/bitstream/redug/59589/3/BFILO-PBA-21P67_Mendoza_-_Benitez.pdf.txt 20 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (156 palabras)
5	 laguiadelarchivista.wordpress.com ¿Qué es un archivo? - La guía del archivista https://laguiadelarchivista.wordpress.com/2015/10/30/entrada-1/ 25 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (144 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 www.uis.edu.co https://www.uis.edu.co/intranet/calidad/documentos/gestion_documental/GUIAS/GGD.07.pdf	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (39 palabras)
2	 Documento de otro usuario #7ed88c El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (29 palabras)
3	 www.bce.ec https://www.bce.ec/images/transparencia2021/documental/PLTS-002-2020.pdf	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (24 palabras)
4	 www.oficial.ec Acuerdo 5230 Expídese el Reglamento de gestión documental y arc... https://www.oficial.ec/acuerdo-5230-expidese-reglamento-gestion-documental-archivos	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (22 palabras)
5	 bde.fin.ec Introducción al BDE - BDE https://bde.fin.ec/introduccion-al-bde/	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (19 palabras)

Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas)

Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

-  <https://bde.fin.ec/>
-  <https://bde.fin.ec/estructura-y-orgnigrama/>
-  <https://sites.google.com/site/temasdeingenieriadeproyectos/actividades/conceptos>
-  <http://www.ica.org/en/espaol>
-  <https://www.redalyc.org/pdf/1790/179018137004.pdf>

