



UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVOLOGÍA



**ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL
ARCHIVO DE RECURSOS HUMANOS DEL BANCO MERCANTIL**

Autor: Br. Natassha Nathalie Mejías Volcán

Tutor: Prof. Luis Zerpa

Caracas, septiembre 2017

CONTENIDO

| | Pág. |
|--|------|
| PORTADA | i |
| CONTENIDO | ii |
| DEDICATORIA | v |
| AGRADECIMIENTOS | vi |
| RESUMEN | vii |
| INTRODUCCIÓN | 8 |
| 1.- CAPITULO I. EL PROBLEMA | 10 |
| 1.1.- Planteamiento del Problema | 10 |
| 1.2.- Objetivos de la Investigación | 11 |
| 1.2.1.- Objetivo General | 11 |
| 1.2.2.- Objetivos Específicos | 11 |
| 1.3.- Justificación | 12 |
| 1.4.- Ubicación del problema en el contexto acumulado del conocimiento | 12 |
| 2.- CAPITULO II. MARCO TEORICO Y REFERENCIAL | 13 |
| 2.1.- Antecedentes de la Investigación | 13 |
| 2.2.- Bases Teóricas | 15 |
| 2.2.1.- Definición de Archivo | 15 |
| 2.2.2.- Importancia del Archivo | 16 |
| 2.2.3.- Definición de Archivalía | 16 |
| 2.2.4.- Proceso Administrativo | |
| 2.2.5.- Definición de Recursos Humanos | 18 |
| 2.2.6. Archivo de Recursos Humanos | 18 |
| 2.2.7.- Definición de Manual | 18 |
| 2.2.8.- Importancia de los Manuales | 19 |
| 2.2.9.- Tipos de Manuales | 19 |
| 2.2.10.- Definición de Manuales de Normas y Procedimientos | 20 |

| | | |
|----------|--|----|
| 2.2.11.- | Objetivos de Manuales de Normas y Procedimientos | 21 |
| 2.2.12.- | Elaboración del Manual de Normas y Procedimientos | 21 |
| 2.2.13.- | Estructura del Manual de Normas y Procedimientos | 22 |
| 2.2.14.- | Implantación del Manual de Normas y Procedimientos | 22 |
| 2.2.15.- | Mantenimiento del Manual de Normas y Procedimientos | 23 |
| 2.3.- | Reseña Histórica del Banco Mercantil | 23 |
| 2.3.1.- | Misión del Banco Mercantil | 24 |
| 2.3.2.- | Visión del Banco Mercantil | 25 |
| 2.3.3.- | Organigrama del Banco Mercantil | 25 |
| 2.4.- | Bases Legales | 26 |
| 3.- | CAPITULO III. MARCO METODÓLOGICO | 29 |
| 3.1.- | Nivel de la Investigación | 29 |
| 3.2.- | Tipo de la Investigación | 29 |
| 3.3.- | Diseño de la Investigación | 30 |
| 3.4.- | La Población | 30 |
| 3.4.1.- | Población Recurso Humano | 30 |
| 3.4.2.- | Muestra Recurso Humano | 31 |
| 3.4.3.- | Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos (Recurso Humano) | 31 |
| 3.4.4.- | Archivalía | 32 |
| 3.4.5.- | Muestra | 32 |
| 3.4.6.- | Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos (Documental) | 32 |
| 4.- | CAPITULO IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS | 34 |
| 4.1.- | Presentación y Análisis de los Resultados | 34 |
| 4.1.1.- | Primera parte – Lista de Cotejo | 34 |
| 4.1.2.- | Segunda parte – Cuestionario Aplicado | 36 |
| 5.- | CAPITULO V. LA PROPUESTA | 45 |
| | CONCLUSIONES | 87 |
| | RECOMENDACIONES | 88 |
| | REFERENCIAS CONSULTADAS | 89 |

LISTA DE CUADRO Y GRÁFICOS

| | |
|--|----|
| Cuadro Lista de Cotejo | 35 |
| Gráfico N° 1: Procedimiento de Solicitud de Expedientes | 37 |
| Gráfico N° 2: Mejoras dentro del Archivo de Recursos Humanos en cuanto a la Infraestructura del Mismo | 37 |
| Gráfico N° 3: Manual de Normas y Procedimientos | 38 |
| Gráfico N° 4: Calidad de Servicio | 38 |
| Gráfico N° 5: Tiempo de Entrega de los Expedientes | 39 |
| Gráfico N° 6: Procesos para la Organización de documentos | 40 |
| Gráfico N° 7: Condiciones de Medio Ambiente | 40 |
| Gráfico N° 8: Actualización del Manual de Normas y Procedimientos | 41 |
| Gráfico N° 9: Solicitud de la Información | 41 |
| Gráfico N° 10: Forma de ingreso de la documentación o expedientes recibidos | 42 |
| Gráfico N° 11: Registros de los documentos o expedientes enviados al Archivo de Recursos Humanos del Banco Mercantil | 43 |

DEDICATORIA

Primeramente a Dios por darme salud, sabiduría y constancia para poder triunfar siempre en la vida y fuerza para vencer algunos obstáculos que se me presentaron durante esta etapa de mi carrera.

A mis padres y mi abuela por su amor infinito, apoyo incondicional, enseñarme a mejorar y a superarme cada día más, también por estar a mi lado en todo momento. Los amo.

A mis amigos por apoyarme y soportarme en momentos difíciles, brindándome siempre una palabra de aliento.

AGRADECIMIENTOS

A Dios principalmente por permanecer conmigo en todo momento y guiarme por buen camino.

A mi familia por apoyarme siempre. Fuerza y cariño a través de lucha y sacrificio para sacarme adelante.

A la Universidad Central de Venezuela por haberme dado la oportunidad de ser parte de ella y a mis profesores que fueron parte de mi formación académica, inculcándome sus conocimientos.

A mi tutor académico, Prof. Luis Zerpa, por su disposición, dedicación y paciencia.

A mis jurados, la profesora Edecia Hernández y el profesor Pedro Coronado por su comprensión y apoyo académico

A mi supervisora Elisa Di Martino, Coordinadora de la unidad de Registros y Pagos, por haberme apoyado y ayudado en todo momento tanto profesional como personalmente. También al Coordinador de Selección, Uriel López, quien fue mi asesor de este Trabajo de Grado.

A mis verdaderas amistades (Adriana Mansilla, Isis Zambrano y Loiser Villalba) por la paciencia, ayuda y energía para seguir adelante.

En fin, ¡Muchísimas gracias a todos!



UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVOLOGÍA



ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL ARCHIVO DE RECURSOS HUMANOS DEL BANCO MERCANTIL

Elaborado por: Br. Natassha Mejías
Tutor: Prof. Luis Zerpa
Año: septiembre, 2017

RESUMEN

Se propone actualizar el manual de Normas y Procedimientos para el Archivo de Recursos Humanos del Banco Mercantil, en el que mediante un diagnóstico realizado tanto en sus instalaciones como en el flujo de ingresos, resguardo y conservación de los documentos y expedientes del personal de la institución, se evidenció la desactualización del manual vigente, relacionado con la recepción, almacenamiento, utilización y preservación de los mismos; ante la situación descrita, se determinó de acuerdo al análisis realizado a los resultados obtenidos durante la investigación, que sería beneficioso para la institución la actualización de un manual de normas y procedimientos archivísticos para la tramitación de documentos y expedientes de personal, que sirva como normativa en la metodología a seguir durante el procedimiento de recibimiento, incorporación, uso, resguardo y protección del acervo documental.

Además para determinar los factores que inciden en la calidad del Archivo y de sus servicios, se hizo la observación directa y se elaboró una lista de cotejo para conocer las fortalezas y debilidades del manual existente. Por otra parte se aplicó un cuestionario para evaluar el conocimiento del personal del Archivo y la satisfacción de los usuarios.

Por último se presenta el manual de Normas y Procedimientos para el Archivo de Recursos Humanos del Banco Mercantil que servirá para instruir a los usuarios en los procesos archivísticos y a su vez capacitar al personal que ingrese al Archivo. De esta forma se garantizan mejoras en el Archivo y al acceso de su información y documentos.

Descriptor: Manual de Normas y Procedimientos, Archivo de Recursos Humanos, Banco Mercantil.

INTRODUCCIÓN

Los archivos como memoria documental de las instituciones se han convertido en factor importante y se han enfocado a la elaboración de manuales de normas y procedimientos para la estandarización de tareas específicas, disminuyendo así la diversidad de criterios utilizados para la realización de funciones, buscando agilizar los procedimientos y mejorando así los servicios y la prontitud de los mismos, cumpliendo con el fin último de toda unidad archivística, la disponibilidad de la documentación y la satisfacción del usuario.

Los manuales de normas y procedimientos se crean para documentar información detallada, ordenada y así garantizar la eficiencia de las operaciones o actividades que se realizan en una organización. Pueden ser aplicados en cualquier empresa y diversas áreas, generando información útil y necesaria, que permita establecer medidas de seguridad y control. La estandarización de procesos debe ser revisada de manera continua para asegurar que se adecúe a la operatividad de la unidad correspondiente, de tal forma que lo que describen los manuales representen de manera real y eficiente las actividades a las que se refiere evitando planes obsoletos, funciones derogadas, actividades modificadas, entre otros.

El propósito de ésta investigación es proponer la actualización del manual de normas y procedimientos, esto con la finalidad de establecer parámetros que permitan la normalización de los procesos en el área de Archivo y una adecuada comunicación con las partes involucradas que les permita realizar sus tareas en forma ordenada y sistemática.

En cuanto a la conformación de los expedientes los mismos se encuentran separados en pestañas contentivas de la siguiente información: Información del candidato, documentos de carácter legal, movimientos de personal, ausencias, beneficios y otros documentos adicionales.

La investigación cuenta con una herramienta de trabajo aplicable en la organización según se ajuste a sus políticas y lineamientos institucionales. Así pues, para profundizar el

tema, la estructuración de la investigación se presentará a continuación mediante los siguientes capítulos:

En el Capítulo I, Problema: Se describe la problemática en cuanto a la necesidad de actualizar un manual el cual defina el resguardo de toda la documentación, el objetivo general, los objetivos específicos y la justificación del problema. En el Capítulo II, Marco teórico y referencial: Señala los antecedentes de la investigación, la reseña histórica del Banco Mercantil y se aborda los Manuales de Normas y Procedimientos, clasificación y utilidad que representan su implementación en el contexto archivístico. Igualmente las bases teóricas. En el Capítulo III, Marco metodológico: Se dará a conocer el tipo, nivel y diseño de la investigación. Además se precisará la manera de cómo surgió la escogencia de la población y la muestra y por último se mencionará las técnicas de recolección de datos que se utilizarán, para comprender como será el procedimiento con la cual se llevará a cabo éste proyecto. En el Capítulo IV, Presentación y análisis de los resultados: Se exponen los resultados obtenidos a través de una lista de cotejo y el cuestionario para la recolección de datos. Los instrumentos utilizados fueron la guía de observación y la encuesta. En el Capítulo V, La propuesta: Se incluye la propuesta que es la actualización del Manual de Normas y Procedimientos del Archivo de Recursos Humanos del Banco Mercantil.

Se realizan las conclusiones y se proponen recomendaciones para facilitar el manejo de los procesos y actividades y evitar que los trabajadores del Archivo realicen tareas de manera improvisada y además brindar un servicio más efectivo y eficaz a los usuarios.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1.-Planteamiento del Problema

El proceso de evolución constante y dinámico que caracteriza a la sociedad actual, exige que las empresas se esfuercen cada vez más en lograr altos niveles de servicio y calidad, a fin de mantenerse activas y competitivas dentro del mercado. Para lograr este objetivo deben administrar de manera racional y eficiente una serie de elementos relativos al negocio y a su razón de ser, así como también a los temas administrativos que apoyan la gestión. Dentro de la dicha gestión administrativa se encuentra el manejo de personal, las plataformas, los procesos y los procedimientos.

Al existir una gran variedad de procesos y estructuras, la documentación de los mismos se hace necesaria para proteger el histórico de las empresas, apoyar la mejora continua, tener una referencia clara acerca de los procedimientos y preparar al personal de relevo para conocer la forma de cómo se realizan las actividades.

Disponer de un manual de normas y procedimientos permite documentar las actividades para controlar los asuntos dentro de una organización. Permite organizar y facilita el cumplimiento de los procedimientos del trabajo así como la documentación de los mismos.

Como consecuencia de lo antes expuesto, las empresas requieren un Manual de Normas y Procedimientos, como herramienta para registrar y transmitir cierta cantidad de información para el correcto funcionamiento de cada una de las unidades administrativas que la conforman. La información que se transmite a través de los manuales ayuda a que el recurso humano logre los objetivos programados y a su vez desarrolle sus actividades sin problemas.

El Archivo de Recursos Humanos del Banco Mercantil administra todos los expedientes de trabajadores de la empresa a nivel nacional, sean activos, retirados y jubilados; está

adscrito a una de las Gerencias más importantes del área de Recursos Humanos, está conformado por tres empleados y atiende aproximadamente a 50 usuarios. El Archivo descrito requiere que se actualicen las directrices que faciliten y mejoren la disponibilidad de la información y la normalización de los procesos archivísticos, la conservación y la custodia de los documentos. A pesar de la existencia de un Manual de Normas y Procedimientos el mismo presenta fallas, debido a que no especifica de manera exhaustiva todas las actividades inherentes a los procesos operativos asociados a la función de archivo.

En consecuencia, se pretende actualizar el Manual de Normas y Procedimientos del Archivo de Recursos Humanos del Banco Mercantil, el cual contemple los requisitos para el cumplimiento de cada una de las operaciones archivísticas fundamentales y la disponibilidad de la información.

Por lo anterior, se formula la siguiente interrogante: ¿Cuál es la necesidad de actualizar el Manual de Normas y Procedimientos del Archivo de Recursos Humanos del Banco Mercantil?

1.2.- Objetivos de la Investigación

1.2.1.- Objetivo General

Proponer la actualización del Manual de Normas y Procedimientos del Archivo de Recursos Humanos del Banco Mercantil.

1.2.2.- Objetivos Específicos

- Revisar el Manual vigente del Archivo de Recursos Humanos del Banco Mercantil con base en el cumplimiento de las normas técnicas de entes autorizados.
- Analizar las Políticas y Procedimientos Archivísticos que puedan ser aplicadas al Archivo de Recursos Humanos del Banco Mercantil.
- Describir los procesos y procedimientos actuales del Archivo de Recursos Humanos del Banco Mercantil.
- Presentar la propuesta del Manual de Normas y Procedimientos actualizado del Archivo de Recursos Humanos del Banco Mercantil.

1.3.- Justificación

El presente trabajo de investigación se justifica desde el punto de vista analítico y organizacional en virtud de que el mismo representa un aporte significativo para el Archivo de Recursos Humanos del Banco Mercantil, dada la necesidad que tiene esta unidad de hacer un profundo y continuo análisis a los procesos administrativos que se desarrollan en la misma y de esta forma ajustarlos a los nuevos tiempos para la mejora continua.

La investigación que se presenta resulta de gran importancia, debido a que permitirá al organismo conocer las ventajas que posee la actualización de los procedimientos con miras a la conservación, ordenación, clasificación, descripción, desincorporación y remisión de los documentos que ingresan en el Archivo de Recursos Humanos del Banco Mercantil, aprovechando de esta manera las ventajas que tiene el manejo de los sistemas administrativos.

La documentación de procesos evita retrasos y errores en las actividades, documentos no encontrados, pérdida de tiempo, insatisfacción de los usuarios e incumplimiento de las normas. Adicionalmente permite contar con la especialización de los responsables de las funciones para articular con capacitación y realizar cambios permanentes que obligan a actualizar el modelo de gestión documental, homologación de gestión, normas regulatorias y el nivel neurálgico de la documentación.

1.4.- Ubicación del Problema en el Contexto Acumulado del Conocimiento

De acuerdo con las líneas de investigación del Centro de Investigación y Desarrollo en Ciencias de la Información (CIDECI) de la EBA-UCV, este trabajo se ubica en la línea 5 de investigación que corresponde al área de "procesamiento de la información".

Se plantea demostrar medidas de calidad, empleando las normas nacionales e internacionales para la elaboración, proceso y presentación de manuales de normas y procedimientos. Este estudio nos permitirá determinar las características y criterios para la elaboración del mismo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO Y REFERENCIAL

2.1.- Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes establecen un gran soporte desde el punto de vista referencial para toda la investigación. Por este motivo se consideró necesario para poder realizar esta investigación, la revisión de algunos trabajos de grados y otras publicaciones que traten el tema de Manual de Normas y Procedimientos.

La Cruz M., Marisol, (2000), quien presenta una investigación para optar al título de Licenciatura en Archivología en la Universidad Central de Venezuela, Titulado: Elaboración de un Manual de Normas y Procedimientos para el Archivo de la Oficina de Tramitación y Control de Personal de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad Central de Venezuela. Donde plantea: proponer la implantación de un Manual de Normas y Procedimientos para normar y controlar las actividades inherentes al archivo de la Oficina de Tramitación y Control de Personal (OTCP), de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales (FACES), reforzándolo con la implantación de un Modelo de Almacenamiento y Recuperación de información que permita registrar en un formato de fácil acceso los servicios que presta el archivo, para lograr mejorar una evaluación continua. La relación que existe entre este antecedente y el tema planteado, es que se estudiaron las debilidades y fortalezas para la ubicación de los documentos obteniendo resultados óptimos en el tiempo de búsqueda y calidad de respuesta en la información.

Jaimes U. Eruby A, (2006) cuyo Trabajo de Grado Titulado, Propuesta para la Actualización del Manual de Normas y Procedimientos del Archivo Central de la Industria Petroquímica de Venezuela, S.A. (PEQUIVEN). Dicho Trabajo fue presentado para optar al título de Licenciatura en Archivología en la UCV, se basa en la actualización del manual de normas y procedimientos que permitan la normalización de los procesos. Para brindar un

aporte que oriente a la normalización del Archivo Central de PEQUIVEN, y servir como ejemplo a otras instituciones con problemas similares por falta de normativas en sus archivos. Considerando el planteamiento anterior, esta investigación arroja datos importantes al trabajo propuesto, puesto que presenta un plan para mejorar la calidad del servicio.

López H. Elvis, (2012) quien presentó un trabajo de grado titulado, Propuesta de un Manual de Procedimientos para el Archivo Central de la Dirección de Asesoría Jurídica de la Corporación de Industrias Intermedias de Venezuela, (CORPIVENSA). El trabajo de investigación se basa en desarrollar una propuesta acorde a las necesidades de la organización para crear y poner en práctica un manual de procedimientos que responda en dirección a la coordinación de tareas y esfuerzos en cuanto al uso y la conformación de este importante sub-fondo documental perteneciente al Estado venezolano. Esta investigación se relaciona con el tema planteado para optimizar la búsqueda de la información y respuesta a los procedimientos.

Palacio M. Ricardo, (2005) cuyo Trabajo de Grado modalidad Pasantía Titulado, Propuesta de un Manual de Políticas y Procedimientos Contables Administrativas para la Empresa Pro – Ambiente, S.A., Maturín estado Monagas. Fue presentado para optar al título de Licenciatura en Contaduría Pública, en la Universidad de Oriente, El trabajo de investigación se basa en contar con un manual de política y procedimiento para lograr el desarrollo óptimo de sus operaciones de la compañía, y así posicionarse en el ambiente en el que se desempeña como una empresa sólida y que el recurso humano lleve a cabo las labores propias de su cargo. Esta investigación se relaciona con el tema planteado para optimizar la búsqueda de la información y mejorar la calidad del servicio.

Colman, Gabriela (2013) presentó un trabajo de Grado titulado: Manual de Normas y Procedimientos Administrativos de la Policlínica Maracaibo C.A. para optar al título de Ingeniero Industrial en la Universidad Rafael Urdaneta. Donde plantea: soluciones a los procesos administrativos que se desarrollan en la Policlínica Maracaibo C.A., partiendo con el propósito de la realización de un manual de normas y procedimientos para el control apropiado de sus operaciones en el área administrativa, por presentar deficiencias en sus

procesos administrativos debido a la falta de definición y difusión de procedimientos y normas que especifiquen los pasos a seguir para el desarrollo de las diferentes actividades, lo cual genera situaciones, como: Falta de normalización, incapacidad de medir los resultados de sus operaciones, retrasos en los procesos por desconocimiento de los pasos a seguir, el conocimiento reposa en las personas y no en la organización, periodos prolongados en la inducción de personal, problemas de comunicación. Esta investigación se tomó como referencia ya que el contenido posee puntos de interés a la investigación y se canalizó todo en cuanto a optimizar el tiempo de respuesta y la calidad de los procedimientos.

2.2.- Bases Teóricas

Definición de Archivo

Un archivo es un establecimiento físico en el cual se resguarda y conservan documentos, que conforman el patrimonio de una institución bien sea pública o privada debido a que son documentos que se han producido durante sus actividades administrativas habituales en la organización, siendo por esto la unidad responsable de conservar y difundir la información contenida en los mismos.

Gallego Olga (1989), lo define “conjunto de documentos acumulados por una persona, institución pública o privada en un proceso natural, automática y orgánicamente, en razón de sus funciones y actividades y de cualquier fecha, que se conservan para servir de referencia”.

Además Antonia Heredia señala que: un Archivo es uno o más conjuntos de documentos sea cual fuera 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 las personas o institución que la produce, para los ciudadanos o para servir de fuentes de historia.

Otro término de Archivo el cual es importante resaltar es de Manuel Velásquez, puesto que él define Archivo como la unidad adscrita a una institución, la cual conduce la política de gestión y custodia de los documentos y su servicio a los usuarios como parte de trámites

y patrimonios de sus creadores, de ciudadanos y de las comunidades municipales, según su jurisdicción. Tomando en cuenta las definiciones anteriormente explicadas se considera que la más apropiada a la investigación es la definición de Manuel Vásquez, debido que hace referencia al Archivo como un espacio o local adscrito a una institución, la cual preservará el patrimonio del mismo.

El Archivo es el depósito donde se conservan los documentos, también la institución u oficina responsable de recibir, organizar, conservar y difundir los documentos y la información que contienen para servir de testimonio a la gestión administrativa de una empresa.

Importancia del Archivo

Según Antonia Heredia dice que los Archivos son de gran importancia para numerosas instituciones u organizaciones los cuales procuran preservar y conservar su acervo documental para el buen funcionamiento de su gestión administrativa. Su importancia se encuentra en comprender a partir del valor que tiene para la empresa, la comunidad, la investigación, la administración, el desarrollo económico, social, científico y tecnológico y el fomento de la cultura.

Un archivo tiene que permitir por lo menos dos funciones: almacenar y recuperar la información. En toda organización las finalidades del archivo son:

- Ser el centro de la información y de la documentación.
- Ser un instrumento que ayude a conocer el funcionamiento de otros servicios.
- Asegurar la conservación de los documentos.

Definición de Archivalía

Término adoptado de las escuelas europeas, como conjuntos de materiales de consulta de un archivo. Comprende toda la documentación producida y recibida por el archivo (escritos, cartas, dibujos, mapas planos, películas, discos, etc.). Mundo Archivístico. (s.f).

Proceso Administrativo

Según Melinkoff, R. (2005) un proceso es el conjunto de pasos o etapas necesarias para llevar a cabo una actividad. La administración está conformada por varias fases, etapas o funciones, la cual su conocimiento absoluto es imprescindible a fin de emplear la técnica, los principios y los métodos de esta disciplina correctamente. Por ello, las principales etapas de proceso administrativo son las siguientes:

- **Planificar:** es el proceso que comienza con la visión que tienen las personas que dirigen a una organización; la misión de la organización; establecer objetivos, las estrategias y políticas organizacionales. La planificación abarca el largo plazo (5 a 10 años o más), el mediano plazo (1 y 5 años) y el corto plazo, donde se desenvuelve el presupuesto anual detalladamente. Hoy, los cambios continuos creados por factores económicos, climáticos, sociales, tecnológicos, políticos, generan un ambiente turbulento donde la planificación se obstaculiza y se disminuyen los plazos de la misma y exigen a las organizaciones a revisar y redefinir sus planes de manera sistemática y permanente.

- **Organizar:** responde a las preguntas ¿Quién? Va a realizar la tarea, implica diseñar el organigrama de la organización definiendo responsabilidades y obligaciones; ¿Cómo? Se va a realizar la tarea; ¿Cuándo? Se va a realizar, a través del diseño de proceso de negocio, el cual establecen la manera en que se deben ejecutar las tareas y en qué secuencia temporal, en conclusión organizar es coordinar y sincronizar.

- **Dirigir:** es la influencia o capacidad de persuasión practicada a través del Liderazgo acerca de los individuos para el logro de los objetivos fijados; basado esto en la toma de decisiones utilizando modelos lógicos e intuitivos.

- **Controlar:** es la medición del desempeño de lo realizado, comparándolo con los objetivos y metas establecidas; se detectan los desvíos y se toman las medidas necesarias para corregirlos. El control se realiza a nivel estratégico, táctico y operativo; la organización entera es evaluada, a través de un sistema de Control de Gestión; por otra parte también se contratan auditorías externas, donde se analizan y controlan las diferentes áreas funcionales.

El **objeto de estudio** de la Administración son las organizaciones; por lo tanto, es aplicable a empresas privadas y públicas; instituciones públicas y organismos estatales y a las distintas instituciones privadas. Por ejemplo: iglesias; universidades; gobiernos y organismos municipales, provinciales, nacionales; hospitales y otras instituciones de salud, fundaciones, entre otros y a todos los tipos de empresas privadas; e incluso las familias y hogares.

La actividad administrativa se distingue por su carácter documental, es decir, por reflejarse en documentos que establecen el testimonio de la mencionada actividad. La conservación y disponibilidad de tales documentos es de suma importancia debido que pueden ser requeridos en cualquier momento para diferentes actividades inherentes a procesos organizacionales y por este motivo se han desarrollado procesos archivísticos para organizar la documentación referida.

Definición de Recursos Humanos

Se denomina Recursos Humanos a las personas con las que una Organización cuenta para desarrollar y ejecutar de manera correcta las acciones, actividades, labores y tareas que deben realizarse y que han sido solicitadas a dichas personas.

Las personas son la parte fundamental de una organización, y junto con los recursos materiales y económicos conforman el “todo” que dicha organización necesita.

Archivo de Recursos Humanos

Dar cumplimiento en la integración, manejo y conservación de los expedientes del personal que labora en una empresa, a fin de optimizar la administración de los documentos generados en la trayectoria laboral y facilitar su consulta cuando se requiera verificar el perfil y trayectoria del personal.

Definición de Manual

Según Duhalt, K. (1997). Un manual es un documento de soporte y consulta constituido por procedimientos de carácter técnico y administrativo y de atención al público

correctamente estructurados, para mantener el funcionamiento y la prestación de los servicios establecidos a las diferentes unidades administrativas, con base en una normatividad y metodología utilizada.

Importancia de los Manuales

Son considerados uno de los elementos más eficaces para la toma de decisiones en la administración, debido a que facilitan el aprendizaje y facilitan la orientación precisa que requiere la acción humana en cada una de las unidades administrativas que conforman a la empresa, principalmente a nivel operativo o de ejecución, puesto que son una fuente de información que trata de orientar y optimizar los esfuerzos de sus integrantes para alcanzar la apropiada elaboración de las actividades que se le han delegado.

Tipos de Manuales:

Según Jaimes, E. (2006). Los tipos de manuales son:

- **Organizacional:** este manual es el manejo de una empresa en forma general. Este tipo de manual Indica la estructura, las funciones y roles que se desempeñan en cada área.
- **Departamental:** estos manuales establecen la manera en que deben ser llevadas a cabo las actividades realizadas por el personal. Las normas están dirigidas al personal de manera diferencial según el departamento al que se corresponde y el rol que desempeña.
- **Política:** este manual establece y regula la actuación y dirección de una empresa en específico.
- **Procedimientos:** este manual establece cada uno de los pasos que deben efectuarse para empezar cualquier actividad de forma correcta.
- **Técnicas:** estos manuales explican cuidadosamente la manera en cómo deben ser realizadas tareas individuales.
- **Bienvenida:** su función es implantar rápidamente la historia de la empresa, desde su origen hasta la actualidad. Incluyen sus objetivos y la visión de la empresa. Es

común incluir en estos manuales una copia del reglamento interno para así poder acceder a los derechos y obligaciones en el ámbito laboral.

- **Puesto:** estos determinan particularmente cuales son las características y responsabilidades a las que se acceden en un puesto preciso.
- **Múltiple:** están diseñados para mostrar diferentes hechos, como por ejemplo normas de la empresa, más bien generales o explicar la organización de la empresa, siempre expresándose en forma clara.
- **Finanzas:** tiene como propósito comprobar la administración de todos los bienes que conciernen a la empresa. Esta responsabilidad está a cargo del tesorero y el controlador.
- **Sistema:** debe ser emanado en el instante que se va desarrollando el sistema. Está conformado por otro grupo de manuales.
- **Calidad:** es un tipo de manual el cual demuestra las políticas de la empresa en cuanto a la calidad del sistema. Puede estar unido a las actividades de manera sectorial o total de la organización.

Definición de Manuales de Normas y Procedimientos

Los manuales de normas y procedimientos son los que representan de forma específica las operaciones que constituyen los procedimientos administrativos, en el orden secuencial de su ejecución y las normas que se deben efectuar y establecer los miembros de la organización compatibles con dichos procedimientos. Gómez, F. (1993).

Adicional a lo nombrado anteriormente, Los manuales de normas y procedimientos son documentos los cuales definen detalladamente una serie de operaciones, relacionados con las actividades que se ejecutan en una organización o institución y a su vez se explica un conjunto de instrucciones internas según los niveles de autorización de las unidades orgánicas que forman parte de una organización; cuyo objetivo es ir implantando y fortaleciendo criterios dentro de la organización e igualar la actividad operativa de la institución, ya sea garantizando y compensando la transmisión y recuperación de información. También es importante mencionar que este documento detalla las normas

adecuadas con las acciones de carácter disciplinario, relacionándose con el personal y cada miembro del organismo. Además, se encuentran las nóminas, horas extras, vacaciones, permisos, bonos, entre otros y por ello el manual está sujeto a cambios y debe ser actualizado constantemente.

Objetivos de Manuales de Normas y Procedimientos

Según Gómez, F. (1993). Los objetivos de manuales de normas y procedimientos son:

- Mostrar una visión completa de cómo opera la organización.
- Precisar las funciones y relaciones de cada unidad administrativa para determinar responsabilidades, evitar duplicidad y detectar negligencias.
- Describir claramente los flujos de las operaciones.
- Establecen un sistema de información recuperable y accesible.
- Contribuir a la realización correcta de las tareas asignadas al personal y apoyar la uniformidad en el trabajo.
- Suministrar información esencial para la planeación y ejecución de reformas administrativas.

Elaboración del Manual de Normas y Procedimientos

- **Definir el contenido:** se debe realizar una introducción e identificar el objetivo de las áreas en las que se piensa emplear el manual, para ello es necesario determinar quiénes serán los responsables en cada área para implementarlo.
- **Recopilar la información:** se debe documentar de forma lógica cada detalle operativo de las áreas, para ello se recomienda ejecutar un estudio preliminar de cada una, en el cual se debe elaborar un inventario de procedimientos, integrar la información mediante el análisis, graficar cuando se necesite y detallar la información, realizar una revisión de objetivos, el ámbito de acción, políticas y áreas responsables.
- **Estructurarlo:** se debe estar al tanto de que tenga una redacción legible y lógica para quien lo lea. Adicional a esto, es importante cuidar la ortografía. Todo manual

debe contener una portada, el nombre y logotipo de la empresa, una tabla de contenido, una versión impresa y digital.

- **Comunicarlo:** Se debe trabajar en la estrategia de comunicación para que cada colaborador esté instruido y también dar las herramientas para su fácil acceso.

Estructura del Manual de Normas y Procedimientos

Según Gómez, F. (1993). Su estructura está comprendida en tres partes fundamentales que son:

- **El encabezamiento:** está compuesto por el nombre de la empresa, el departamento que lleva a cabo los procedimientos descritos que transmiten una idea clara y precisa de lo que contiene y por último la tabla de contenido de los elementos que contiene el manual.
- **Cuerpo:** debe contener una descripción de cada uno de los términos o actividades que conforman el procedimiento, con indicaciones de cómo y cuándo desarrollar las actividades.
- **Glosario de términos:** es un listado de los términos mencionados en el desarrollo del manual.
- **Final del manual:** se debe incluir los anexos como complementos explicativos de aquellos aspectos del manual que lo ameriten, la fecha de emisión del procedimiento para determinar su vigencia y el nombre de la entidad responsable de la elaboración del manual y su contenido.

Implantación del Manual de Normas y Procedimientos

Según el blog de Archivos Administrativos e Intermedios dice que es importante popularizarlo a todos los niveles de la empresa, es decir, presentando conferencias, reunión de personal, repartiendo folletos entre los empleados para así lograr una atención inmediata y asegurar el conocimiento del nuevo proceso, los formatos que implican, los objetivos planteados y los beneficios que alcanzará la compañía. Adicional a esto, es significativo

que el manual de normas y procedimientos se ajuste sin inconveniente a la estructura de la empresa, a los requerimientos del personal.

Mantenimiento del Manual de Normas y Procedimientos

En el blog de Archivos Administrativos e Intermedios menciona que se debe mantener vigente, debido que si éste está desactualizado sería un documento inutilizable y a su vez generaría la creación de otro manual que cumpla con las exigencias y necesidades actuales, creando así una desventaja en cuanto al tiempo que se perdería, entonces, una manera más ventajosa y recomendable para los organismos, es mantener actualizado el manual. Para emplear esta técnica, es recomendable contar con un esquema de las actividades que componen el procedimiento cada cierto tiempo.

2.3.- Reseña Histórica del Banco Mercantil

Con el nombre de Banco Neerlandio Venezolano, un grupo de empresarios venezolanos decidió el 23 de Marzo de 1925, constituir en "La Gran Casa de Camejo" en Caracas, con un capital de 3 millones 200 mil bolívares y 16 empleados, lo que hoy somos: Mercantil Banco Universal.

Un año después, el Banco Neerlandio cambia su personalidad corporativa para adoptar la de Banco Mercantil y Agrícola. En el año 1927, el entonces Banco Mercantil y Agrícola era uno de los cuatro y únicos institutos financieros venezolanos existentes, que emitían su propio papel moneda de circulación legal. Para ese momento, el monto autorizado de emisión de billetes del Banco Mercantil y Agrícola, alcanzó los 12 millones de bolívares que eran aceptados en todo el país como medio natural de pago, junto al oro americano, la morocota y otras piezas de oro nacional y extranjero.

En un contexto histórico en el que la industria petrolera aún era incipiente y que la actividad agrícola que se desarrollaba para la época conformaba de manera importante los ingresos de Venezuela, esencialmente por los volúmenes de producción de Café y Cacao, el Banco Mercantil y Agrícola se adelantaba a la legislación que posteriormente se implantaría en el país, creando bases legales en cuanto a la regulación de operaciones y al

otorgamiento de créditos agropecuarios por parte de la banca. El Instituto aceptaba en calidad de prenda o garantía, productos agrícolas. Con el incremento de sus actividades financieras, el Banco Mercantil y Agrícola decide cambiar la sede principal de la Esquina de Camejo, donde había permanecido durante un cuarto de siglo, para activar nuevos procesos y mejorar la calidad de sus servicios a la numerosa y cada vez más creciente clientela. Con estos fines adquiere un terreno en la Esquina de San Francisco, para edificar una nueva sede principal. El 25 de Abril de 1951, se constituye en una fecha importante para la Institución, al inaugurar sus nuevas oficinas principales en el Centro de Caracas.

56 años asentaron su dimensión de entidad bancaria de vanguardia bajo este nombre, posicionándose como el instituto financiero más comprometido con el bienestar y desarrollo agrícola del país, asumiendo en ese sector los negocios bancarios en el sentido más amplio, incluyendo operaciones de préstamos, descuentos, depósitos, giros, además de realizar estudios para la promoción y fundación de empresas industriales, agrícolas y comerciales.

Las actividades relacionadas con transacciones y negocios inmobiliarios y el desarrollo de nexos bancarios y comerciales internacionales, especialmente con Holanda y otras naciones del norte de Europa, completan el complejo proceso de relaciones que sus fundadores se habían impuesto como una de las metas de la organización. El documento constitutivo así lo describió.

Treinta años duró la actividad de estas oficinas como sede principal, hasta que en 1982 cambia su nombre oficial por el de Banco Mercantil y se traslada un año después al Edificio Mercantil, ubicado en la Avenida Andrés Bello N°. 1 en Caracas, actual sede principal del Banco y de todas las operaciones y áreas de negocio del Grupo Mercantil. Mercantil Banco Universal. (s.f).

2.3.1.- Misión del Banco Mercantil

Satisfacer las necesidades de los clientes, mediante la prestación de excelentes productos y servicios financieros así como las aspiraciones de sus trabajadores, apoyando el

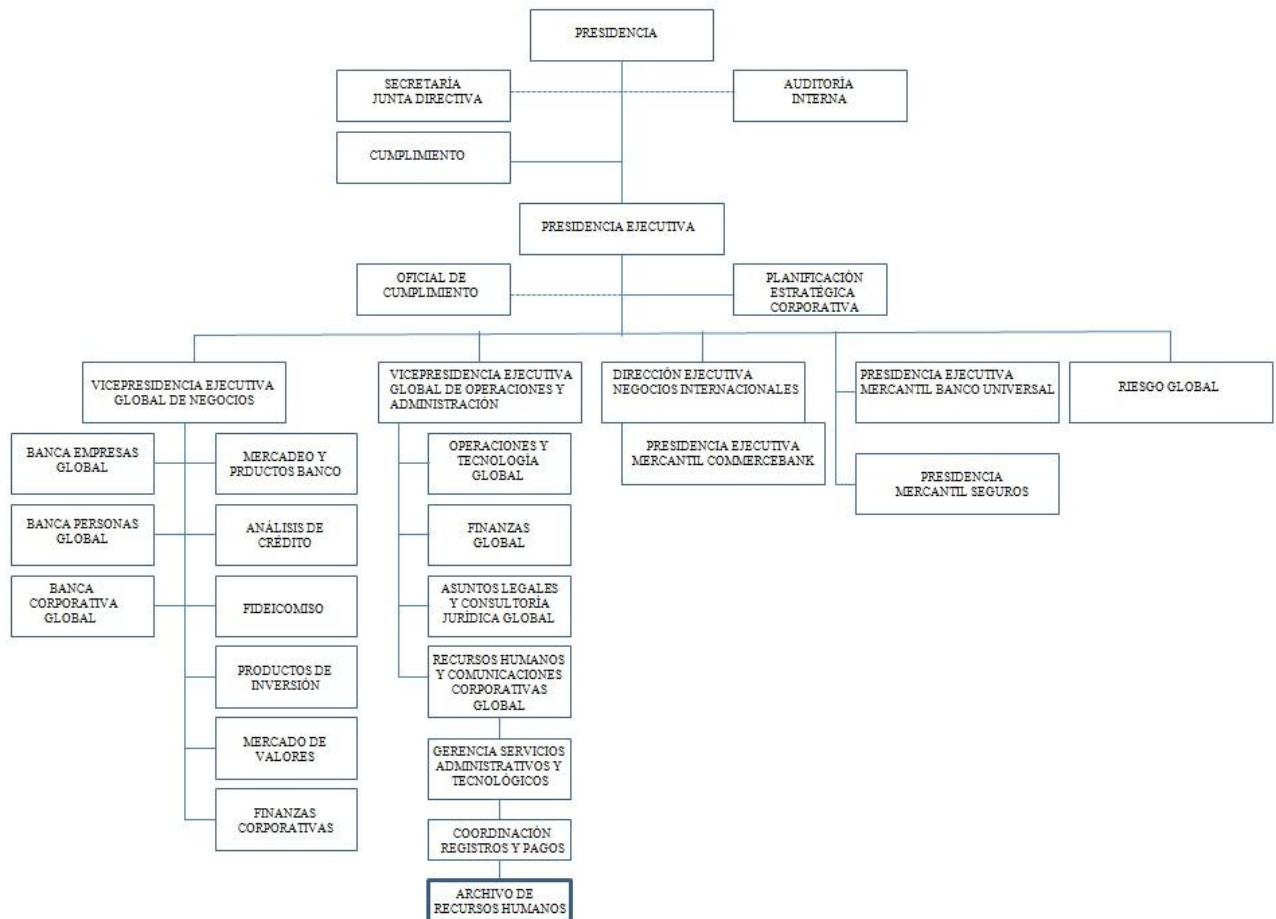
fortalecimiento de las comunidades en donde actúa y agregando valor a sus accionistas permanentemente con sentido a largo plazo. Mercantil Banco Universal. (s.f).

2.3.2.- Visión del Banco Mercantil

Ser una organización de servicios financieros de referencia en el negocio de banca, en los mercados en los cuales prestemos servicio.

De referencia: ser reconocidos y respetados por la solidez, comportamiento ético, dinamismo, innovación, calidad de servicio y por ser el mejor lugar para trabajar. Mercantil Banco Universal. (s.f).

2.3.3.- Organigrama del Banco Mercantil



Fuente: Diseño Propio. (2017)

2.4.- Bases Legales

En Venezuela existen disposiciones legales para el buen funcionamiento de un Archivo y el manejo de la documentación, a continuación se hace mención sobre algunas de las leyes y sus artículos donde se hace referencia a los Archivos y a la documentación:

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, publicada en Gaceta Oficial N°5.908, Extraordinaria del 19 de febrero de 2009

Artículo 143: “Los ciudadanos y ciudadanas tienen derecho a ser informados e informadas oportunamente y verazmente por la Administración Pública, sobre el estado de las actuaciones en que estén directamente interesados e interesadas, y a conocer las resoluciones definitivas que se adopten sobre el particular. Asimismo, tienen acceso a los archivos y registros administrativos, sin perjuicio de los límites aceptables dentro de una sociedad democrática en materia relativa a seguridad interior y exterior, a investigación criminal y a la intimidad de la vida privada, de conformidad con la ley que regule la materia de clasificación de documentos de contenido confidencial o secreto. No se permitirá censura alguna a los funcionarios públicos o funcionarias públicas que informe sobre asuntos bajo su responsabilidad.”

Gaceta Oficial Extraordinaria N° 5.453 de fecha 24/03/2000

Artículo 28: “Toda persona tiene el derecho de acceder a la información y a los datos que sobre sí misma o sobre sus bienes consten en registros oficiales o privados, con las excepciones que establezca la ley, así como de conocer el uso que se haga de los mismos y su finalidad, y de solicitar ante el tribunal competente la actualización, la rectificación o la destrucción de aquellos, si fuesen erróneos o afectasen ilegítimamente sus derechos. Igualmente, podrá acceder a documentos de cualquier naturaleza que contengan información cuyo conocimiento sea de interés para comunidades o grupos de personas.

Queda a salvo el secreto de las fuentes de información periodística y de otras profesiones que determine la ley.”

Artículo 58: “La comunicación es libre y plural, y comporta los deberes y responsabilidades que indique la ley. Toda persona tiene derecho a la información oportuna, veraz e imparcial, sin censura, de acuerdo con los principios de esta Constitución, así como a la réplica y rectificación cuando se vea afectada directamente por informaciones inexactas o agraviantes. Los niños, niñas y adolescentes tienen derecho a recibir información adecuada para su desarrollo integral.”

Declaración de Principios sobre la Libertad de Expresión. Comisión Interamericana de Derechos Humanos, octubre de 2000

Artículo 13: “Toda persona tiene derecho a la libertad de pensamiento y de expresión. Este derecho comprende la libertad de buscar, recibir y difundir informaciones e ideas de toda índole, sin consideración de fronteras ya sea oralmente, por escrito o en forma impresa o artística, o por cualquier otro procedimiento de su elección.”

Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos, Gaceta Oficial N° 36.199 de 6 de mayo de 1997

Artículo 32: “Los documentos y expedientes administrativos deberán ser uniformes de modo que cada serie o tipo de ellos obedezca a iguales características. El administrado podrá adjuntar, en todo caso, al expediente, los escritos que estime necesarios para la aclaración del asunto. La administración racionalizará sus sistemas y métodos de trabajo y vigilará su cumplimiento. A tales fines, adoptará las medidas y procedimientos más idóneos.”

Artículo 46: “Se dará recibo de todo documento presentado y de sus anexos, con indicación del número de registro que corresponda, lugar, fecha y hora de presentación.

Podrá servir de recibo la copia mecanografiada o fotostática del documento que se presente, una vez diligenciada y numerada por los funcionarios del registro.”

Ley Contra la Corrupción, Gaceta Oficial Extraordinaria N° 5.637 de fecha 7 de abril de 2003. (art.66)

Artículo 66: “El funcionario público que utilice, para sí o para otro, informaciones o datos de carácter reservado de los cuales tenga conocimiento en razón de su cargo, será penado con prisión de uno (1) a seis (6) años y multa de hasta el cincuenta por ciento (50%) del beneficio perseguido u obtenido, siempre que el hecho no constituya otro delito. Si del hecho resultare algún perjuicio a la Administración Pública, la pena será aumentada de un tercio (1/3) a la mitad (1/2).”

International Organization for Standardization (Norma ISO) 9001:2015, 23 de septiembre de 2015

La Norma ISO (Organización Internacional de Normalización) dice que “la organización debe mantener información documentada”. Los documentos obligatorios del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), según la norma ISO 9001:2015, son los siguientes:

- El alcance del sistema de gestión de la calidad (cláusula 4.3).
- Información documentada necesaria para apoyar el funcionamiento de los procesos (cláusula 4.4).
- La política de calidad (cláusula 5.).
- Los objetivos de calidad (cláusula 6.2).
- Información

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1.- Nivel de la Investigación

De acuerdo al problema planteado acerca de la Actualización del Manual de Normas y Procedimientos del Archivo de Recursos Humanos del Banco Mercantil, la investigación será descriptiva, debido que la misma está orientada a conocer la situación actual y desarrollar una propuesta que la optimice y la mejore.

La descriptiva es una variante de investigación científica, cuyo objetivo fundamental es el análisis de diferentes fenómenos de orden histórico, psicológico, sociológico, etc., de la realidad a través de la indagación exhaustiva, sistemática y rigurosa, utilizando técnicas muy precisas; de la documentación existente, que directa o indirectamente, aportan la información atinente al fenómeno que se estudia. Ramírez, Méndez y Bravo. (1987).

3.2.- Tipo de la Investigación

La presente investigación está enmarcada en un diseño de campo debido a que posee elementos que permiten consolidar la información, de tal forma que las actividades relacionadas con el Archivo de Recursos Humanos del Banco Mercantil sean actualizadas en el manual de normas y procedimientos y en generar una mayor rapidez y eficacia en el cumplimiento de las funciones y así mejorar el área de trabajo.

Sabino (1992) se refiere a la investigación de campo como la obtención de información directamente de la realidad, estos datos llegan a los investigadores directamente desde la fuente primaria, es decir no hay intermediarios, son producto de la investigación.

- **Documental:** Se utilizarán fuentes documentales para la realización de la investigación, se recolectarán datos y se aplicarán técnicas documentales con la intención de ofrecer información pertinente y un basamento teórico del tema planteado.
- **De campo:** se establecerá una interacción entre los objetivos y la realidad de la situación presentada en el Archivo de Recursos Humanos del Banco Mercantil, se observarán y recolectarán los datos directamente de este medio, los mismos se analizarán a través de la aplicación de instrumentos de recolección de información.

3.3.- Diseño de la Investigación

Esta investigación se realizó de la siguiente manera:

- Se elaboró un estudio bibliográfico revisando los aspectos administrativos, organizacionales y de funcionamiento de la Unidad de Registros y Pagos de Recursos Humanos del Banco Mercantil.
- Se aplicó un cuestionario a los usuarios para saber si conocían los procesos y procedimientos que se realizan en el Archivo de Recursos Humanos del Banco Mercantil.
- Se aplicó una lista de cotejo para determinar que posee y que carece el Manual de Normas y Procedimientos del Archivo de Recursos Humanos del Banco Mercantil.
- Se definió y diseñó la conformación del Manual de Normas y Procedimientos del Archivo de Recursos Humanos del Banco Mercantil.

3.4.- La Población

3.4.1.- Población Recurso Humano

La población referida a este estudio está conformada por los usuarios del Archivo de Recursos Humanos del Banco Mercantil quienes solicitan los expedientes para consultas relacionadas con sus procesos.

Se trata de 84 trabajadores distribuidos en siete (7) Gerencias:

- Relaciones Laborales: 11
- Compensación: 10
- Selección, Adiestramiento y Desarrollo: 15
- Servicios Administrativos y Tecnológicos: 18
- Planificación: 9
- Gestión del Conocimiento: 8
- Servicios al Personal: 13

Balestrini (2006) define la población como: “conjunto finito o infinito de personas, casos o elementos, que presentan características comunes”.

3.4.2.- Muestra Recurso Humano

Basados en la población ya establecida se consideraron una muestra de 8 de los 84 usuarios del Archivo de Recursos Humanos del Banco Mercantil.

Balestrini (2006), señala que “una muestra es una parte representativa de una población, cuyas características deben producirse en ella, lo más exactamente posible”.

3.4.3.- Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos (Recurso Humano)

La técnica a utilizar para recabar los datos requeridos para el presente estudio será:

- **La encuesta:** Se utiliza como procedimiento de investigación, debido a que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz

Según Grasso (2006) dice que “la encuesta es un procedimiento que permite explorar cuestiones que hacen a la subjetividad y al mismo tiempo obtener esa información de un número considerable de personas”, así por ejemplo: Permite explorar la opinión pública y los valores vigentes de una sociedad, temas de significación científica y de importancia en las sociedades democráticas.

El instrumento a utilizar para recabar los datos requeridos para el presente estudio será:

- **El cuestionario:** este instrumento permitirá recibir opiniones, sugerencias, hechos históricos, entre otros que presenta el Archivo de Recursos Humanos del Banco Mercantil transmitidas por responsables y usuarios del área.

Tamayo y Tamayo (2003), señala que “el cuestionario contiene los aspectos del fenómeno que se consideran esenciales; permite, además, aislar ciertos problemas que nos interesan principalmente; reduce la realidad a cierto número de datos esenciales y precisa el objeto de estudio”.

3.4.4.- Archivalía

La archivalía referida a este estudio está conformada por los expedientes del Archivo de Recursos Humanos del Banco Mercantil.

3.4.5.- Muestra

Basados en la Archivalía ya establecida se consideraron una muestra de 60 expedientes del Archivo de Recursos Humanos del Banco Mercantil.

3.4.6.- Técnicas e instrumentos de recolección de datos (Documental)

La técnica a utilizar para recabar los datos requeridos para el presente estudio será:

- **La observación:** El desarrollo de esta técnica servirá para identificar las tareas actuales, así como debilidades y fortalezas que presenta el Archivo de Recursos Humanos del Banco Mercantil.

Sabino (1992) La observación es una técnica antiquísima, cuyos primeros aportes sería imposible rastrear. A través de sus sentidos, el hombre capta la realidad que lo rodea, que luego organiza intelectualmente y agrega: La observación puede definirse, como el uso sistemático de nuestros sentidos en la búsqueda de los datos que necesitamos para resolver un problema de investigación.

El instrumento a utilizar para recabar los datos requeridos para el presente estudio será:

- **Lista de Cotejo:** Es conveniente para la construcción de este instrumento y una vez conocido su propósito, realizar un análisis secuencial de tareas.

SENSE (2015) Es un instrumento estructurado que registra la ausencia o presencia de un determinado rasgo, conducta o secuencia de acciones. La lista de cotejo se caracteriza por ser dicotómica, es decir, que acepta solo dos alternativas: si, no; lo logra, o no lo logra, presente o ausente; entre otros.

CAPITULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En el presente capítulo se exponen los resultados obtenidos a través de una lista de cotejo y un cuestionario, los cuales fueron los instrumentos utilizados para la recolección de datos.

La lista de cotejo fue aplicada con la técnica de la observación estructurada para determinar qué posee y qué carece el Manual de Normas y Procedimientos del Archivo de Recursos Humanos del Banco Mercantil. También para ser aplicado a la muestra de 60 expedientes y verificar si se llevan a cabo los procedimientos.

El cuestionario fue aplicado con la técnica de la encuesta para saber si los usuarios conocían los procesos y procedimientos que se realizan en el Archivo de Recursos Humanos del Banco Mercantil.

Primera Parte - Lista de Cotejo

Esta primera parte se realizó con el objetivo de hacer un análisis sobre qué posee y qué carece el Manual de Normas y Procedimientos del Archivo de Recursos Humanos del Banco Mercantil, para ello; se elaboró una lista de cotejo a través de la técnica de la observación para describir y actualizar el mismo.

Cuadro: Lista de Cotejo

| Lista de Cotejo del Manual del Archivo de Recursos Humanos del Banco Mercantil | | SI | NO | Observaciones |
|--|---|----|----|--|
| Organización de Expedientes | ¿Existe un flujograma para el proceso de organización de expedientes? | | X | |
| | ¿Los expedientes del personal que ingresa contienen los datos requeridos para la conformación del mismo? | X | | |
| | ¿Son verificados a través de una lista de chequeo si poseen la documentación obligatoria? | X | | |
| | ¿Clasifica los documentos y organiza en el Expediente bajo el | X | | |
| | ¿Existe un formato para las etiquetas de los expedientes del | X | | |
| | ¿Existe un formato para las etiquetas de los expedientes del | | X | |
| | ¿Cómo están ordenados los expediente del personal fijo? | | | Por N° de Carnet. |
| Actualización de Expedientes | ¿Cómo están ordenados los expediente del personal contratado? | | | Alfabéticamente. |
| | ¿Existe un flujograma para el proceso de actualización de | | X | |
| Préstamo de Expedientes | ¿Los documentos recibidos contienen los datos requeridos para actualizar el expediente del trabajador? | X | | |
| | ¿Son verificados a través de una lista de chequeo si la documentación está conforme de acuerdo al tipo y cantidad de documentos indicados en el memorando recibido? | X | | |
| | ¿Existe un flujograma para el proceso de préstamo de | | X | |
| | ¿Se tiene un formato de control de préstamo para los expedientes del Archivo Activo? | X | | Solo del personal Fijo. No hay formato para Contratados. |
| | ¿Se tiene un formato de control de préstamo para los expedientes del Archivo Semi Activo? | X | | |
| | ¿Se tiene un formato de control de préstamo para los expedientes del Archivo Inactivo? | | X | |
| | ¿Los datos solicitados en el formato de control de préstamo de expedientes son suficientes para identificar y ubicar al solicitante? | | X | |
| Traslado de Expedientes de Personal Retirado | ¿Los datos solicitados en el formato de control de préstamo de expedientes son suficientes para ubicar el mismo? | | X | |
| | ¿Se cumple con el plazo establecido para el préstamo de expedientes? | | X | |
| | ¿Existe un flujograma para el proceso de traslado de expedientes? | | X | |
| | ¿Los expedientes del personal retirado se pasan a carpetas fibras? | X | | |
| | ¿Por cuánto tiempo se conservan los expedientes de personal retirado en el Archivo Semi Activo? | | | Por dos años |
| | ¿Al momento de enviar los expedientes al Archivo General se guardan en cajas? | X | | |
| Traslado de Expedientes de Personal Retirado | ¿Se tiene una correlación de envío de expedientes? | X | | |
| | ¿La base de datos del personal retirado contiene toda la información requerida para la búsqueda y recuperación de la misma? | | X | |

| | | | | |
|--|---|---|---|--|
| Condiciones Funcionales | ¿Las carpetas se mantienen en buen estado? | X | | |
| | ¿Se observa oxidación en los documentos? | X | | |
| | ¿Se observa amarillamiento en los documentos? | X | | |
| | ¿Se guarda solo expedientes de personal? | X | | |
| | ¿Se cuenta con los materiales necesarios? | X | | |
| | ¿El Archivo de RRHH cuenta con Archivos Rodantes? | X | | |
| | ¿Los Archivos Rodantes se mantienen en buen estado? | | X | |
| | ¿Existe carrito con rodines? | | X | |
| | ¿El Archivo de RRHH cuenta con una Tabla de Valoración | | X | |
| | ¿El Archivo de RRHH cuenta con un Cuadro de Clasificación | | X | |
| ¿Existe una base de datos que respalde la información? | X | | | |
| Condiciones Ambientales | ¿Hay deshumidificador? | X | | |
| | ¿Mantiene la humedad relativa para el soporte de papel entre los porcentajes según la Norma Internacional de Archivo (45% - 60%)? | | X | |
| | ¿Hay Higrómetro? | X | | |
| | ¿Los datos recogidos por el higrómetro son los establecidos por la Norma Internacional de Archivo (15° - 20°)? | | X | |
| | ¿Hay extintor en el Archivo de RRHH? | X | | |
| | ¿Existe riego de emergencia en el Archivo de RRHH? | X | | |
| | ¿Se mantienen limpias las instalaciones del Archivo de RRHH? | X | | |
| | ¿Las salidas de aire acondicionado cuenta con filtro? | X | | |
| | ¿Los niveles de LUX son los adecuados para el Archivo de | X | | |
| | ¿En caso de detectar desviaciones con respecto a los valores estándares de temperatura y humedad relativa definidos, éstas son reportadas, vía electrónica, a la Unidad Soporte e Ingeniería? | X | | |

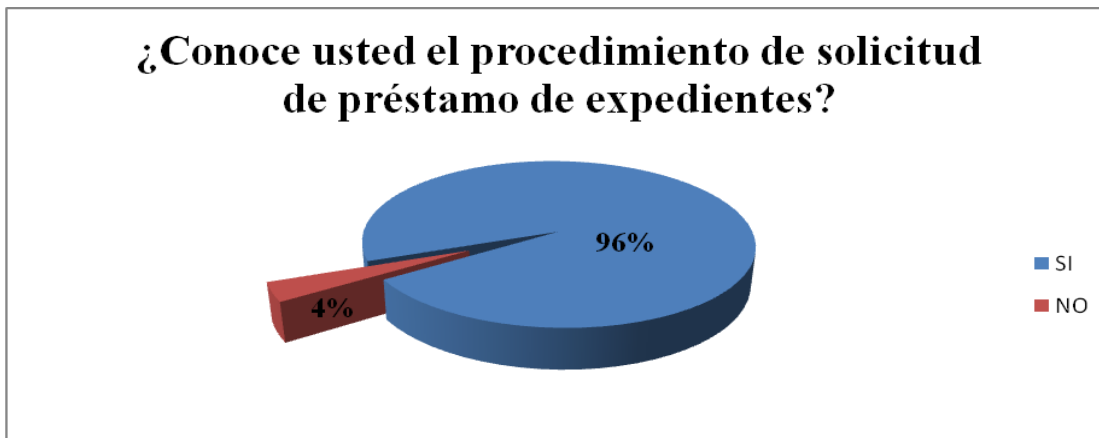
Diseño propio (2017)

Segunda parte – Cuestionario Aplicado

Esta segunda parte del cuestionario fue aplicado bajo la técnica de le entrevista tanto a los usuarios como a los trabajadores del Archivo de Recursos Humanos del Banco Mercantil.

A continuación se detalla a través de gráficos los resultados de la encuesta la cual se le aplicó a la muestra de 8 usuarios de la Gerencia de Recursos Humanos. Cabe destacar que se eligió intencionalmente a los usuarios, es decir los más frecuentes y allegados.

Gráfico N° 1



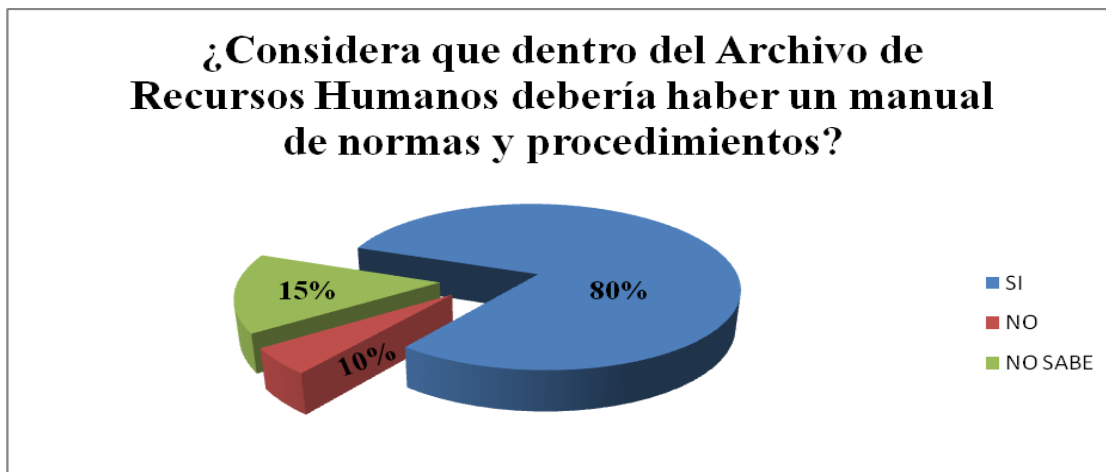
R= Un 96% afirmó que si conoce el procedimiento de solicitud de préstamo de expedientes, mientras que un 4% negó dominar el tema. Los usuarios conocen el procedimiento debido a que se han pasado comunicaciones vía correo electrónico indicando como debe realizarse.

Gráfico N° 2



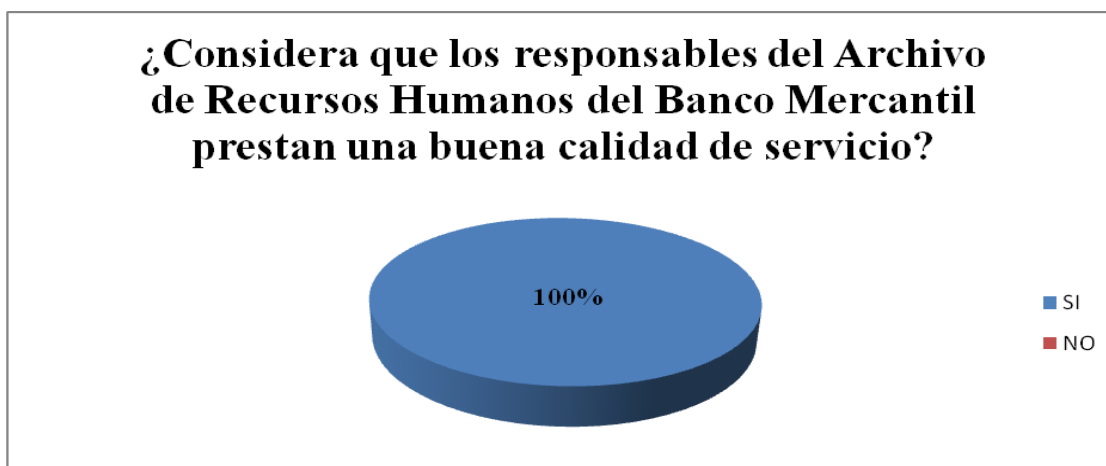
R= El 15% respondió “no” y una mayoría del 85% dijo que “si” cree que debe hacerse mejoras dentro del Archivo de Recursos Humanos en cuanto a la infraestructura del mismo. La mayoría de los usuarios consideran que si se deben realizar mejoras, en vista de que el mobiliario se encuentra obsoleto.

Gráfico N° 3



R= 80% de los usuarios respondieron “si” y el 10% dijo que “no” mientras que un 15% consideraron que no debería haber un manual de normas y procedimientos dentro del Archivo de Recursos Humanos. La mayoría de los encuestados respondieron afirmativamente porque el manual existente no se encuentra ajustado a los nuevos procedimientos.

Gráfico N° 4



R= El 100% de los usuarios consideran que los responsables del Archivo de Recursos Humanos del Banco Mercantil prestan una buena calidad de servicio. Todas las personas a las que se les realizó la encuesta coincidieron en que la atención que prestan los responsables del Archivo es excelente.

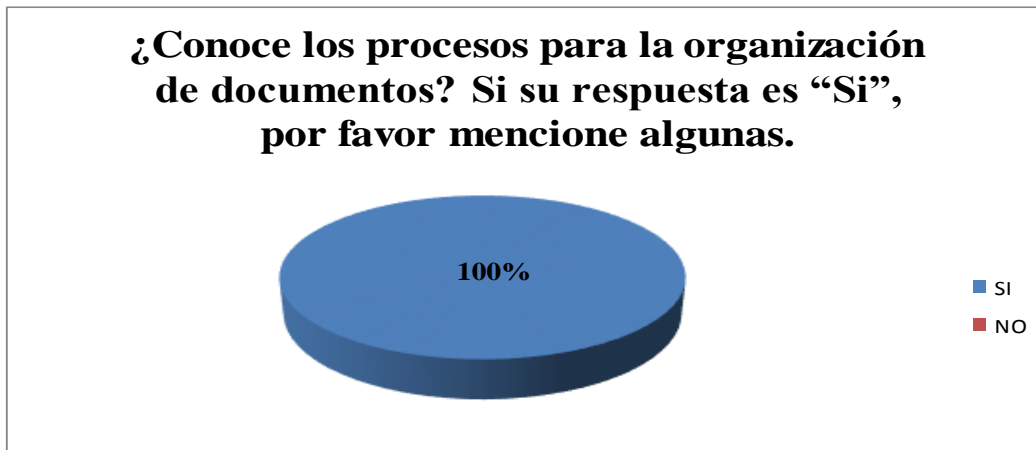
Gráfico N° 5



R= Un 98% dijo “sí” mientras que el 2% dijo que “no” está conforme con el tiempo de entrega de los expedientes. La mayoría de los usuarios consideran que el lapso de entrega de los expedientes solicitados en el Archivo de Recursos Humanos del Banco Mercantil es rápido en cuanto al tiempo de espera de los expedientes.

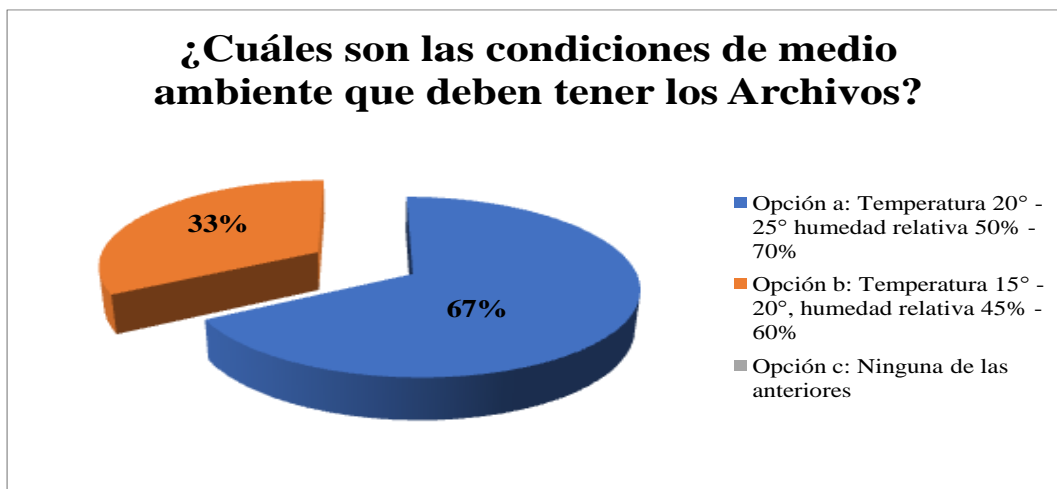
A continuación se detalla a través de gráficos los resultados de la encuesta la cual se les aplicó a los tres (3) trabajadores del Archivo de Recursos Humanos del Banco Mercantil:

Gráfico N° 6



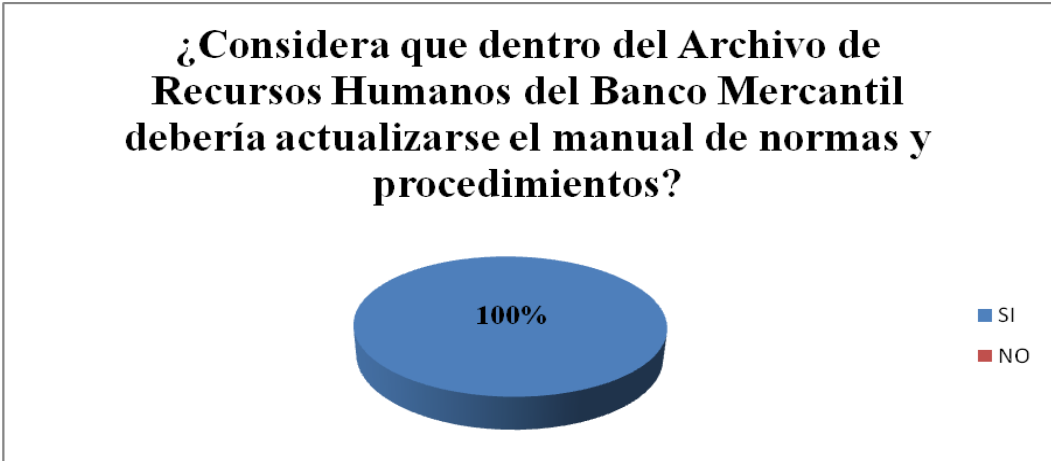
R= Todos los responsables del Archivo de Recursos Humanos del Banco Mercantil respondieron que “si” conocen los procesos para la organización de documentos. Por ejemplo, recibir los expedientes del personal que ingresa con memorando anexo que indique No. Carnet, No. de personal, C.I del trabajador, apellidos y nombres del trabajador y Unidad a la que pertenece el trabajador. Lugo verificar en la Tabla “Documentos para el proceso de Organización de Expedientes de Personal” si posee la documentación obligatoria.

Gráfico N° 7



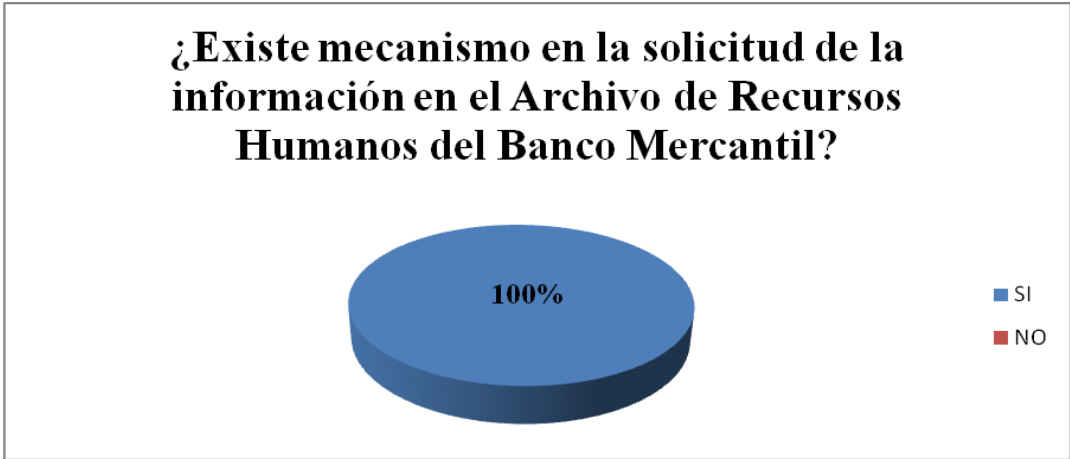
R= El 67% de los responsables del Archivo de Recursos Humano del Banco Mercantil no saben cuáles son las condiciones de medio ambiente que deben tener los Archivos debido a que respondieron la opción a, mientras que el 33% colocó la opción b, la cual es la correcta.

Gráfico N° 8



R= Todos los responsables respondieron que “si” consideran que dentro del Archivo de Recursos Humanos del Banco Mercantil debería actualizarse el manual de normas y procedimientos.

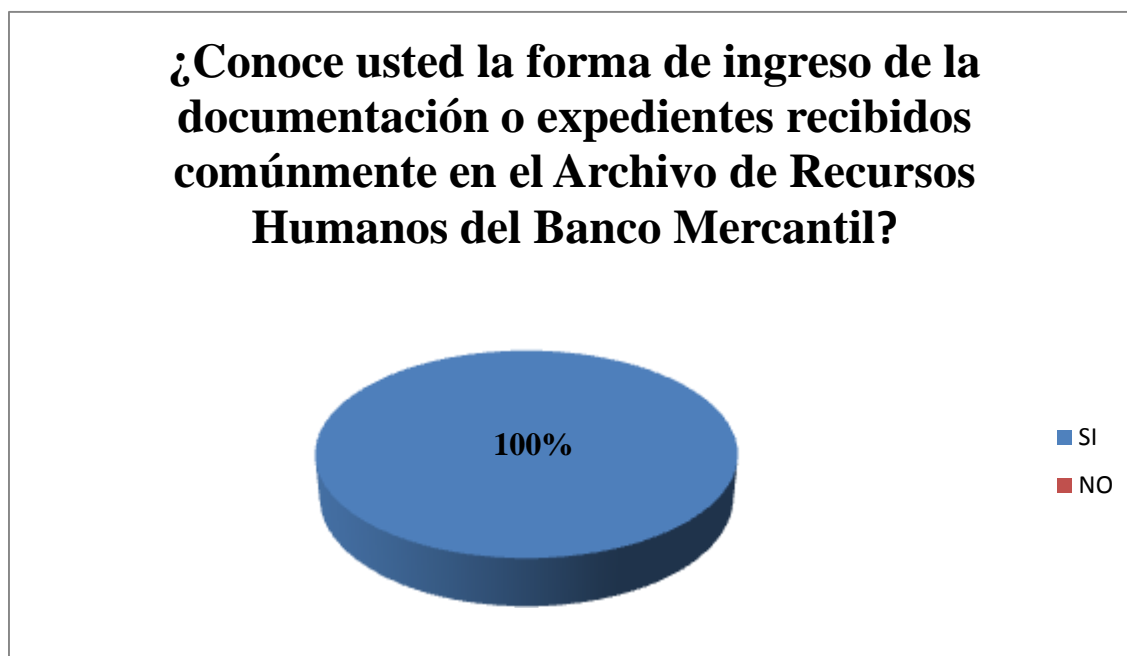
Gráfico N° 9



R= Todos los responsables respondieron que “si” existe mecanismo en la solicitud de la información en el Archivo de Recursos Humanos del Banco Mercantil. Como por ejemplo

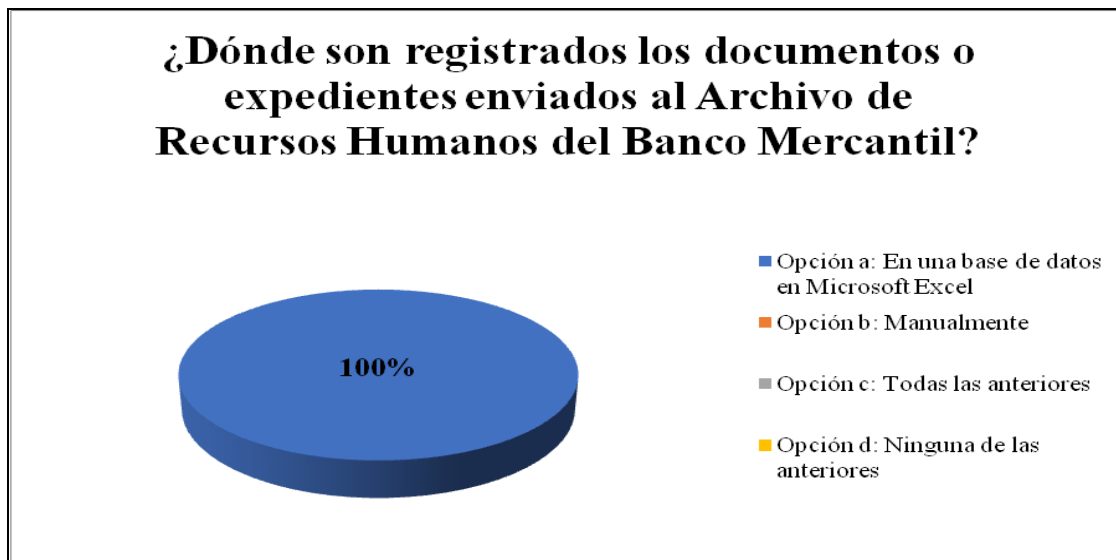
llenar el formato de préstamos para solicitar un expediente de personal activo o enviar un correo electrónico si el personal es egresado.

Gráfico N° 10



R= Todos los responsables respondieron que “si” conocen cuál es la forma de ingreso de la documentación o expedientes recibidos comúnmente en el Archivo de Recursos Humanos del Banco Mercantil. Por ejemplo que la relación de los documentos o expedientes estén ordenados por N° de Carnet, tengan el sello de la unidad remitente y la firma del Coordinador.

Gráfico N° 11



R= Todos los responsables respondieron que los documentos o expedientes enviados al Archivo de Recursos Humanos del Banco Mercantil son registrados en una base de datos en Microsoft Excel, lo cual es totalmente cierto.

Conclusión General.

A través de la aplicación de estos instrumentos se logró identificar qué procesos y procedimientos se llevan a cabo en el Archivo de Recursos Humanos del Banco Mercantil y la forma en que se ejecutan.

También se determinó que existe la necesidad de actualizar el Manual de Normas y Procedimientos debido a que por medio de este se establecerá las responsabilidades por fallas o errores y se logrará dar continuidad a las actividades de la institución, independientemente de los cambios que surjan en la rotación de personal si se diera el caso. Además, permitirá detectar y evitar la duplicidad de funciones, facilitando la orientación e integración de personal de nuevo ingreso en la unidad.

Este manual recopilará en forma ordenada, secuencial y detallada los procesos y procedimientos en el Archivo de Recursos Humanos del Banco Mercantil y los formatos a utilizar para la realización de las actividades indicadas en cada procedimiento, incrementando así la eficiencia de los trabajadores en el Archivo.

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

De acuerdo al estudio realizado de las funciones y procesos del Archivo de Recursos Humanos del Banco Mercantil, se establecieron los criterios para la actualización del Manual de Normas y Procedimientos del mismo, con la finalidad de realizar la correcta gestión el cual permitirá a esta unidad contar con una herramienta donde estén sustentadas las directrices sobre cómo se debe llevar a cabo los procedimientos en cada uno de los procesos.

Es un documento que recoge en forma clara y sencilla las normas y procedimientos que se deberán aplicar en los procesos y sub-procesos del Archivo para facilitar la ejecución de las actividades con el objetivo de mejorar el servicio que presta y así lograr la rapidez y eficiencia en la toma de decisiones.

Con esta propuesta se procura suministrar la información para conocer el funcionamiento de las actividades que están relacionadas con la gestión de la documentación que se procesa en el Archivo de Recursos Humanos del Banco Mercantil con el fin de facilitar el manejo de los procesos y actividades, también evitar que los trabajadores del Archivo realicen procesos de manera improvisada y además brindar un servicio más efectivo y eficaz a los usuarios. Adicional a esto, se propone un flujograma para cada proceso, un nuevo diseño en los formatos y base de datos que contenga más información para la búsqueda eficaz de la misma y reemplazar algunas condiciones ambientales para que sean acordes a la Norma Internacional de Archivo.

La estructura propuesta del Manual de Normas y Procedimientos está conformada de la siguiente manera:

- Portada: Se diseñó todo el formato y se actualizó el nombre del manual propuesto.

- Tabla de Contenido: Se creó toda la estructura que contiene los títulos de los temas y subtemas que forman el manual propuesto.
- Introducción: Se implementó una nueva finalidad para el desarrollo del manual propuesto.
- Base Legal: Se plasmaron nuevas leyes para sustentar de forma legal el desarrollo del manual propuesto.
- Objetivos y Alcance: Se crearon nuevos objetivos y alcance para cumplir cabalmente todas las actividades que componen el manual propuesto.
- Disposiciones generales: Se establecieron normas para evitar errores que se suelen cometer en las actividades asignadas.
- Procedimiento: Se diseñaron flujogramas para cada procedimiento realizado en el Archivo.
- Anexos: Se crearon los formatos para cada proceso realizado en el Archivo.
- Glosario de términos: Se colocaron todos los términos archivísticos que se encuentran en el manual propuesto.

Cabe destacar que el procedimiento de Transferencia de expedientes es totalmente nuevo debido a que el manual vigente no lo posee.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
PARA EL ARCHIVO DE RECURSOS
HUMANOS DEL BANCO MERCANTIL**

PÁG:
1

FECHA:
JULIO
2017

ASUNTO: PORTADA

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
PARA EL ARCHIVO DE RECURSOS HUMANOS DEL BANCO
MERCANTIL**

PÁGINA SUSTITUIDA:


ELABORADO POR:


APROBADO POR:

PÁGINA DE:

FECHA:
Septiembre 2017

Natassa Mejías

| | | | | |
|---|--|-----------------------|----------------------|--------------------------------|
|  | MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL ARCHIVO DE RECURSOS HUMANOS DEL BANCO MERCANTIL | | PÁG: 2 | FECHA: JULIO 2017 |
| | TABLA DE CONTENIDO | | | |
| | | | Pág. | |
| Introducción | | | 03 | |
| Base Legal | | | 04 | |
| Objetivos y Alcance | | | 05 | |
| Disposiciones Generales | | | 06 | |
| Procedimiento de Recepción de Documentos | | | 09 | |
| Normas Específicas | | | 10 | |
| Descripción del Procedimiento | | | 11 | |
| Flujograma del Procedimiento | | | 12 | |
| Procedimiento de Organización de Documentos | | | 13 | |
| Normas Específicas | | | 14 | |
| Descripción del Procedimiento | | | 15 | |
| Flujograma del Procedimiento | | | 16 | |
| Procedimiento de Actualización de Documentos | | | 17 | |
| Normas Específicas | | | 18 | |
| Descripción del Procedimiento | | | 19 | |
| Flujograma del Procedimiento | | | 20 | |
| Procedimiento de Transferencia de Expedientes | | | 21 | |
| Normas Específicas | | | 22 | |
| Descripción del Procedimiento | | | 23 | |
| Flujograma del Procedimiento | | | 24 | |
| Procedimiento de Préstamo de Expedientes | | | 25 | |
| Normas Específicas | | | 26 | |
| Descripción del Procedimiento | | | | |
| Cuando se mantienen en Custodia Interna (Archivo de Recursos Humanos) | | | 27 | |
| Cuando se mantienen en Custodia Remota (Archivo General) | | | 28 | |
| Flujograma del Procedimiento a | | | 29 | |
| Flujograma del Procedimiento b | | | 30 | |
| Anexos: Formatos | | | 31 | |
| Glosario de Términos | | | 38 | |
| PÁGINA SUSTITUIDA: | | ELABORADO POR: | APROBADO POR: | |
| PÁGINA DE: | FECHA: Septiembre 2017 | Natassha Mejías | | |

| | | | |
|---|--|-----------------------|--------------------------------|
|  | MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL ARCHIVO DE RECURSOS HUMANOS DEL BANCO MERCANTIL | PÁG: 3 | FECHA: JULIO 2017 |
| | INTRODUCCIÓN | | |
| <h2>INTRODUCCIÓN</h2> <p>El presente Manual tiene como finalidad desarrollar y documentar los procedimientos que se realizan en el Archivo de Recursos Humanos del Banco Mercantil, adscrito a la Coordinación de Registros y Pagos RRHH. Este permitirá mejorar las actividades que allí se procesan, prestando un servicio de calidad y optimizar las funciones que se realizan internamente en el Archivo.</p> <p>En este Manual se describen una serie de pasos que servirán de guía a los trabajadores del Archivo de Recursos Humanos del Banco Mercantil al momento de ejecutar cada uno de los procedimientos que están documentados.</p> | | | |
| PÁGINA SUSTITUIDA: | | ELABORADO POR: | APROBADO POR: |
| PÁGINA DE: | FECHA: Septiembre 2017 | Natassha Mejías | |

BASE LEGAL

BASE LEGAL

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, publicada en Gaceta Oficial N°5.908, Extraordinaria del 19 de febrero de 2009 (art. 141, 143, 277)

Gaceta Oficial Extraordinaria N° 5.453 de fecha 24/03/2000

Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos, Gaceta Oficial N° 36.199 de 6 de mayo de 1997 (art. 46)

Ley Contra la Corrupción, Gaceta Oficial Extraordinaria N° 5.637 de fecha 7 de abril de 2003. (art.66)

Declaración de Principios sobre la Libertad de Expresión. Comisión Interamericana de Derechos Humanos, octubre de 2000

Norma ISO 9001:2015, 23 de septiembre de 2015

PÁGINA SUSTITUIDA:

ELABORADO POR:

APROBADO POR:

PÁGINA DE:

FECHA:

Septiembre 2017

Natassha Mejías



OBJETIVOS Y ALCANCE

OBJETIVOS

- Establecer las metodologías para la organización, actualización, traslado y préstamos de los expedientes. Así como su preservación y custodia dentro y fuera del Archivo de Recursos Humanos.
- Agilizar el trámite y control de los documentos que se procesan en el Archivo de Recursos Humanos.
- Mejorar la calidad del servicio que se presta en el Archivo de Recursos Humanos.

ALCANCE

El presente Manual de Normas y Procedimientos está dirigido a los funcionarios del Archivo de Recursos Humanos del Banco Mercantil, como instrumento guía de los procesos archivísticos aplicados a los documentos de carácter administrativo con el objetivo de garantizar su acceso y disposición de forma oportuna. También está dirigido a todas las Gerencias de Recursos Humanos que envían documentos al Archivo, las cuales son:

- Relaciones Laborales
- Compensación
- Selección, Adiestramiento y Desarrollo
- Servicios Administrativos y Tecnológicos
- Planificación
- Gestión del Conocimiento
- Servicios al Personal

PÁGINA SUSTITUIDA:


ELABORADO POR:

APROBADO POR:

PÁGINA DE:

FECHA:
Septiembre 2017


Natassha Mejías


| | | | |
|---|--|------------------|--------------------------------|
|  | MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL ARCHIVO DE RECURSOS HUMANOS DEL BANCO MERCANTIL | PÁG: 6 | FECHA: JULIO 2017 |
| | DISPOSICIONES GENERALES | | |

DISPOSICIONES GENERALES

1. El Archivo de Recursos Humanos del Banco Mercantil prestará sus servicios de lunes a viernes, a excepción de los días feriados, fines de semana o cualquier otro día que sea establecido como no laboral.
2. El horario establecido para que el Archivo de Recursos Humanos del Banco Mercantil preste sus servicios a los usuarios internos y externos será de 8:00 am a 4:30 pm (horario corrido).
3. La atención prestada por los trabajadores del Archivo de Recursos Humanos del Banco Mercantil será de manera cortés y amable con los usuarios, brindando información eficaz e inmediata
4. Toda documentación recibida deberá ser registrada y relacionada en la base de datos.
5. Los documentos recibidos en el Archivo de Recursos Humanos del Banco Mercantil deberán ingresar sin tachaduras ni borrones.
6. Se deberá llevar un estricto control en la recepción y registro de los documentos que se procesan en el Archivo de Recursos Humanos del Banco Mercantil.
7. Todos los documentos recibidos deben tener una relación enumerada con firma y sello húmedo de la Unidad que lo remite.
8. Se entenderá por usuario interno aquellos trabajadores que ejercen sus funciones dentro de la Gerencia de Recursos Humanos del Banco Mercantil.
9. Se denominará por usuario externo aquellos trabajadores del Banco Mercantil que ejercen sus funciones fuera de la Gerencia de Recursos Humanos.
10. La Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario de Venezuela (SUDEBAN), puede realizar inspecciones dentro de la institución para verificar el estado en el que se encuentran los archivos y si cumplen con los servicios y las necesidades de los usuarios.

| | | | |
|---------------------------|----------------------------------|-----------------------|----------------------|
| PÁGINA SUSTITUIDA: | | ELABORADO POR: | APROBADO POR: |
| PÁGINA DE: | FECHA: Septiembre 2017 | Natassa Mejías | |

| | | | | |
|--|--|-----------------------|----------------------|--------------------------------|
|  | MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL ARCHIVO DE RECURSOS HUMANOS DEL BANCO MERCANTIL | | PÁG: 7 | FECHA: JULIO 2017 |
| | DISPOSICIONES GENERALES | | | |
| <p>11. El personal del Archivo de Recursos Humanos del Banco Mercantil es el único que tiene acceso directo a los documentos físicos y es el encargado del préstamo y el traslado de los mismos.</p> <p>12. Ningún empleado sin importar el cargo, ente u departamento puede ingresar al Archivo ni sacar los expedientes que allí se encuentran sin previa solicitud.</p> <p>13. La pérdida, robo o maltrato de los expedientes, así como los instrumentos del Archivo de Recursos Humanos del Banco Mercantil será sancionado por las Unidades competentes.</p> <p>14. El contenido de los Expedientes de Personal es confidencial y no puede ser consultado ni reproducido sin aprobación del Gerente de Servicios Administrativos y Tecnológicos.</p> <p>15. Los Expedientes de Personal se mantienen en custodia de acuerdo a los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Del personal activo (fijo), ordenados por No. Carnet, en las instalaciones del Archivo de Recursos Humanos del Banco Mercantil. b) Del personal activo (contratado), ordenados por N° de Cédula, en las instalaciones del Archivo de Recursos Humanos del Banco Mercantil. c) Del personal jubilado, ordenados por No. Cédula de Identidad, en las instalaciones del Archivo de Recursos Humanos del Banco Mercantil. d) Del personal egresado, ordenados por No. Carnet durante el año en curso y por Año y No. Cédula de Identidad durante dos (2) años calendario, en las instalaciones del Archivo de Recursos Humanos del Banco Mercantil., después de lo cual se remite a la Unidad Archivo General. <p>16. Las condiciones ambientales del área del Archivo de Expedientes de Recursos Humanos son determinados por la temperatura y la humedad.</p> | | | | |
| PÁGINA SUSTITUIDA: | | ELABORADO POR: | APROBADO POR: | |
| PÁGINA DE: | FECHA: Septiembre 2017 | Natassha Mejías | | |

| | | | |
|--|--|-----------------------|--------------------------------|
|  | MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL ARCHIVO DE RECURSOS HUMANOS DEL BANCO MERCANTIL | PÁG: 8 | FECHA: JULIO 2017 |
| | DISPOSICIONES GENERALES | | |
| <p>a) Los valores estándares serían los siguientes: Temperatura, 15°C Min – 20°C Max Humedad, 45% Min – 60% Max</p> <p>b) El monitoreo de la temperatura y humedad es realizado mensualmente.</p> <p>c) La medición de las variables ambientales es realizada a través del dispositivo electrónico (Datalogger).</p> <p>d) En caso de detectar desviaciones con respecto a los valores estándares de temperatura y humedad definidos, éstas son reportadas, vía electrónica, a la Unidad Soporte e Ingeniería, con el objeto de ejecutar las acciones correctivas o preventivas para eliminar la brecha.</p> <p>El contenido del Manual de Normas y Procedimientos es de estricto cumplimiento para las personas involucradas, por lo tanto el nivel gerencial será responsable de divulgar su información y vigilar su cumplimiento.</p> <p>Toda modificación o sustitución que requiera el presente manual, deberá tramitarse a través de la Gerencia Servicios Administrativos y Tecnológicos – Coordinación de Registros y Pagos de RRHH, la cual está adscrito el Archivo de Recursos Humanos del Banco Mercantil, quien una vez estudiado el caso se someterá a aprobación y realizará los cambios oportunos, emitidos por las dependencias correspondientes, lo que facilitará mantener actualizados los procedimientos de la Organización en el transcurso del tiempo.</p> <p>Este manual pertenece al Archivo de Recursos Humanos del Banco Mercantil y entrará en vigencia a partir de su aprobación por parte de la Gerencia de Recursos Humanos, como su implantación correspondiente.</p> | | | |
| PÁGINA SUSTITUIDA: | | ELABORADO POR: | APROBADO POR: |
| PÁGINA DE: | FECHA: Septiembre 2017 | Natassha Mejías | |



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
PARA EL ARCHIVO DE RECURSOS
HUMANOS DEL BANCO MERCANTIL**

PÁG:
9

FECHA:
JULIO
2017

PROCEDIMIENTO: Recepción de Documentos

**PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN
DE DOCUMENTOS**

PÁGINA SUSTITUIDA:


ELABORADO POR:

APROBADO POR:

PÁGINA DE:

FECHA:
Septiembre 2017

Natassha Mejías

| | | | |
|---|--|-----------------------|--------------------------------|
|  | MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL ARCHIVO DE RECURSOS HUMANOS DEL BANCO MERCANTIL | PÁG: 10 | FECHA: JULIO 2017 |
| | PROCEDIMIENTO: Recepción de Documentos ASUNTO: Normas específicas | | |
| NORMAS ESPECÍFICAS | | | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Los documentos recibidos son chequeados para verificar si corresponden al trabajador y si coinciden con los soportes obligatorios en cada proceso: <ol style="list-style-type: none"> a) Por Ingresos de Personal b) Por Actualización de Datos c) Por Egresos de Personal 2. Los documentos deben estar firmados y sellados por el remitente. 3. Toda relación de documentos debe ser reproducida en duplicado, la original queda en el Archivo y la copia se entrega a la Unidad remitente con firma y sello como garantía de recibido. 4. El sello húmedo que se le coloca a la relación de los documentos recibidos debe ser sello fechador y tener la siguiente descripción: <ol style="list-style-type: none"> a) Forma: Rectangular. b) Medidas: Ancho 4 cm y largo 6 cm. c) Fondo: Mercantil Banco Universal con su respectivo logo, Archivo de Recursos Humanos, fecha y recibido. | | | |
| PÁGINA SUSTITUIDA: | | ELABORADO POR: | APROBADO POR: |
| PÁGINA DE: | FECHA: Septiembre 2017 | Natassha Mejías | |



**PROCEDIMIENTO: Recepción de documentos
ASUNTO: Descripción del procedimiento**

| Pasos | Responsable | Descripción de la actividad |
|--------------|--------------------|--|
| 1 | Remitente | Se dirige al Archivo de Recursos Humanos a entregar la documentación. |
| 2 | Archivista | Recibe del usuario el duplicado de la relación de los documentos verificando que estén completos. |
| 3 | Archivista | Si están completos y corresponde con lo indicado, devuelve una copia sellada con la fecha de recibido al remitente. La original se queda en el Archivo para seguir con el procedimiento. |
| 4 | Archivista | Registra en la base de datos la relación de los documentos. |
| 5 | Archivista | Clasifica y Organiza los documentos. |
| 6 | Archivista | Procede a archivar los documentos o a guardar los expedientes. |

PÁGINA SUSTITUIDA:

ELABORADO POR:

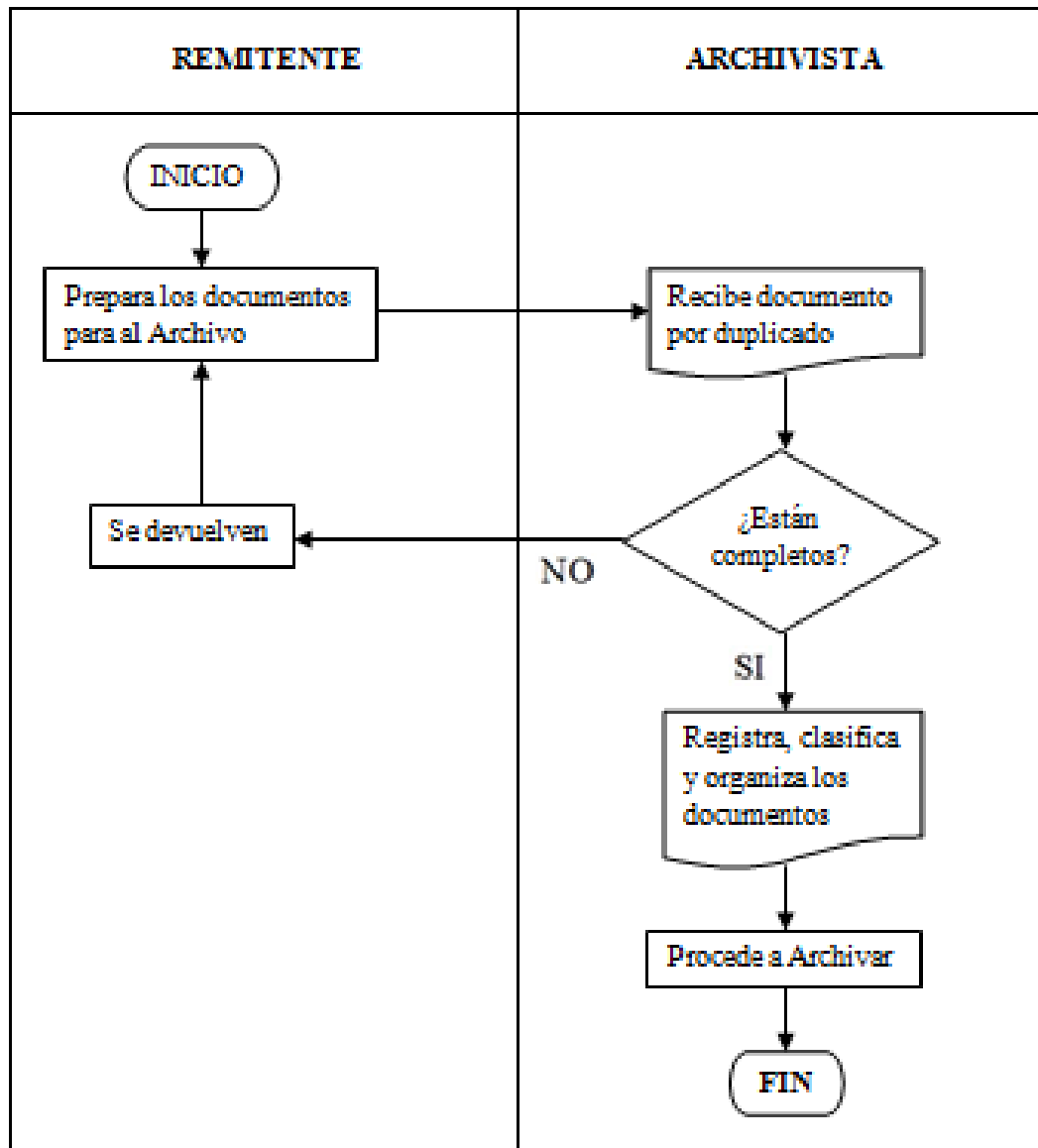
APROBADO POR:

PÁGINA DE:

FECHA:
Septiembre 2017

Natasha Mejías

PROCEDIMIENTO: Recepción de documentos
ASUNTO: Flujograma del procedimiento



PÁGINA SUSTITUIDA:

ELABORADO POR:

APROBADO POR:

PÁGINA DE:

FECHA:
 Septiembre 2017

Natassa Mejías



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
PARA EL ARCHIVO DE RECURSOS
HUMANOS DEL BANCO MERCANTIL**

PÁG:
13

FECHA:
JULIO
2017

PROCEDIMIENTO: Organización de documentos

**PROCEDIMIENTO DE ORGANIZACIÓN
DE DOCUMENTOS**

PÁGINA SUSTITUIDA:

ELABORADO POR:

APROBADO POR:

PÁGINA DE:

FECHA:
Septiembre 2017

Natassha Mejías



PROCEDIMIENTO: Organización de documentos
ASUNTO: Normas específicas

NORMAS ESPECÍFICAS

5. Los documentos recibidos por la Unidad de Selección son chequeados para verificar si corresponden al trabajador.
6. La relación de los documentos deben estar firmados y sellados por la Unidad de Selección.
7. Todos los documentos del trabajador (nuevo ingreso) deben ser verificados en la tabla “Documentos para el proceso de Organización de Expedientes de Personal” si posee la documentación obligatoria y en caso de inconformidad se debe informar a la Unidad de Selección.
8. Toda relación de documentos debe ser reproducida en duplicado, la original queda en el Archivo y la copia se entrega a la Unidad de Selección con firma y sello como garantía de recibido.
9. El sello húmedo que se le coloca a la relación de los documentos recibidos debe ser sello fechador y tener la siguiente descripción:
 - d) Forma: Rectangular.
 - e) Medidas: Ancho 4 cm y largo 6 cm.
 - f) Fondo: Mercantil Banco Universal con su respectivo logo, Archivo de Recursos Humanos, fecha y recibido.

PÁGINA SUSTITUIDA:

ELABORADO POR:

APROBADO POR:

PÁGINA DE:

FECHA:
Septiembre 2017

Natasha Mejías

**PROCEDIMIENTO: Organización de documentos
ASUNTO: Descripción del procedimiento**

| Pasos | Responsable | Descripción de la actividad |
|--------------|---------------------|--|
| 1 | Unidad de Selección | Se dirige al Archivo de Recursos Humanos a entregar los expedientes. |
| 2 | Archivista | Recibe los Expedientes del personal que ingresa con memorando anexo preparado por la Unidad de Selección, el cual debe indicar lo siguiente: a) No. Carnet, No. de personal, C.I del trabajador, apellidos y nombres del trabajador y Unidad a la que pertenece el trabajador. |
| 3 | Archivista | Verifica en la Tabla “Documentos para el proceso de Organización de Expedientes de Personal” si posee la documentación obligatoria. |
| 4 | Archivista | En casos de inconformidad, informa a la unidad que remite los Expedientes. |
| 5 | Archivista | En caso de conformidad, prepara el Expediente identificándolo en una etiqueta con No. Carnet, Apellidos y Nombres del trabajador. |
| 6 | Archivista | Clasifica los documentos y organiza en el Expediente bajo el separador correspondiente de acuerdo a lo indicado en la Tabla referida en el punto 3. |
| 7 | Archivista | Guarda el Expediente y mantiene en custodia. |

PÁGINA SUSTITUIDA:

ELABORADO POR:

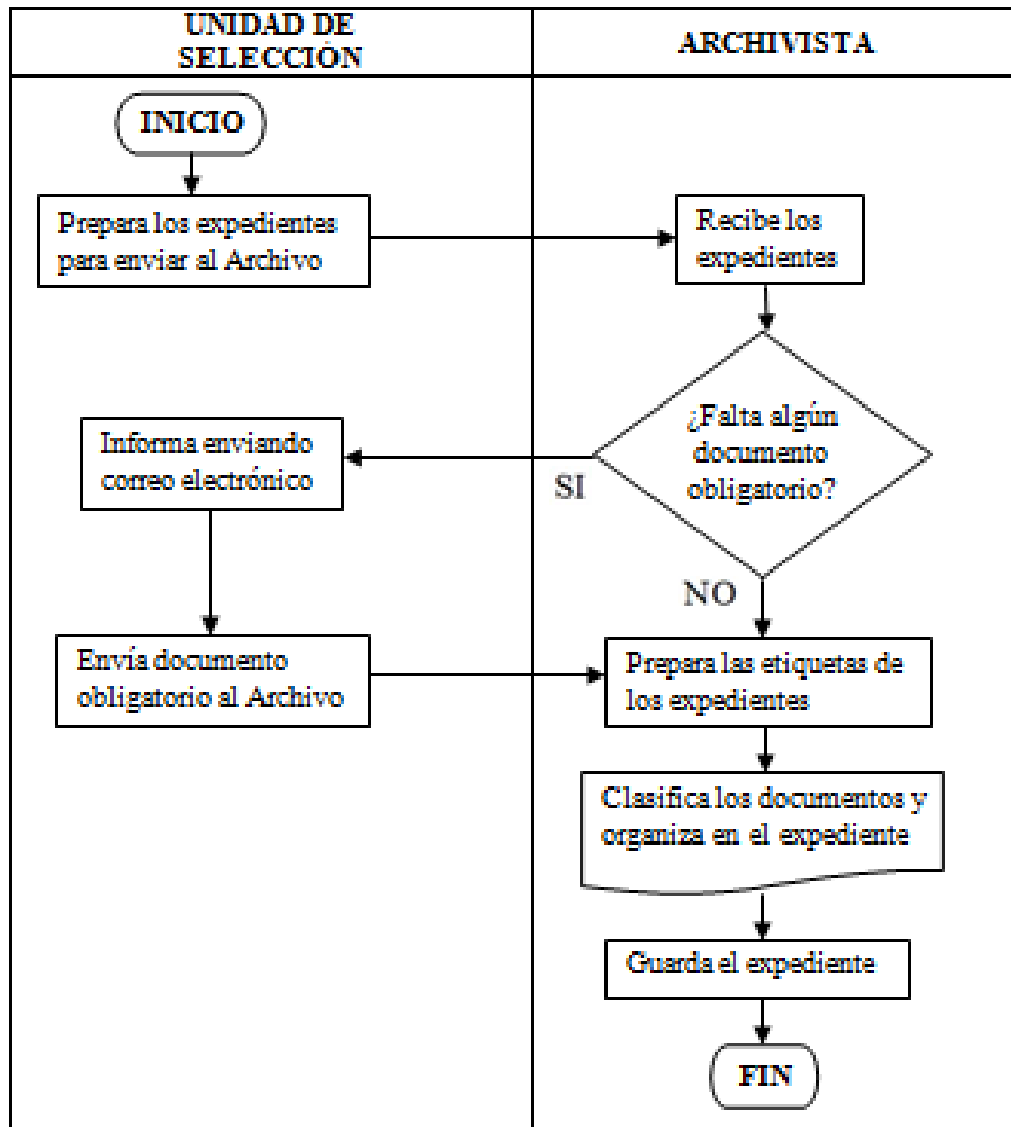
APROBADO POR:

PÁGINA DE:

FECHA:
Septiembre 2017

Natassa Mejías

PROCEDIMIENTO: Organización de documentos
ASUNTO: Flujograma del procedimiento



PÁGINA SUSTITUIDA:

ELABORADO POR:

APROBADO POR:

PÁGINA DE:

FECHA:
Septiembre 2017

Natassha Mejías



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
PARA EL ARCHIVO DE RECURSOS
HUMANOS DEL BANCO MERCANTIL**


PÁG:
17

FECHA:
JULIO
2017

PROCEDIMIENTO: Actualización de documentos

**PROCEDIMIENTO DE ACTUALIZACIÓN
DE DOCUMENTOS**

| | | | |
|---------------------------|----------------------------------|-----------------------|----------------------|
| PÁGINA SUSTITUIDA: | | ELABORADO POR: | APROBADO POR: |
| PÁGINA DE: | FECHA: Septiembre 2017 | Natassa Mejías | |

| | | | |
|--|--|-----------------------|--------------------------------|
|  | MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL ARCHIVO DE RECURSOS HUMANOS DEL BANCO MERCANTIL | PÁG: 18 | FECHA: JULIO 2017 |
| | PROCEDIMIENTO: Actualización de documentos ASUNTO: Normas específicas | | |
| NORMAS ESPECÍFICAS | | | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Los documentos recibidos por la Unidad remitente son chequeados para verificar si corresponden al trabajador. 2. La relación de los documentos deben estar firmados y sellados por la Unidad remitente. 3. Todos los documentos deben verificarse con la relación para saber si están completos y conforme de acuerdo al tipo y cantidad de documentos indicados en memorando recibido. 4. Toda relación de documentos debe ser reproducida en duplicado, la original queda en el Archivo y la copia se entrega a la Unidad de Selección con firma y sello como garantía de recibido. 5. El sello húmedo que se le coloca a la relación de los documentos recibidos debe ser sello fechador y tener la siguiente descripción: <ol style="list-style-type: none"> g) Forma: Rectangular. h) Medidas: Ancho 4 cm y largo 6 cm. i) Fondo: Mercantil Banco Universal con su respectivo logo, Archivo de Recursos Humanos, fecha y recibido. | | | |
| PÁGINA SUSTITUIDA: | | ELABORADO POR: | APROBADO POR: |
| PÁGINA DE: | FECHA: Septiembre 2017 | Natassha Mejías | |

**PROCEDIMIENTO: Actualización de documentos
ASUNTO: Descripción del procedimiento**

| Pasos | Responsable | Descripción de la actividad |
|--------------|---|---|
| 1 | Unidades de la Gerencia de Recursos Humanos | Se dirige al Archivo de Recursos Humanos a entregar los documentos. |
| 2 | Archivista | Recibe los documentos que conforman la historia laboral del personal con memorando anexo preparado por las unidades correspondientes, el cual debe indicar lo siguiente: a) No. Carnet, apellidos y nombres del trabajador y motivo de actualización. |
| 3 | Archivista | Verifica en la Tabla “Documentos para el proceso de Actualización de Expedientes de Personal” si la documentación recibida está conforme de acuerdo al tipo y cantidad de documentos indicados en memorando recibido. |
| 4 | Archivista | En casos de inconformidad, verifica con la unidad remitente los documentos. |
| 5 | Archivista | En casos de conformidad, clasifica y organiza los documentos. |
| 6 | Archivista | Archiva los documentos en los expedientes y mantiene en custodia. |

PÁGINA SUSTITUIDA:

ELABORADO POR:

APROBADO POR:

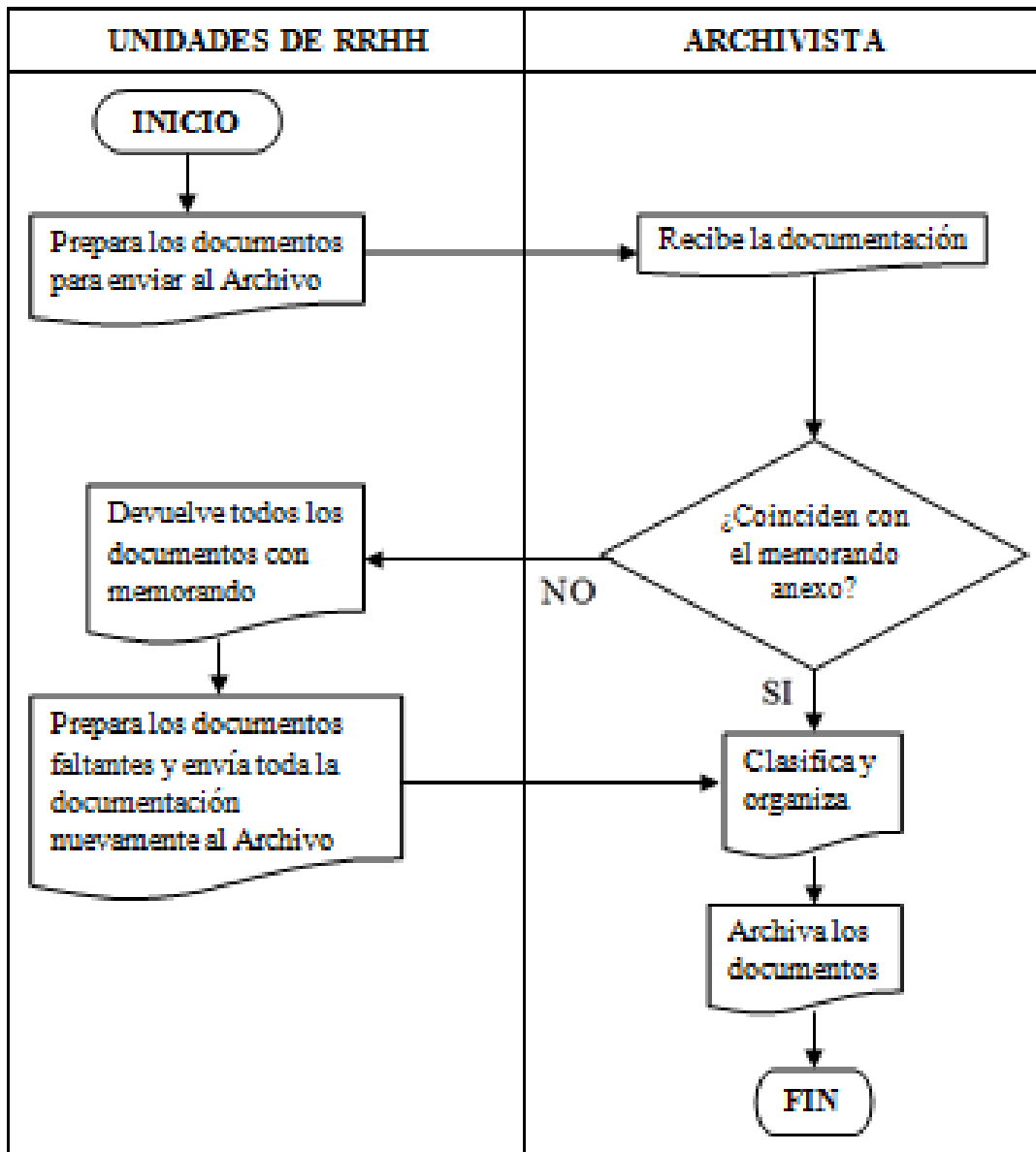
PÁGINA DE:

FECHA:
Septiembre 2017

Natassha Mejías

PROCEDIMIENTO: Actualización de documentos

ASUNTO: Flujograma del procedimiento



PÁGINA SUSTITUIDA:

ELABORADO POR:

APROBADO POR:

PÁGINA DE:

FECHA:
Septiembre 2017

Natassha Mejías



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
PARA EL ARCHIVO DE RECURSOS
HUMANOS DEL BANCO MERCANTIL**

PÁG:
21

FECHA:
JULIO
2017

PROCEDIMIENTO: Transferencia de expedientes

**PROCEDIMIENTO DE TRANSFERENCIA
DE EXPEDIENTES**

PÁGINA SUSTITUIDA:

ELABORADO POR:

APROBADO POR:

PÁGINA DE:

FECHA:
Septiembre 2017

Natasha Mejías



PROCEDIMIENTO: Transferencia de expedientes
ASUNTO: Normas específicas

NORMAS ESPECÍFICAS

1. Una vez transcurrido un plazo determinado de conservación en el Archivo Activo, los documentos deben transferirse al Archivo Semi Activo.
2. Una vez transcurrido un plazo determinado de conservación en el Archivo Semi Activo (2 años), los documentos deben transferirse al Archivo Inactivo o Histórico.
3. Las cajas para las transferencias de expedientes de personal egresado deben ser Archi-tainer. Medidas: Alto 28 x Ancho 31 x Largo 40 cm.
4. Para la transferencia de los expedientes de personal egresado al Archivo Histórico, las carpetas deban ser de yute desacidificada en tamaño oficio y con ganchos legajador plástico.
5. El traslado de las cajas con destino al Archivo General corre a cargo de la unidad remitente.

PÁGINA SUSTITUIDA:

ELABORADO POR:

APROBADO POR:

PÁGINA DE:

FECHA:
Septiembre 2017

Natassha Mejías



**PROCEDIMIENTO: Transferencia de expedientes
ASUNTO: Descripción del procedimiento**

| Pasos | Responsable | Descripción de la actividad |
|--------------|--------------------|--|
| 1 | Archivista | Envía un correo electrónico al coordinador del Archivo General para avisar que se van a transferir expedientes de personal egresado. |
| 2 | Archivista | Una vez identificados los expedientes objeto de transferencia, debe verificar la organización interna como paso previo a proceder a su alojamiento en las cajas Archi-tainer y su remisión al Archivo General. |
| 3 | Archivista | Una vez revisado el estado de organización de los expedientes de personal egresado, deberá proceder a numerar correlativamente las cajas resultantes y cumplimentar el formulario en electrónico y a su vez imprimirlo. |
| 4 | Archivista | Cumplimentado el formulario y comprobada su correspondencia con las cajas Archi-tainer, procederá la remisión de las cajas al Archivo General, junto con un ejemplar del formulario de transferencia y firmado. Dicho formulario se enviará también en formato electrónico al e-mail del Coordinador del Archivo General. |
| 5 | Archivista | Remitirá a la dirección de correo de la que partió el formulario un correo de respuesta, al objeto de dejar constancia de recepción de los expedientes y del formulario en electrónico y envía vía correspondencia interna el formulario impreso con firma y sello húmedo de recibido, para efectos de control e inventario de los fondos custodiados. |

PÁGINA SUSTITUIDA:

ELABORADO POR:

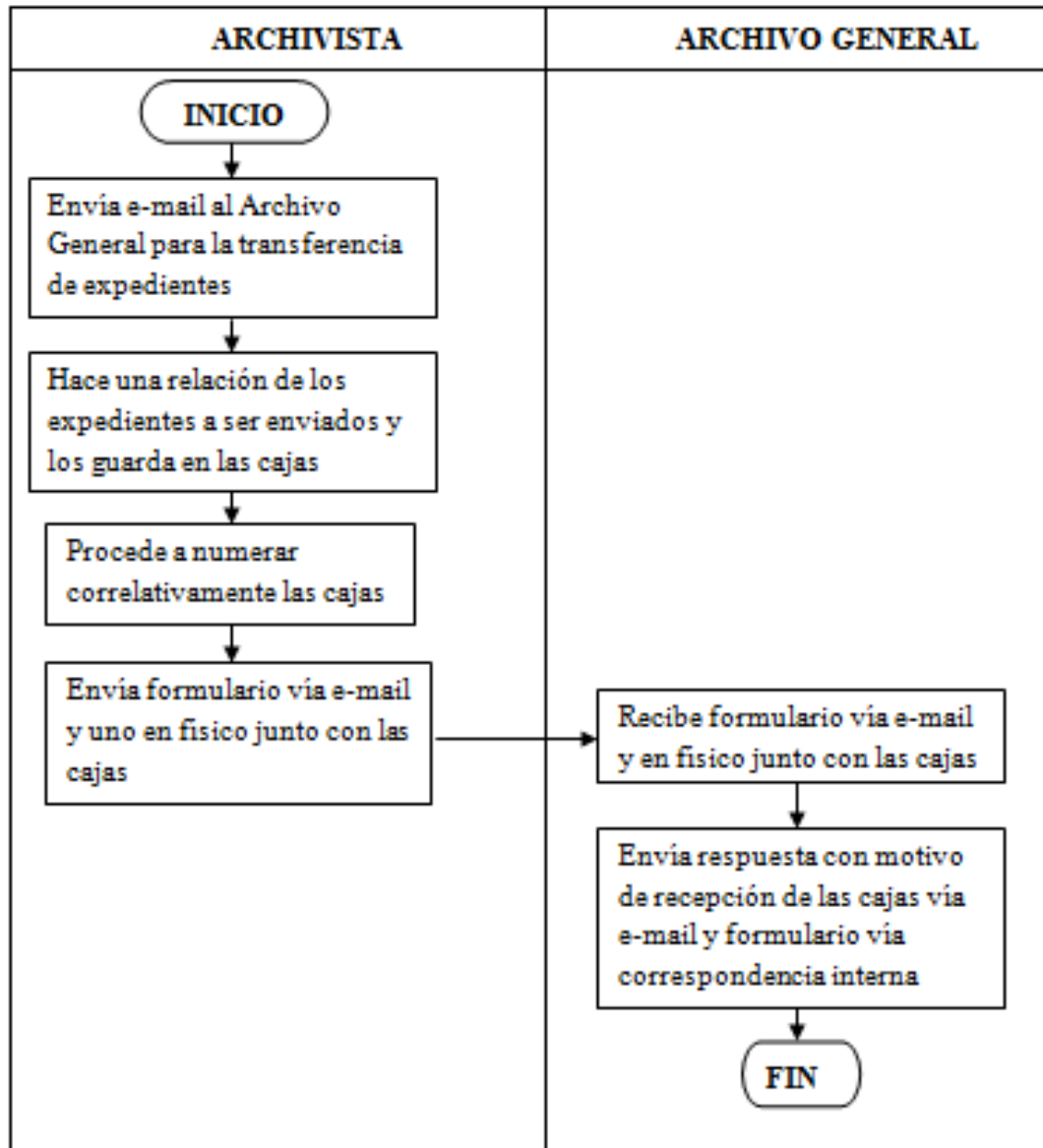
APROBADO POR:

PÁGINA DE:

FECHA:
Septiembre 2017

Natassha Mejías

PROCEDIMIENTO: Transferencia de expedientes
ASUNTO: Flujograma del procedimiento



PÁGINA SUSTITUIDA:

ELABORADO POR:

APROBADO POR:

PÁGINA DE:

FECHA:
Septiembre 2017

Natassha Mejías



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
PARA EL ARCHIVO DE RECURSOS
HUMANOS DEL BANCO MERCANTIL**

PÁG:
25

FECHA:
JULIO
2017

PROCEDIMIENTO: Préstamo de expedientes

PROCEDIMIENTO DE PRÉSTAMO DE EXPEDIENTES

PÁGINA SUSTITUIDA:


ELABORADO POR:

APROBADO POR:

PÁGINA DE:

FECHA:
Septiembre 2017

Natassha Mejías

| | | | | |
|--|--|-----------------------|----------------------|--------------------------------|
|  | MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL ARCHIVO DE RECURSOS HUMANOS DEL BANCO MERCANTIL | | PÁG: 26 | FECHA: JULIO 2017 |
| | PROCEDIMIENTO: Préstamo de expedientes ASUNTO: Normas específicas | | | |
| NORMAS ESPECÍFICAS | | | | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. El préstamo de Expedientes está restringido al personal de las Unidades de la Gerencia Recursos Humanos y de la Gerencia de Auditoría. 2. El personal de la Gerencia de Auditoría consulta los Expedientes sólo en las instalaciones ubicadas en la Gerencia de Servicios Administrativos y Tecnológicos. 3. El Expediente es devuelto en un tiempo máximo de diez (15) días hábiles. La Gerencia Relaciones Laborales y la Gerencia Seguridad y Salud Laboral pueden mantener préstamos por períodos superiores, previa solicitud. 4. desean consultar el expediente de personal por más tiempo de lo estipulado, se deberá llenar nuevamente el formato de préstamo de expedientes. 5. Los Expedientes de Personal se mantienen en custodia de acuerdo a los siguientes criterios: <ol style="list-style-type: none"> a) Del personal activo (fijo), ordenados por No. Carnet, en las instalaciones del Archivo de Recursos Humanos del Banco Mercantil. b) Del personal activo (contratado), ordenados por N° de Cédula, en las instalaciones del Archivo de Recursos Humanos del Banco Mercantil. c) Del personal jubilado, ordenados por No. Cédula de Identidad, en las instalaciones del Archivo de Recursos Humanos del Banco Mercantil. d) Del personal egresado, ordenados por No. Carnet durante el año en curso y por Año y No. Cédula de Identidad durante dos (2) años calendario, en las instalaciones del Archivo de Recursos Humanos del Banco Mercantil., después de lo cual se remite a la Unidad Archivo General. 6. Chequear semanalmente las hojas “Control de Préstamos de Expedientes Internos” y “Control de Préstamos de Expedientes Remotos” y reclamar los expedientes con fecha de devolución vencida. | | | | |
| PÁGINA SUSTITUIDA: | | ELABORADO POR: | APROBADO POR: | |
| PÁGINA DE: | FECHA: Septiembre 2017 | Natassha Mejías | | |

PROCEDIMIENTO: Préstamo de expedientes

ASUNTO: Descripción del procedimiento

a) Cuando se mantienen en Custodia Interna (Archivo de Recursos Humanos)

| Pasos | Responsable | Descripción de la actividad |
|--------------|--------------------|---|
| 1 | Usuario | Se dirige al Archivo de Recursos Humanos a solicitar el expediente. |
| 2 | Archivista | Recibe del personal autorizado para la consulta, la ficha Préstamo de Expediente, la cual contiene los siguientes datos: Fecha de solicitud, N° Sap y nombres y apellidos del solicitante, nombre de la Unidad solicitante y N°. Extensión, nombres y apellidos del Expediente y N° Carnet si es Personal Activo o C.I. si es Personal Jubilado, Egresado (Hasta 2 años) o Contratado, firma del solicitante. |
| 3 | Archivista | Ubica el Expediente en el archivo rodante, extrae y coloca en su lugar el original de la ficha "Préstamo de Expediente" en una carpeta fuera. |
| 4 | Archivista | Entrega el Expediente al solicitante. |
| 5 | Archivista | Relaciona los datos reflejados en la ficha "Préstamo de Expediente" en la hoja "Control de Préstamos de Expedientes Internos" a través del Sistema Microsoft Office Excel. |
| 6 | Archivista | Recibe el Expediente en tránsito y actualiza "Control de Préstamo de Expedientes Internos" indicando la fecha de devolución. |
| 7 | Archivista | Guarda nuevamente el Expediente y mantiene en custodia en las instalaciones del Archivo de Recursos Humanos. |
| 8 | Archivista | Destruye el original de la ficha "Préstamo de Expediente". |

PÁGINA SUSTITUIDA:

ELABORADO POR:

APROBADO POR:

PÁGINA DE:

FECHA:
Septiembre 2017

Natassha Mejías

**PROCEDIMIENTO: Préstamo de expedientes
ASUNTO: Descripción del procedimiento**

b) Cuando se mantienen en Custodia Remota (Archivo General)

| Pasos | Responsable | Descripción de la actividad |
|--------------|--------------------|---|
| 1 | Usuario | Envía correo electrónico solicitando el expediente de personal con más de dos años de retirado. |
| 2 | Archivista | Recibe del personal autorizado para la consulta, el requerimiento por correo electrónico. |
| 3 | Archivista | Ubica el N° de Caja donde está custodiado el expediente y lo solicita al Archivo General, vía correo electrónico. |
| 4 | Archivista | Registra los datos reflejados en el correo electrónico la fecha de solicitud, nombres y apellidos del solicitante, nombre de la Unidad solicitante, nombres y apellidos del personal egresado y N° C.I y año de egreso en la hoja "Control de Préstamos Remotos" a través del Sistema Microsoft Office Excel. |
| 5 | Archivista | Recibe el Expediente del Archivo General, vía correspondencia interna y actualiza los datos en la hoja "Control de Préstamos Remotos". |
| 6 | Archivista | Entrega el Expediente al solicitante. |
| 7 | Archivista | Recibe los Expedientes en tránsito y gestiona la devolución a la Coordinación Archivo General, vía correspondencia interna. |
| 8 | Archivista | Archiva los registros de solicitudes procesadas. |

PÁGINA SUSTITUIDA:

ELABORADO POR:

APROBADO POR:

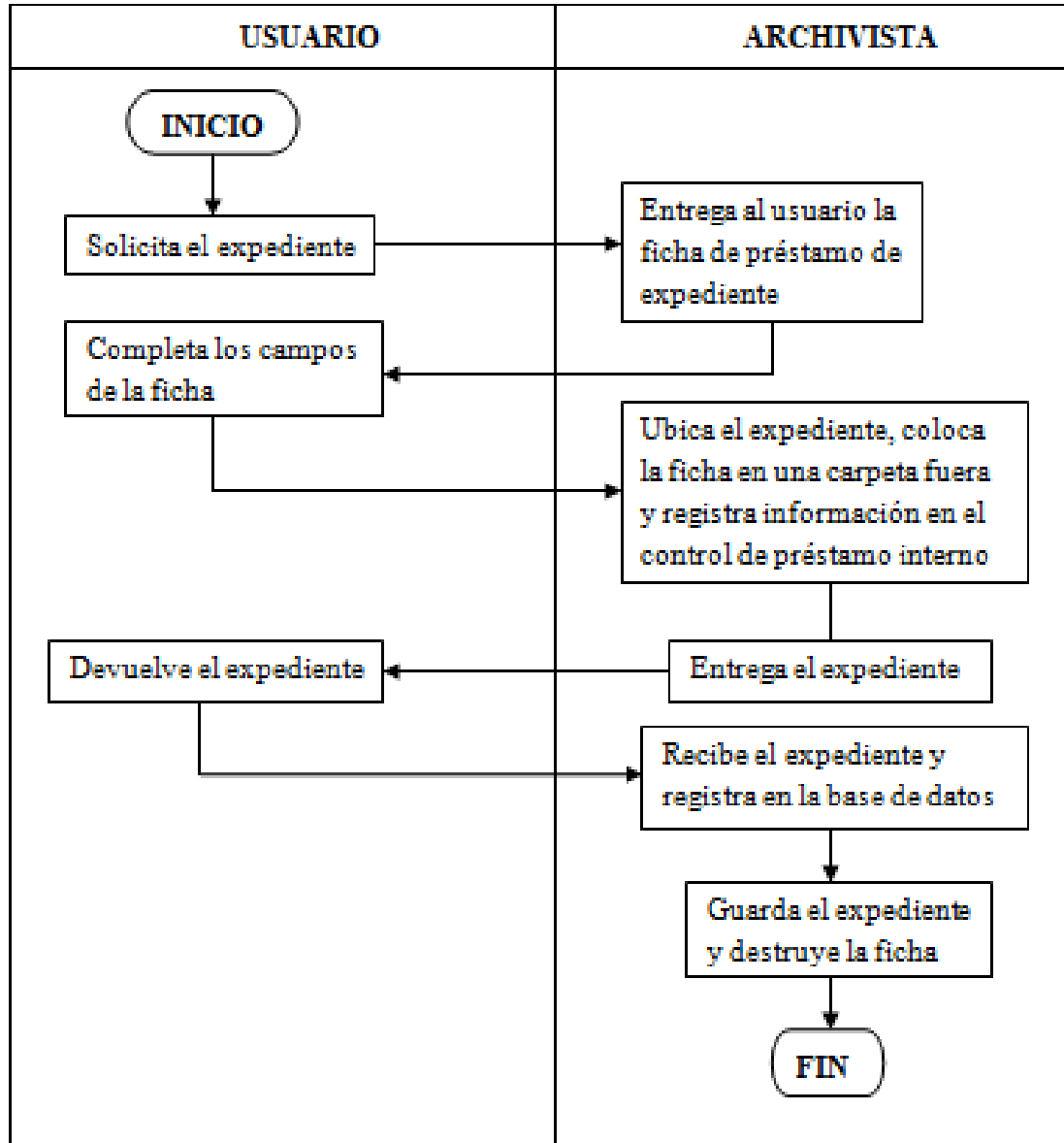
PÁGINA DE:

FECHA:
Septiembre 2017

Natassha Mejías

PROCEDIMIENTO: Préstamo de expedientes
ASUNTO: Flujograma del procedimiento

a)



PÁGINA SUSTITUIDA:

ELABORADO POR:

APROBADO POR:

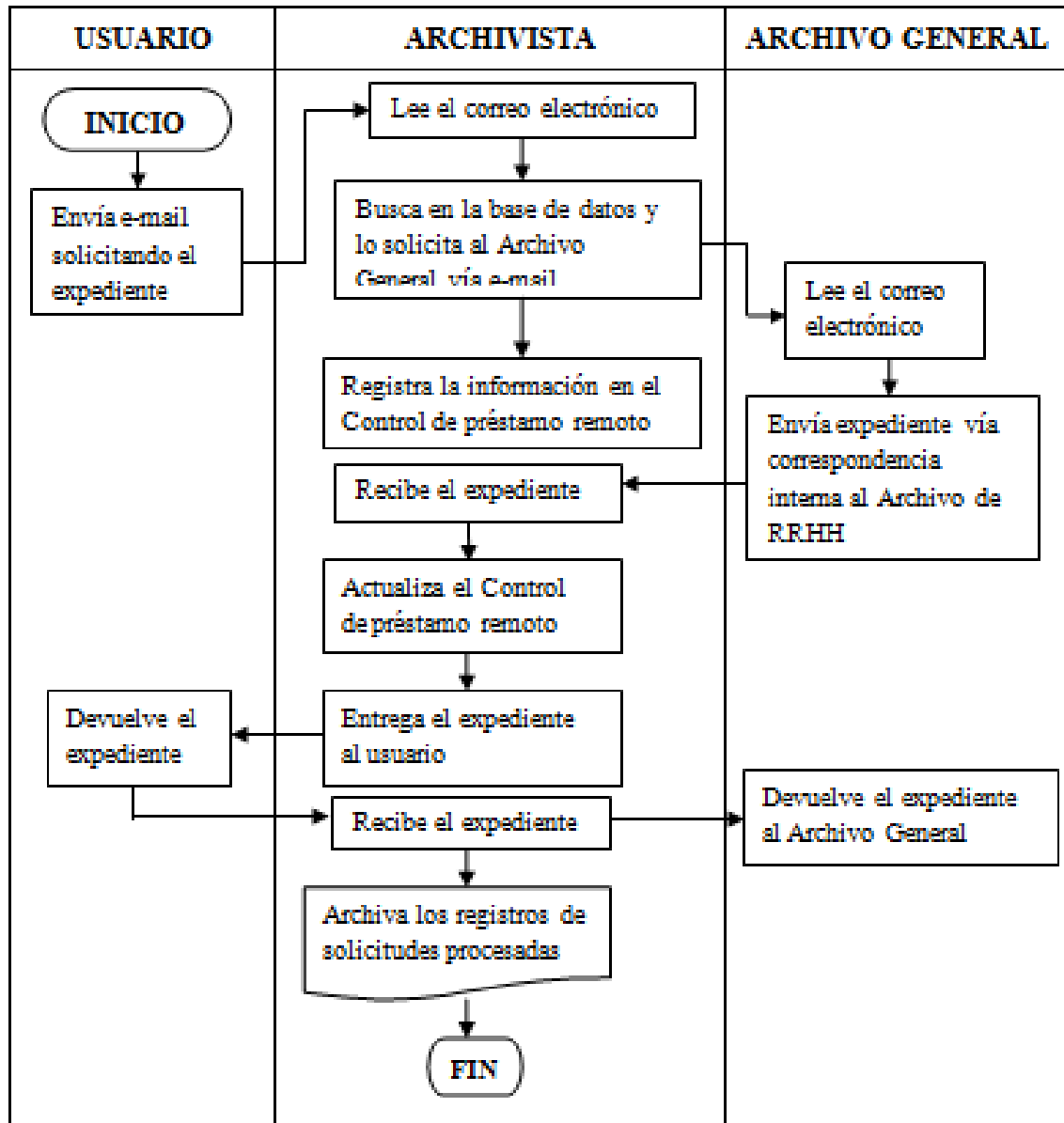
PÁGINA DE:

FECHA:
Septiembre 2017

Natassha Mejías

PROCEDIMIENTO: Préstamo de expedientes
ASUNTO: Flujograma del procedimiento

b)



PÁGINA SUSTITUIDA:


ELABORADO POR:

APROBADO POR:

PÁGINA DE:

FECHA:
Septiembre 2017

Natasha Mejías

| | | | | |
|---|--|-----------------------|----------------------|--------------------------------|
|  | MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL ARCHIVO DE RECURSOS HUMANOS DEL BANCO MERCANTIL | | PÁG: 31 | FECHA: JULIO 2017 |
| | ASUNTO: Formatos | | | |
| ANEXOS: FORMATOS | | | | |
| PÁGINA SUSTITUIDA: | | ELABORADO POR: | APROBADO POR: | |
| PÁGINA DE: | FECHA: Septiembre 2017 | Natassha Mejías | | |

ASUNTO: Formatos

ORGANIZACIÓN DE EXPEDIENTES



| FECHA RECEPCIÓN | CANTIDAD DE DOCUMENTOS | FECHA INICIO | TIEMPO DE ESPERA | FECHA FIN | TIEMPO DE EJECUCIÓN | TIEMPO TOTAL | NOMINA |
|-----------------|------------------------|--------------|------------------|-----------|---------------------|--------------|--------|
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

PÁGINA SUSTITUIDA:

ELABORADO POR:

APROBADO POR:

PÁGINA DE:

FECHA:
Septiembre 2017

Natassha Mejías

ASUNTO: Formatos

ACTUALIZACIÓN DE EXPEDIENTES



| Mes | Tipo de Documento | Documento | Fecha de Recepción | Cantidad | Lotes Entregados | Frecuencia | Fecha de inicio del proceso | Tiempo de espera (En días) | Fecha de finalización del proceso | Tiempo de Ejecución (En días) | Tiempo Total (En días) | Indicador de Tiempo |
|-----|-------------------|-----------|--------------------|----------|------------------|------------|-----------------------------|----------------------------|-----------------------------------|-------------------------------|------------------------|---------------------|
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |

| | | | |
|---------------------------|----------------------------------|-----------------------|----------------------|
| PÁGINA SUSTITUIDA: | | ELABORADO POR: | APROBADO POR: |
| PÁGINA DE: | FECHA: Septiembre 2017 | Natassa Mejías | |




ASUNTO: Formatos

CONTROL DE PRÉSTAMOS DE EXPEDIENTES

Custodia Interna – Retirados

|  | |  | | | |  | |
|---|---------------|--|-------------------|-----------------------|--------|---|---------------------|
| FECHA DE PRESTAMO | AÑO DE EGRESO | DATOS DEL EXPEDIENTE | | DATOS DEL SOLICITANTE | | | FECHA DE DEVOLUCION |
| | | C.I. | NOMBRE Y APELLIDO | NOMBRE Y APELLIDO | UNIDAD | EXT | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

Custodia Interna – Activos

|  | |  | | |  | |
|---|----------------------|--|-----------------------|--------|---|---------------|
| FECHA PRESTAMO | DATOS DEL EXPEDIENTE | | DATOS DEL SOLICITANTE | | FECHA DEVOLUCION | OBSERVACIONES |
| | N° CARNET | NOMBRES Y APELLIDOS | NOMBRES Y APELLIDOS | UNIDAD | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

PÁGINA SUSTITUIDA:

ELABORADO POR:

APROBADO POR:

PÁGINA DE:

FECHA:
Septiembre 2017

Natassha Mejías



ASUNTO: Formatos



PRÉSTAMO DE EXPEDIENTES

Custodia Interna

Fecha: ____ / ____ / ____

DATOS DEL SOLICITANTE

Nombre y Apellido : _____

Ext.: _____

N° SAP: _____

DATOS DEL EXPEDIENTE

Nombres y Apellidos: _____

Personal Activo / Fijo Nro. de Carnet: _____

Personal Activo / Contratado Nro. de Cédula: _____

Personal Jubilado Nro. de Cédula: _____

Personal Egresado / Fijo Nro. de Cédula: _____ Año de Retiro: _____

Personal Egresado / Contratado Nro. de Cédula: _____ Año de Retiro: _____

PÁGINA SUSTITUIDA:

ELABORADO POR:

APROBADO POR:

PÁGINA DE:

FECHA:
Septiembre 2017

Natassha Mejías

ASUNTO: Formatos

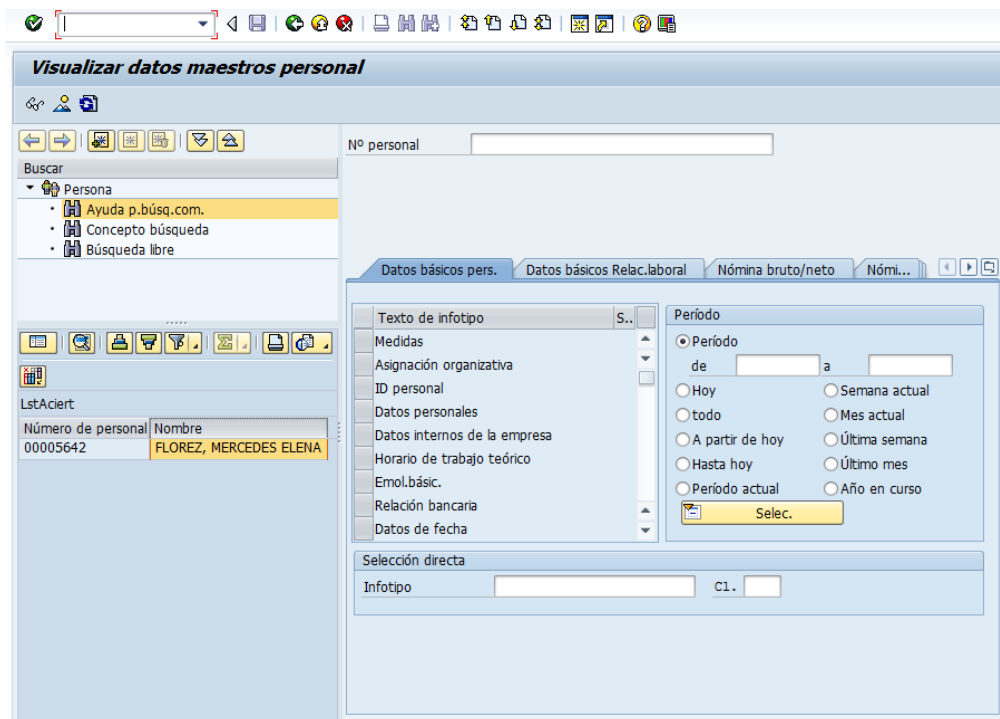
BASE DE DATOS

Retirados

| Mercantil | | PERSONAL EGRESADO - REGISTRO ELECTRÓNICO | | | | Mercantil | | |
|---------------------|----------|--|---------------------|------------------|-----------------|-----------|---------------------|---------|
| Cédula de Identidad | Nº pers. | Carnet | Apellidos y Nombres | Fecha de Ingreso | Fecha de Egreso | Función | Motivo de la medida | Caja N° |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

BASE DE DATOS

Activos



PÁGINA SUSTITUIDA:

ELABORADO POR:

APROBADO POR:

PÁGINA DE:

FECHA:
Septiembre 2017

Natassha Mejías



ASUNTO: Formatos

TRANSFERENCIA DE EXPEDIENTES

Formato Específico



RELACIÓN DE EXPEDIENTES

Fecha: _____

Para: Archivo General.

De: _____ **COD** _____

Asunto:

| Para Uso de la Unidad Remitente | | | | Sólo para Uso del Archivo General | |
|---------------------------------|---------------------|--|-----------------|-----------------------------------|-----------|
| Caja N° o Fecha | Cédula de Identidad | Contenido o N° de Terminal (Utilizar más de un Espacio si es Necesario) | Año Destrucción | O.P.N° | Ubicación |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

Formato General



RELACIÓN DE EXPEDIENTES

Para: Archivo General

Fecha: _____

De: _____ **Cód. Unidad:** _____

Asunto: _____

| Para Uso de la Unidad Remitente | | | Sólo para Uso del Archivo General | |
|---------------------------------|--|-----------------|-----------------------------------|-----------|
| Caja Nro. o Fecha | Contenido o Nro. de Terminal (Utilizar más de un Espacio si es Necesario) | Año Destrucción | O.P. Nro. | Ubicación |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

PÁGINA SUSTITUIDA:


ELABORADO POR:


APROBADO POR:


PÁGINA DE:

FECHA:
Septiembre 2017

Natassha Mejías

| | | | | |
|---|--|-----------------------|----------------------|--------------------------------|
|  | MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL ARCHIVO DE RECURSOS HUMANOS DEL BANCO MERCANTIL | | PÁG: 38 | FECHA: JULIO 2017 |
| | ASUNTO: Glosario de términos | | | |
| <p>Archivo: Conjunto orgánico de documentos producidos o recibidos en el ejercicio de sus funciones por las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas de cualquier época y en cualquier soporte, incluidos los informáticos.</p> <p>Archivo de Gestión: Constituidos por la documentación activa de la entidad administrativa que la genera o recibe. Se considera documentación activa a la que se utiliza habitualmente para la realización de las actividades ordinarias.</p> <p>Archivo de Recursos Humanos: Dar cumplimiento en la integración, manejo y conservación de los expedientes del personal que labora en una empresa, a fin de optimizar la administración de los documentos generados en la trayectoria laboral y facilitar su consulta cuando se requiera verificar el perfil y trayectoria del personal.</p> <p>Archivología: ciencia que trata del régimen de los archivos. Auxiliar o funcional de la Administración, que se refiere a la creación, historia, organización o funciones de los archivos y sus fundamentos legales o jurídicos.</p> <p>Archivonomía: parte de la archivología que comprende el conjunto de conocimientos teóricos y prácticos que se ocupa de la clasificación, catalogación y utilización de los fondos archivísticos.</p> <p>Clasificación archivística: Arreglo de documentos según su tipología en un cuadro de clasificación, señalando en el documento el código que lo identifica dentro del conjunto o bien de acuerdo al ámbito de competencia de las áreas.</p> <p>Correspondencia: es el trato recíproco entre dos o más personas mediante cartas, oficios, memos, circulares, entre otros.</p> <p>Documento: Información escrita, voces, ruidos grabados, imágenes, en soportes varios, como papel, discos magnéticos, vidrio, mármol, entre otros, que pueden consistir en películas, títulos profesionales, grabaciones, marcas y señales.</p> | | | | |
| PÁGINA SUSTITUIDA: | | ELABORADO POR: | APROBADO POR: | |
| PÁGINA DE: | FECHA: Septiembre 2017 | Natassha Mejías | | |

| | | | | |
|--|--|-----------------------|----------------------|--------------------------------|
|  | MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL ARCHIVO DE RECURSOS HUMANOS DEL BANCO MERCANTIL | | PÁG: 39 | FECHA: JULIO 2017 |
| | ASUNTO: Glosario de términos | | | |
| <p>Documento de archivo: son manuscritos, mecánico escritos, así como los impresos gráficos, sonoros y audiovisuales producidos o recibidos por las diversas dependencias de un organismo que disponen en un archivo.</p> <p>Eliminación o expurgo: destrucción de los documentos que no se van a conservar, de acuerdo a la tabla de retención o de tabla de valoración. También se aplica a los documentos repetidos para evitar la duplicidad innecesaria.</p> <p>Expediente: es una unidad documental compuesta correspondiente a una persona, un mueble o inmueble agrupados para el uso de gestiones. Se deben relacionar con un mismo asunto o trámite y habitualmente es la unidad básica de las series documentales.</p> <p>Gestión de información: 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.</p> <p>IFLA: International Federation of Library Associations and Institution (Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios e Instituciones), es una organización mundial creada para proporcionar a bibliotecarios de toso el mundo un foro para intercambiar ideas, y desarrollo en todos los campos de la bibliotecología.</p> <p>ISAD-G: General International Estándar Archival Description (Norma Internacional General de Descripción Archivística) publicada en 1994.</p> <p>Manual: Documento de soporte y consulta constituido por procedimientos de carácter técnico y administrativo y de atención al público correctamente estructurados, para mantener el funcionamiento y la prestación de los servicios establecidos a las diferentes unidades administrativas, con base en una normatividad y metodología utilizada</p> <p>.</p> | | | | |
| PÁGINA SUSTITUIDA: | | ELABORADO POR: | APROBADO POR: | |
| PÁGINA DE: | FECHA: Septiembre 2017 | Natassha Mejías | | |

| | | | | |
|--|--|-----------------------|----------------------|--------------------------------|
|  | MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL ARCHIVO DE RECURSOS HUMANOS DEL BANCO MERCANTIL | | PÁG: 40 | FECHA: JULIO 2017 |
| | ASUNTO: Glosario de términos | | | |
| <p>Manual de normas y procedimientos: documento técnico que incluye información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que se constituye en una unidad para la realización de una función, actividad o tarea específica en una organización.</p> <p>Norma: Toda aquella ley o regla que se establece para ser cumplida por un sujeto específico en un espacio y lugar también específico. Las normas son las pautas de ordenamiento social que se establecen en una comunidad humana para organizar el comportamiento, las actitudes y las diferentes formas de actuar de modo de no entorpecer el bien común.</p> | | | | |
| PÁGINA SUSTITUIDA: | | ELABORADO POR: | APROBADO POR: | |
| PÁGINA DE: | FECHA: Septiembre 2017 | Natasha Mejías | | |

CONCLUSIONES

A lo largo de esta investigación se analizó el estado actual en que se encuentra El Archivo de Recursos Humanos del Banco Mercantil y se llegó a la conclusión de que el Manual de Normas y Procedimientos vigente no cumple con todos los requisitos, puesto que no contempla todos los aspectos relacionados con la actividades administrativas vigentes, los Manuales son indispensables para cualquier organización, gracias a ellos se logra la mayor eficiencia de los recursos, tanto humanos como financieros, porque facilitan el modelo a seguir de los procesos y la preservación del conocimiento adquirido por la misma Organización.

Se determinaron los parámetros que debe tener el Manual de Normas y Procedimientos del Archivo de Recursos Humanos del Banco Mercantil y se establecieron los criterios para la transcripción del mismo.

Mediante la Lista de cotejo se cumplieron los objetivos específicos 1 y 2, la cual permitió revisar el manual vigente y analizar las políticas y procedimientos archivísticos que puedan ser aplicadas al Archivo de Recursos Humanos del Banco Mercantil.

Asimismo, a través del cuestionario se logró el último objetivo específico que fue describir los procesos y procedimientos actuales del Archivo de Recursos Humanos del Banco Mercantil.

Finalmente, se mostró la propuesta del nuevo Manual de Normas y Procedimientos del Archivo de Recursos Humanos del Banco Mercantil

Una de las causas para la elaboración de un nuevo Manual de Normas y Procedimientos es para mejorar el tiempo de respuesta y actualización de los procedimientos archivísticos desde el punto de vista de un profesional de Archivología, en cuanto a la documentación que se resguarda en el Archivo de Recursos Humanos del Banco Mercantil.

Por otra parte, el conocimiento de los empleados acerca de la archivología y de los procesos que se deben realizar es un poco ambiguo. Algunos usuarios desconocen los procedimientos y normas del Archivo de Recursos Humanos del Banco Mercantil, debido a que no se han tomado el tiempo en hacer inducciones sobre este asunto.

RECOMENDACIONES

De las conclusiones obtenidas se proponen las siguientes recomendaciones para el Archivo de Recursos Humanos del Banco Mercantil:

- Condiciones Ambientales:
 - Tener las condiciones de medio ambiente adecuada para la conservación de los documentos (temperatura 15° - 20°, humedad relativa 45% - 60%).
 - Poseer un carrito con rodines para transportar los expedientes.
- Condiciones Funcionales:
 - Implementar un sistema de digitalización que vaya acorde con el manual para que se agilicen los procedimientos dentro del archivo.
 - El Archivo de Recursos Humanos del Banco Mercantil mínimo debe estar a cargo de un licenciado de Archivología.
 - El personal deberá estar capacitado para velar por el control y el manejo de los expedientes.
 - El personal del Archivo de Recursos Humanos del Banco Mercantil debe informar al coordinador las inquietudes y sugerencias para el buen desempeño de las actividades inherentes a su cargo y en beneficio del archivo.
 - Orientar a los usuarios realizando inducciones para instruirlos en el área de Archivología.
 - Los usuarios están en la obligación de respetar las normas y los procesos archivísticos para el buen funcionamiento del archivo.

REFERENCIAS CONSULTADAS

Archivos Administrativos e Intermedios. (2010). Manuales de normas y procedimientos. Extraído el 20 de septiembre de 2017 desde <http://archivosadminterm-aaai.blogspot.com/2010/05/manuales-de-normas-y-procedimientos.html>

Banco Mercantil. Reseña Histórica. Extraído el 3 de abril de 2017 desde <http://www.mercantilbanco.com/mercprod/content/institucional/historia/historia.html>

Banco Mercantil. Misión. Extraído el 3 de abril de 2017 desde <https://www.mercantilbanco.com/mercprod/content/institucional/mision/mision.html>

Colman, G. (2013). Manual de Normas y Procedimientos Administrativos de la Policlínica Maracaibo C.A. Maracaibo, Venezuela: Universidad Rafael Urdaneta.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, publicada en Gaceta Oficial N°5.908, Extraordinaria del 19 de febrero de 2009.

Declaración de Principios sobre la Libertad de Expresión. Comisión Interamericana de Derechos Humanos, octubre de 2000.

Duhalt, K. (1999). Manual de procedimientos administrativos. Colombia: McGraw Hill Interamericana C.A.

Gallego, O. (1989). Introducción a la archivística. España, Extraído el 4 de enero de 2017 desde <http://each-are.org/pdf/ikerlanak1.es.pdf>

Jaimes, E. (2006). Propuesta para la Actualización del Manual de Normas y Procedimientos del Archivo Central de la Industria Petroquímica de Venezuela, S.A. (PEQUIVEN). Caracas, Venezuela: Universidad Central de Venezuela.

La Cruz, Marisol. (2000). Elaboración de un Manual de Normas y Procedimientos para el Archivo de la Oficina de Tramitación y Control de Personal de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad Central de Venezuela. Caracas, Venezuela: Universidad Central de Venezuela.

Ley Contra la Corrupción, Gaceta Oficial Extraordinaria N° 5.637 de fecha 7 de abril de 2003. (art.66).

Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos, publicada en Gaceta Oficial N° 2.818, Extraordinaria del 1 de julio de 1981.

López, E. (2012). Propuesta de un Manual de Procedimientos para el Archivo Central de la Dirección de Asesoría Jurídica de la Corporación de Industrias Intermedias de Venezuela, (CORPIVENSA). Caracas, Venezuela: Universidad Central de Venezuela.

López, J. (1990). Diccionario Enciclopédico de Ciencias de la Documentación. España: Planeta.

Melinkoff, R. (2005). Los procesos administrativos. Caracas, Venezuela: Panapo.

Mundo Archivístico. Archivalía. Extraído el 7 de septiembre de 2017 desde <http://www.mundoarchivistico.com/?menu=diccionario&id=157>

International Organization for Standardization (Norma ISO) 9001:2015, 23 de septiembre de 2015

Palacio, R. (2005). Propuesta de un Manual de Políticas y Procedimientos Contables Administrativas para la Empresa Pro – Ambiente, S.A. Maturín, Venezuela: Universidad de Oriente.

Ramírez, E. (1987). Procesos Administrativos. Argentina: Novo.

Ramírez, T., Méndez, P., Bravo, L. (1987). La Investigación documental y bibliográfica. Caracas, Venezuela: Panapo.

Sabino, C. (1992). El proceso de investigación. Caracas, Venezuela: Panapo.

Tamayo, M. (2003). El proceso de la investigación científica. México D.F: Limusa.

Wredge, J. (1979). Tecnologías de la Información y Comunicación. Estados Unidos: Grao.

Anexo. Cuestionario Aplicado



Cuestionario

A continuación se presenta un formulario de preguntas que deberá contestar mercando con una “X” la respuesta que considere que se asemeja mejor a sus conocimientos. No hay respuestas correctas, desarrolle lo más breve y sincero posible.

1. ¿Conoce usted el procedimiento de solicitud de préstamo de expedientes?

SI NO

2. ¿Considera usted que debe hacerse mejoras dentro del Archivo de Recursos Humanos en cuanto a la infraestructura del mismo?

SI NO

3. ¿Considera que dentro del Archivo de Recursos Humanos debería haber un manual de normas y procedimientos?

SI NO

4. ¿Considera que los responsables del Archivo de Recursos Humanos del Banco Mercantil prestan una buena calidad de servicio?

SI NO

5. ¿Está usted conforme con el tiempo de entrega de los expedientes?

SI NO

Usuarios



Cuestionario

A continuación se presenta un formulario de preguntas que deberá contestar mercando con una “X” o encerrando en un círculo la respuesta que considere que se asemeja mejor a sus conocimientos. Desarrolle lo más breve y sincero posible.

1. ¿Conoce los procesos para la organización de documentos? Si su respuesta es “Si”, por favor mencione algunas.

SI NO

2. ¿Cuáles son las condiciones de medio ambiente que deben tener los Archivos?

Opción a: Temperatura 20° - 25° humedad relativa 50% - 70%

Opción b: Temperatura 15° - 20°, humedad relativa 45% - 60%

Opción c: Ninguna de las anteriores

3. ¿Considera que dentro del Archivo de Recursos Humanos del Banco Mercantil debería actualizarse el manual de normas y procedimientos?

SI NO

4. ¿Existe mecanismo en la solicitud de la información en el Archivo de Recursos Humanos del Banco Mercantil?

SI NO

5. ¿Conoce usted la forma de ingreso de la documentación o expedientes recibidos comúnmente en el Archivo de Recursos Humanos del Banco Mercantil?

SI NO

Responsables

6. ¿Dónde son registrados los documentos o expedientes enviados al Archivo de Recursos Humanos del Banco Mercantil?

Opción a: En una base de datos en Microsoft Excel

Opción b: Manualmente

Opción c: Todas las anteriores

Opción d: Ninguna de las anteriores

Responsables