

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

**PROPUESTA DE UN MODELO DE SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA
EL ARCHIVO DE CRÉDITOS COMERCIALES DEL BANCO DEL CARIBE BASADO
EN LA NORMA ISO 15489.**

Trabajo de licenciatura presentado como requisito parcial ante la Escuela de Bibliotecología y
Archivología de la Universidad Central de Venezuela, para optar al título de Licenciados en
Archivología.

Bres.: Méndez Salas, Giovanna Andreina.

Rojas Zorrilla, Jhonny de Jesús.

Tutora: Profa. Bracamonte, Neusebeli.

Caracas, Julio 2015.

DEDICATORIA

Dedico sin duda alguna a ésta magnífica casa de estudios, que me regalo muchos de los mejores momentos de mi vida, Amada UCV a tus pasillos y aulas dedico este pequeño para ti, pero gran momento para mi vida.

A mis Tías y Tíos: Julia, Irene, Eufracia, Gladys, Hugo, Luis y Mario Salas quienes me alentaron a seguir siempre adelante, quienes con sus bendiciones y buenos consejos me enseñaron que la vida merece un mayor esfuerzo de nuestra parte, y que nada es imposible de lograr.

A mis Primas Amadas: Gloria y Clairet, hermanas, amigas, confidentes y cómplices de sueños, también a mis primitos: Yirson, Gilbert, Yerinel, Yairi e Ireimar; espero verlos cumpliendo metas como esta, les dedico mi logro para alentarlos a lograr los suyos.

A mi compañero de vida: Amigo, Confidente, Alumno y Maestro: Jeffer Ruiz, te dedico estas líneas, este sueño también es tuyo.

A mi Padre, hoy en día mi Amigo y confidente: Víctor Méndez, quien día a día me enseña que el que persevera vence.

A mis Hermanos: Leonardo y Daniela Méndez.

A mi Madre: Gloria Salas.

Y por último pero no menos importante: a quienes no creyeron en mi, hoy con todo mi amor les dedico este sueño materializado. Porque sus palabras siempre me dieron fuerzas para seguir y no desmayar.

Con todo mi Amor:
Giovanna Méndez.

DEDICATORIA

A Dios Padre Todo Poderoso, por la vida, por ser mi único fin y mi fortaleza ante todos los retos en mi vida. A mis padres Migdalis Zorrilla y Dagoberto Rojas, por ser el más bello regalo que Dios ha podido darme, por ser el mejor ejemplo a seguir en mi vida, por siempre confiar en mí. A mi abuela Digna Meza que está lejos pero desde Colombia siempre está pendiente de mí. A mi amiga y compañera sentimental Alejandra Rivas por siempre apoyarme en las cosas buenas y estar conmigo en las buenas y malas.

A mis seres queridos y guías espirituales que están junto a Dios guiando mis pasos: mi abuela Claudia Zorrilla, mi tía Francisca Zorrilla, mis primos Alexis Medina, Aldrin Medina, a mis amigos Oswaldo Cáceres, Harold Manzano, Néstor Arana.

Jhonny Rojas.

AGRADECIMIENTOS

Agradecer nunca está de más, en primer lugar y sobre todas las cosas agradezco a Dios por haberme dado la oportunidad de conocer tan maravillosas personas, y por haberme dado salud y fortaleza para no desmayar en momentos difíciles.

A mi compañero de lucha diaria: Jeffer Ruiz, gracias por alentarme y animarme a diario para continuar luchando por mis sueños.

A mis amigos: Oliusbel Venot, Maholi Ramos, David Viana, Ihanneris Vivas, Alejandra Rivas, Normary Sanabria, Armando Montero, Gabriel Menco, Paul Santana, Juan Patiño, Amalia Ramos, Zahir Maestre, Kaiser Solano; y tantos otros, dicen que los amigos son la familia que podemos escoger, hoy puedo decir orgullosamente que yo elegí los mejores.

A mis madres putativas: Olantes Delgado, Nina Cristardi, Olinda Pereira, Belkis Bremus, Ramona González (Q.E.P.D) y Ramona Briceño; Dios las bendiga hoy y siempre.

A mi amigo, hermano y compañero de tesis Jhonny Rojas, gracias por invertir tu tiempo conmigo en plasmar nuestras ideas y convertirlas en este valioso material.

A mis profesores: Marianne Robles, Neusebeli Bracamonte, Aixa Vela, Ana Osuna, Arcángel Sánchez, Miguel Mendoza, Aida Damas, Luis Zerpa y a todos los profesores de la escuela de Bibliotecología y Archivología; por su valioso tiempo invertido en enseñar y cultivar valores y sueños para la vida.

A quienes fueron mis jefes, gracias por compartir sus valiosos conocimientos sobre el área y gracias por las grandes oportunidades de empleo que he tenido: Richard Riera (Q.E.P.D); Giomara Giussepe, Laura Rios, Jhoany Pérez, Emilio Palacios, Anny Mejias y Yurlin Marcano. Infinitas Gracias.

Giovanna Méndez

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Central de Venezuela, por abrirme las puertas y ser mi segundo hogar, a la escuela de Bibliotecología y Archivología y al personal profesoral y administrativo por la educación recibida.

A la Profesora Neusebeli Bracamonte por su valioso tiempo invertido en ayudarnos en la realización de nuestra tesis.

A Giovanna Méndez por ser como una hermana y apoyarme en todo momento.

A mis compañeros de estudios: Alejandra Rivas, Armando Montero, David Viana, Normarys Sanabria, Ihanneris Daniela, Paul, Gabriel Menco, Juan Patiño, Oliusbel Venot, Marcos, Yaimi Bello, Eduardo Dudamel.

Jhonny Rojas.

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

**PROPUESTA DE UN MODELO DE SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA
EL ARCHIVO DE CRÉDITOS COMERCIALES DEL BANCO DEL CARIBE BASADO
EN LA NORMA ISO 15489.**

Autores: Méndez Giovanna.

Rojas Jhonny.

RESUMEN

Se presenta una Propuesta de Modelo de Sistema de Gestión Documental para el Archivo de Créditos Comerciales del Banco del Caribe basado en la Norma ISO 15489, ya que ésta Norma es una excelente oportunidad para la implementación de la Gestión Documental en las organizaciones, ésta propuesta nace por la necesidad de crear un sistema de gestión documental apto, eficiente, efectivo y eficaz que de respuestas asertivas de cara al crecimiento exacerbado que muestra el fondo documental de la institución causado por la enorme demanda crediticia a la que está sometida la entidad bancaria; lo cual genera crecimiento tanto en el fondo documental como en sus unidades documentales compuestas; es por ello que se presenta este estudio a fin de ofrecer una propuesta que pueda cubrir las necesidades de planificación estratégica e implementación de medidas correctivas en cuanto a la Gestión Documental del Archivo de Créditos Comerciales del Banco del Caribe. El presente es un trabajo de investigación descriptivo, basado en un diseño documental y de campo bajo la modalidad de proyecto factible utilizando como técnica de recolección de datos el guión de observación directa; logrando así recaudar los datos necesarios base para la investigación.

Palabras Clave: SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL, GESTION DE DOCUMENTOS, GESTION DOCUMENTAL, NORMA ISO 15489, BANCO DEL CARIBE.

CONTENIDO

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTOS	4
RESUMEN	6
INTRODUCCIÓN	12
CAPÍTULO I EL PROBLEMA	14
1.1 Planteamiento del Problema	14
1.2 Objetivos	16
1.2.1 Objetivo General	16
1.2.2 Objetivos Específicos	16
1.3 Justificación del Problema	16
1.4 Líneas de Investigación	17
CAPÍTULO II MARCO TEORICO-REFERENCIAL	18
2.1 Antecedentes de la Investigación.	18
2.2 Bases Teóricas.	19
2.2.1 Archivo.	19
2.2.2 Etapas del archivo.	20
2.2.3 Clasificación de archivos.	21
2.2.4 Archivos Especializados.	21
2.2.5 Procesos técnicos u Operaciones Archivísticas. Valoración/ Selección y Expurgo.	22
2.2.5.1. Operaciones Archivísticas:	22
2.2.5.2. Valoración Selección y Expurgo.	24
2.2.5.2.1 Selección	24
2.2.5.2.2 Valoración:	24
2.2.5.2.3 Eliminación y Expurgo	25
2.2.6 Gestión Documental.	25
2.2.7 ISO.	27
2.2.7.1 Normas ISO.	27
2.2.7.2 Norma ISO 15489: 2001.	28

2.2.7.3 Norma UNE- ISO 15489: 2005 -----	29
2.2.7.4 Estructura y contenidos de la Norma UNE- ISO 15489: 2005 -----	30
2.2.7.5 Algunas normas que afectan directamente la gestión de documentos:-----	31
2.2.7.6 Objeto y Campo de aplicación: -----	32
2.2.7.7 Visión Estratégica de la norma UNE-ISO 15489.-----	33
2.2.7.8 Visión Operativa de la norma UNE-ISO 15489. -----	34
2.2.8. Créditos Comerciales. -----	41
2.2.9. Flujos de Trabajo. -----	42
2.3 Marco Referencial Institucional. -----	43
2.3.1 Reseña Histórica de Bancaribe -----	43
2.3.2 Marco Filosófico Empresarial -----	45
CAPÍTULO III MARCO METODOLOGÍCO -----	50
3.1 Descripción y justificación de la Metodología. -----	50
3.1.1 Tipo de Investigación -----	50
3.1.2 Nivel de Investigación -----	50
3.1.3 Diseño de la Investigación -----	50
3.1.4 Esquema o Fases de la Investigación -----	51
3.1.5 Población y Muestra -----	51
3.1.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos. -----	51
CAPÍTULO IV DIAGNÓSTICO -----	53
4.1 Diagnóstico: Metodología para el Diseño del Sistema de Gestión Documental. (DIRKS)	
-----	53
4.1.1 Investigación Preliminar.-----	53
4.1.2 Análisis de las Actividades de la Organización. -----	54
4.1.3 Identificación de Requisitos. -----	65
4.1.4 Evaluación de los sistemas existentes. -----	66
CAPÍTULO V LA PROPUESTA -----	70
5.1 Propuesta: Metodología para el Diseño del Sistema de Gestión Documental. (DIRKS)-	70
5.1.1 Identificación de las estrategias para cumplir con los requisitos. -----	70
5.1.2 Diseño del sistema de gestión de documentos. -----	77
Tabla de Retención Documental. -----	77
Tabla de accesos y prioridad de usuarios. -----	94

5.2 Especificaciones en cuanto a la trazabilidad que el sistema de Gestión de Documentos, otorga al Archivo de Créditos Comerciales:	-----95
5.2.1 Documentos que deben formar parte del sistema.	-----95
5.2.2 Plazos de Conservación de los Documentos.	----- 103
CONCLUSIONES	----- 111
RECOMENDACIONES	----- 112
BIBLIOGRAFIA	----- 113
ANEXOS	----- ¡Error! Marcador no definido.
Anexo 1. Tabla de Oficinas a Nivel Nacional de Bancaribe.	----- 115
Anexo 2. Formulario de identificación y valoración para la selección Documental.	----- 118
Anexo 3. Normativa prudencial vigente dictada por sudeban relativa a los expedientes de crédito y la información que debe reposar en ellos.	----- 121

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Elementos básicos de un plan de gestión documental.	33
Gráfico 2: Metodología DIRKS.	35
Gráfico 3: Sistema de Gestión Documental en una unidad de información.....	39
Gráfico 4: Diagrama sobre el proceso existente del recorrido de la documentación.	67
Gráfico 5: Formato de solicitud de expedientes al ACC.	68
Gráfico 6: Matriz de préstamos de expedientes.....	68
Gráfico 7: Inventario de expedientes del Archivo de Créditos Comerciales (ACC).....	69
Gráfico 8: Proceso idóneo del recorrido de la documentación.....	77

LISTA DE TABLAS

1. Tabla de normas que afectan directamente la gestión documental.	32
2. Tabla de Documentos generados por el área de Operaciones de Crédito.	57
3. Tabla de Documentos generados por el área de Análisis de Crédito.	57
4. Tabla de Documentos generados por el área de Legal de Crédito.	58
5. Tabla de Documentos generados por la Red de Agencias.....	59
6. Tabla de Documentos solicitados por el banco al cliente, según sea el caso.	65
7. Tabla de responsabilidades y competencias en cuanto a gestión documental por gerencia.....	75
8. Tabla de Retención Documental.	93
9. Tabla de accesos y prioridades.	95
10. Documentos que deben formar parte del sistema (Trazabilidad).	102
11. Plazos de conservación de los documentos (Trazabilidad).	110

INTRODUCCIÓN

La norma ISO 15489:2001 Information and Documentaction: Record Management. Traducida al español: UNE-ISO 15489: 2005 Información y Documentación, es una excelente oportunidad para que las empresas establezcan políticas necesarias para la gestión de documentos ya que establece los requisitos básicos para que éstas puedan instaurar un marco de buenas prácticas que mejoren de forma sistemática y efectiva la creación y mantenimiento de sus documentos, apoyando la política y los objetivos de la organización.

Por lo antes expuesto la presente investigación está centrada en dar una posible respuesta a la problemática sufrida por el Archivo de Créditos Comerciales del Banco del Caribe tomando como guía y punto de partida la traducción de la Norma Internacional: ISO 15489, la norma plantea la gestión de documentos desde una perspectiva en la que los gestores de documentos e información tienen el cometido de poner en valor los recursos informativos disponibles, para documentar los procesos que se están llevando a cabo en la organización en un momento dado como Manual de procesos y Tabla de Retención o temporalidad los cuales serán dos de los instrumentos arrojados por esta investigación pasando primero por un estudio o diagnostico de la situación actual del archivo lo cual dará pie al diseño de un plan de acción por estaciones de trabajo que permitan la instauración del modelo estratégico de un Sistema de Gestión Documental.

En el capítulo I se expondrá de forma amplia el problema que da pie a la investigación, los objetivos (General y específicos) de la misma, la justificación del problema y la línea de investigación de la escuela de Bibliotecología y Archivología en la cual se baso el presente estudio; en el segundo capítulo se hará un preámbulo de los aspectos teóricos y referenciales del proyecto; en las bases teóricas se dará un repaso de lo que es un Archivo; Archivos Especializados; la Gestión Documental; los Créditos Comerciales y los flujos de trabajo; también se dará a conocer de forma resumida que es ISO y a que se dedica para luego exponer de manera

detallada la Norma UNE-ISO 15489 y aquellas propiedades y atributos que posee; del mismo modo se encontrara un breve marco referencial en el cual se conocerá a cerca de los antecedentes de la investigación y de la institución: historia, leyes por las cuales se rige y el marco filosófico empresarial en cual dicha institución basa sus políticas.

En el capítulo III se especifica la Metodología utilizada: tipo, nivel y diseño de la investigación, esquemas o fases de la misma; población y muestra en estudio y las técnicas de recolección de datos utilizadas. Seguidamente el capítulo IV en donde se realiza un diagnostico sobre la situación que vive el Archivo de Créditos Comerciales y las áreas relacionadas, basado en la metodología propuesta por la norma UNE-ISO 15489, para cerrar con el capítulo V donde se presenta la propuesta, con todos los pasos plasmados por la norma UNE-ISO 15489 para el diseño de un sistema de gestión documental mediante la metodología DIRKS.

CAPÍTULO I EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

Los principales retos a los que sin duda se enfrentan día tras día las empresas venezolanas, son aquellos que implican el control de la información y documentación que a diario se genera dentro de los muros que las componen; no escapan de ésta premisa las instituciones bancarias, ya que en su mayoría los trámites que allí se realizan quedan evidentemente plasmados, por ahora, en documentos; ya que son constancia de todas y cada una de las operaciones que allí se llevan a cabo.

El Archivo de Créditos Comerciales (ACC) de la Vicepresidencia de Operaciones del Banco de Caribe, C.A. (Bancaribe) ha estado inmerso en una gran cantidad de eventualidades de tipo físico y estructural a lo largo de los últimos años, que sin duda alguna han generado efectos nada positivos para el mismo y en consecuencia para el resto de la empresa.

Por un lado la organización Bancaribe pasó por un proceso de mudanza desde el año 2009 hasta el 2011 lo cual trajo como resultado el traslado de la información resguardada por el ACC a un nuevo espacio físico en el cual fue ubicado, área no adecuada para la magnitud ni el tamaño del fondo documental, lo cual podría hacernos concluir que, por falta de una conveniente planificación estructural y estratégica no se previó el acondicionamiento de un espacio físico apropiado para un archivo que está en el más grande periodo de crecimiento desde su creación, motivado a la gran productividad anual del banco y a las políticas de captación de nuevos clientes los cuales se han incrementado en un total del 120 al 200% , este crecimiento, si bien es positivo para la empresa, genera un exceso de carga de documentación que va a parar a estas unidades documentales compuestas; dicho crecimiento físico del Archivo generó un colapso del archivo rodante, lo que trajo como consecuencia que el mismo cediera a causa del peso que estaba soportando saliéndose de sus rieles. Todo esto generó indiscutiblemente un retraso y letargo en el área, en cuanto a la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos que allí se llevaban a cabo.

Por otro lado, el ACC nunca antes ha sido dirigido por un profesional del área (Archivología y/o Bibliotecología) lo que genera falta de planificación, evaluación y control de los procesos archivísticos adecuados y acordes con el nivel y magnitud del fondo documental. Administradores, Contadores, Ingenieros, entre otros, han sido los profesionales con otros perfiles y competencias que por esas paredes han ejercido sus labores en calidad de colaboradores. Si bien este esfuerzo es altamente reconocido, valedero y apreciado, no ha sido suficiente, y esto se puede evidenciar con el hecho de que existen carencias de instrumentos profesionales en el ACC: no se cuenta con un cuadro de clasificación; no se tienen tablas de temporalidad; los procesos no están escritos o reflejados en manuales de funciones, manuales de normas y procedimientos; entre otros inconvenientes. Aunado a esto, las unidades documentales compuestas que forman parte de este fondo documental se encuentran en constante circulación por las áreas y departamentos del banco, motivado a la necesidad de una constante evaluación de riesgo y otros trámites del proceso crediticio, por lo que se debería contar con controles de préstamo exhaustivos y rigurosos. Lo anteriormente expuesto concluye en que la ausencia de controles en los flujos de trabajo y la falta de planificación estratégica traen consecuencias a corto y largo plazo: Colapso del espacio físico, retraso en la eficacia y efectividad de los servicios que se prestan en el área, falta de instrumentos profesionales archivísticos, entre otros; por lo cual se requiere una metodología gerencial estratégica que cubra estas carencias.

Todo indica que el ACC puede definirse como un archivo de Gestión ya que la información que allí se resguarda está en constante consulta y circulación, evidenciando así la vigencia de los documentos que componen los expedientes, ya que algunos están aún en trámite; en este orden de ideas, de no contar con los controles suficientes de gestión pueden correrse riesgos como la pérdida o extravío de expedientes, también por falta de controles y de procesos archivísticos el volumen de los expedientes se torna un tanto inmanejable y engorroso para el personal que allí labora.

Conociendo esta situación del archivo, se genera una interrogante: ¿Es posible la creación de un Modelo estratégico de Sistema de Gestión Documental para el archivo de créditos comerciales del Banco del Caribe, basado en la Norma ISO 15489?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General

- Proponer un Modelo de Sistema de Gestión Documental para el Archivo de Créditos Comerciales del Banco del Caribe, basado en la Norma ISO 15489.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación del Archivo de créditos comerciales del banco del Caribe.
- Determinar los flujos de trabajo que se requieren para la instauración de un Sistema de Gestión Documental.
- Establecer las políticas necesarias que permitan el desarrollo de un Modelo de Gestión Documental para el Archivo de Créditos Comerciales.

1.3 Justificación del Problema

La información en sus diversas formas de expresión ha existido en todos los momentos y circunstancias de la historia de la humanidad, pero es a partir del siglo XX, aproximadamente, cuando se le da un nivel mayor de importancia, al considerarla el proceso o tendencia más influyente a escala global. En consecuencia; las Ciencias de la información han adquirido progresivamente un carácter estratégico en las actividades tecnológicas, económicas y científicas de cada país.

La Gestión Documental, por su parte, contribuye con ese proceso estratégico de evolución y desarrollo de la sociedad de la Información, por lo cual es de suma importancia desarrollar técnicas empresariales que se enfoquen en el buen funcionamiento de las áreas que se dedican a la gestión y resguardo de sus documentos, haciendo énfasis en el reconocimiento de la información como recurso fundamental para el desarrollo de las empresas y del país.

Ante la problemática actual que presenta el archivo de créditos comerciales del Banco del Caribe, se hace necesaria la implementación de estrategias de gestión que sirvan como base para

el buen funcionamiento del mismo; es por ello que se plantea la utilización de la norma UNE-ISO 15489 para la solución de dicha problemática, ya que estas Normas servirían como guía para la gestión y control del flujo de información y documentación que produce esta entidad bancaria. Las Normas plantean la gestión de documentos desde una perspectiva en la que los gestores tienen como meta poner en valor los recursos informativos disponibles para documentar los procesos que se están llevando a cabo dentro de la organización, a fin de implementar buenas prácticas que influyan de forma inmediata en la metodología de creación, mantenimiento, organización, clasificación y difusión de la información que allí se resguarda.

Es por ello que aplicar la Gestión de Documentos al Archivo de Créditos Comerciales del Banco del Caribe sería una gran oportunidad de mejora para las actividades económicas y financieras que realiza esta entidad bancaria quedando así como modelo y ejemplo a seguir por otras instituciones del área en el país.

1.4 Líneas de Investigación

Este trabajo, según las líneas de investigación de la Escuela de Bibliotecología y Archivología, pertenece a la línea de investigación N° 8, Titulada: Gestión de servicios, sistemas y unidades de información; dado que busca proponer un Modelo de Sistema de Gestión Documental para el Archivo de Créditos Comerciales del Banco del Caribe, el cual carece de un nivel de organización óptimo que permita a los usuarios y gestores de información un manejo eficiente del fondo documental.

CAPÍTULO II MARCO TEORICO-REFERENCIAL

2.1 Antecedentes de la Investigación.

En cuanto al tema en específico (Norma UNE-ISO 15489) se han registrado pocos estudios a nivel investigativo en el país, sin embargo se reseñan algunas de las tesis de grado con respecto al tema en estudio o que se relaciona de alguna manera.

- Elaboración de una tabla de retención documental para el Archivo “Registro Único de Clientes” del Banco Exterior/ Deliz Mata, Maholi Ramos.; Tutor: Andrés Enrique Linares.- Caracas.- 2010. Trabajo de investigación descriptiva con la finalidad de proponer una tabla de retención documental que permita lograr la normalización de la Gestión Documental, la racionalización de la producción documental y la institucionalización del ciclo vital de los documentos para el Banco Exterior, C.A.
- La Gestión de documentos como estrategia de innovación empresarial/ Arcángel Eduardo Sánchez Gómez.; Tutor: Carmen Trejo.- Caracas.- 2011. Trabajo de Investigación Descriptiva con el Objetivo principal de diseñar una estrategias de innovación empresarial en la consolidación de un modelo de Sistema Gestión de Documentos y Archivos (SIGEDA) para la Facultad de Ciencias de la Universidad Central de Venezuela.
- Propuesta de mejora en la Gestión del Archivo de Crédito en una entidad bancaria venezolana con base en la metodología Lean-Six Sigma/ Karla Molina.; Tutor: Orlando Quero.- Caracas.- 2012. Investigación de tipo proyectiva y aplicada de campo, siguiendo las fases de la metodología Lean-Six Sigma: 1. Definir; 2. Medir; 3. Analizar y 4. Mejorar; la cual logro la evaluación de una prueba piloto controlada y luego ajustada para con ello presentar una propuesta factible para el Archivo de Créditos Comerciales de una Institución Bancaria Venezolana.
- Gestión de calidad en la unidad de información y archivo de la dirección de ingeniería de la alcaldía de baruta mediante la implementación de los principios de la norma ISO 9001/ Rosangela Barrantes.; Tutor: Andrés Linares.- Caracas.- 2007.- Trabajo de investigación

descriptiva con la finalidad de estudiar la gestión de calidad implementando los principios de norma ISO 9001 en la unidad de información y archivo de la dirección de ingeniería de la alcaldía de Baruta.

2.2 Bases Teóricas.

En el presente capítulo se presentan aquellas bases teóricas en las cuales tiene asientos la investigación, con conceptos como Archivo, Archivos Especializados, Gestión Documental, Créditos Comerciales, Flujos de Trabajo y todo aquello referente a la Norma UNE:ISO 15489:2005 la cual es el objeto de estudio y aplicación.

2.2.1 Archivo.

Muchas son las concepciones que existen sobre este término pero para efectos de la presente investigación se hablará del Archivo bajo orientado a las siguientes opiniones:

Mugica, M. (2002). Cita

El diccionario de terminología archivística del Consejo Internacional de Archivos en su segunda edición de 1988 lo define (...) como “Conjunto de documentos sean cuales sean su fecha, forma y su soporte material, producidos por una persona física o moral, y por todo servicio público o privado, en el ejercicio de su actividad, y son, ya conservados por sus creadores para sus propias necesidades, ya transmitidos a la institución de archivos competente en razón de su valor archivístico (p.2).

Por su parte la archivera española Heredia, A. (1991) dice que

Archivo es uno o más conjuntos de documentos, sea cual sea su fecha, su forma y soporte material acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada en el transcurso de su gestión, conservados, respetando aquel orden, para servir como testimonio e información para la persona o institución que los produce, para los ciudadanos o para servir de fuentes de la historia (p.89).

Ambos conceptos son similares en sus acepciones, sin embargo la archivera española Antonia Heredia agrega una palabra clave para la concepción del presente proyecto: Gestión. En este sentido, Archivo es todo aquel acervo documental perteneciente a una persona o institución sea cual sea su formato; y que tiene valor para el individuo sea personal, legal, financiero o que simplemente es testimonio de un hecho. En este caso, el Archivo de Créditos Comerciales del

banco del Caribe se considera un archivo especializado en el área financiera y crediticia de la mencionada institución.

2.2.2 Etapas del archivo.

Según Mundet, C. 2001. El documento de archivo pasa por distintas fases: desde su elaboración o recepción, “es objeto de uso continuo para la tramitación de los asuntos propios de su creador; a medida que transcurre el tiempo el documento es cada vez es menos utilizado, va perdiendo su valor según los fines para los que ha sido creado”. P. 97; hasta que se plantea su eliminación o su conservación permanente; por lo tanto tenemos tres fases principales por las cuales atraviesa un documento.

El archivo de gestión: En esta fase se encuentran aquellos documentos en periodo de tramitación, o que son de uso frecuente para la gestión de asuntos diarios, están bajo la responsabilidad y manejo directo de las unidades administrativas, por tal motivo en algunas oportunidades se le da el nombre de archivo de oficina. Para Mundet. C. 2001 “Tradicionalmente se ha considerado que la documentación debe permanecer en esta fase durante cinco años una vez finalizada su tramitación, sin embargo, y a la luz de la experiencia, este plazo resulta excesivamente amplio, por varias razones”. Por lo general pasado un año (aprox.) la información útil y necesaria para la gestión prescribe, en algunos casos ya los expedientes no son empleados; por otra parte, las administraciones producen en cinco años más documentación de la que razonablemente pueden alojar en sus oficinas lo cual contribuye a la falta de planificación estratégica terminando ésta en dificultad en tiempos y procesos para la localización eficiente de la documentación solicitada.

El archivo central: Una vez que la documentación deja de ser utilizada con frecuencia, ha perdido prácticamente la utilidad por la cual había sido creada (la gestión), las oficinas remiten al archivo siguiendo los plazos y procedimientos establecido por el archivólogo. Mundet, C. 2001 Dice que “Ésta es la etapa de concentración de los documentos cuyo uso para la gestión es hipotético, pero no seguro y se caracteriza por asegurar la instalación masiva de documentos a bajo costo. Las tramitaciones están concluidas, pero un recurso o el regreso sobre un asunto determinado puede hacerlas regresar a la fase anterior”. La duración en tiempo en este concepto

depende de las tablas de temporalidad creadas por los especialistas del área dependiendo de las normativas impuestas por los entes reguladores o la legislación sobre el área.

El archivo histórico: Cuando la documentación ha concluido su plazo precaucional en el archivo central, se debe realizar un estudio de valoración, selección y expurgo en el cual aquellos documentos seleccionados por su valor informativo, histórico y cultural, se conservan a perpetuidad, en condiciones que garanticen su integridad y transmisión a las generaciones futuras, por cuanto constituyen parte del patrimonio histórico de las naciones y, por ende, de la humanidad.

2.2.3 Clasificación de archivos.

De acuerdo a su productor pueden tener dos clases fundamentales: públicos y privados; por lo general los público son archivos Judiciales, municipales o militares y los privados pertenecen a archivos personales, eclesiásticos o de empresas. Según Heredia, A. 1991 “Cada archivo será de distinto tipo atendiendo a la edad de los documentos: de gestión, intermedios e históricos” p. 101.

Sin embargo, existe otro tipo de clasificación de los archivos según el formato del material que resguardan o su soporte, estos pueden ser:

- Archivos audiovisuales (fotografías, películas, grabaciones).
- Archivos cartográficos (mapas, cartas, planos, dibujos).
- Archivos especiales (por la temática de sus documentos: literatura, comercio, etc.).

2.2.4 Archivos Especializados.

En el diccionario de términos archivísticos (1998) Existen dos conceptos sobre este termino: “Aquel en el cual predomina o es exclusivo un tipo documental” y “Que contiene los documentos característicos de un tipo de institución: Archivos eclesiásticos, sindicales, universitarios, militares, etc.” (Arévalo, 1998, p. 29)

La palabra especializado tiende a confundirse con el término Especial, Los archivos especiales son aquellos que se dedican a la custodia de documentos de un formato específico que

requieren de cuidados y manejos distintos al que requieren aquellos archivos almacenados en formatos de papel; por ejemplo los archivos fotográficos, Archivos que almacenen mapas, cinematográficos, audio visuales; es decir, especial en cuanto formato. En cambio los especializados se refieren a que estos archivos resguardan una información en específico, una información característica de un tipo de institución, mayormente en formato Papel o Digital pero especializados en un tema: Bancos, Universitarios, Sindicales, Etc. En conclusión aquellos que mantienen bajo su custodia y resguardo un acervo cultural de un tema o de una forma específica, con una finalidad exclusiva para el ente regulador, gestor y productor.

2.2.5 Procesos técnicos u Operaciones Archivísticas. Valoración/ Selección y Expurgo.

2.2.5.1. Operaciones Archivísticas:

El termino Operaciones archivísticas dentro del área aun no ha sido definido formalmente, sin embargo Sánchez, A. 2004 hace un acercamiento a la conceptualización de este termino diciendo que estas “constituyen las herramientas y procedimientos necesarios para la correcta organización practica de los documentos a través de su ciclo vital y para el funcionamiento eficiente, eficaz y efectivo de los archivos cualquiera sea su tipo”.p 19.

Como principales operaciones archivísticas tenemos:

- Producción: Esta se refiere a la generación, recepción o incorporación de nuevos documentos al sistema de archivo. Abarca no solo el proceso de creación sino de recepción de documentos generados por otros departamentos. Según Sánchez, A, 2004. En este proceso se deben tomar en cuenta tres ítems:
 1. Normalización y control de la producción documental.
 2. Registro de la correspondencia enviada y recibida.
 3. Economía en la utilización de los espacios físicos, materiales y equipos.
- Clasificación: “Es un proceso teórico-practico que consiste en separar o dividir un conjunto de elementos estableciendo clases, grupos o series, de tal manera que puedan ser organizados formando parte de la estructura de un todo” Sánchez. A.

2004.p. 22. esta operación se encuentra íntimamente ligada a la estructura organizativa y de ordenación que tiene el archivo en cuestión.

- Ordenación: por su parte la ordenación se basa en la unión de elementos relacionados de acuerdo al sistema de orden establecido, esta se aplica a cada unidad documental simple o compuesta. Para esta operación existen diversos tipos:
 1. Cronológica: Haciendo referencia a la fecha.
 2. Alfabética: se vale del abecedario.
 3. Numérica: Se agrupan documentos tomando como base un nombre representado por un numero progresivo, ejemplo: un archivo organizado por números de cédula de identidad (en el caso de Venezuela)
- 4. Mixto: Podrían combinarse los tipos de ordenación antes expuestos, por ejemplo alfanuméricos, o aquellas unidades documentales compuestas que poseen los tres tipos anteriores de ordenación de nivel macro a micro; es decir, desde la forma de ordenación en estantería, hasta la forma de ordenación de los documentos dentro de las unidades documentales compuestas.
- Traslado: Para Vásquez, M. 1997 traslado “puede llamarse a aquellos movimientos que la documentación padece al ser llevada a distintos locales sin que la institución productora pierda sus atribuciones sobre ellos”.p 32
- Transferencia: con esta operación se cambia la custodia de un fondo documental de una institución archivística a otra distinta a la unidad productora.
- Descripción: Esta operación consiste en la elaboración de instrumentos que faciliten la consulta del fondo documental. Se pueden implementar diversos instrumentos; entre los más usados están: Guías, Índices, Inventarios, Catálogos, Censos entre otros.

2.2.5.2. Valoración Selección y Expurgo.

“En la actualidad cualquier país desarrollado produce en un año más documentación que la conservada durante siglos de su historia. Se trata de verdaderos procesos de hiperinflación documental imparable y creciente, cuya única solución es reducir a un tamaño razonable el volumen conservado” Mundet, C. 2001. p. 202. Para lograrlo, las organizaciones deben poner en práctica planes controlados de expurgo y depuración, a fin de conservar la mínima cantidad posible de documentos, fundamentados en consideraciones económicas y de esta manera evitar la saturación debida a informaciones imprecisas y redundantes. A continuación se encuentran breves definiciones sobre éstos términos:

2.2.5.2.1 Selección: Es el proceso de tipo práctico o técnico, que sigue las directrices de la fase de valoración, en éste se diferencian las series que se van a conservar de aquellas que deben eliminarse. Se determina el destino de los documentos a partir de su valor, es decir, los plazos de tiempo límite para su conservación o destrucción y la modalidad empleada al efecto. Entre los documentos que van a ser conservados indefinidamente y en su totalidad, y los documentos desprovistos de interés, por consiguiente destinados a la destrucción, existe una amplia zona de conservación parcial a seleccionar. “Los documentos no poseen el mismo valor, se establecen distintos plazos y modalidades de eliminación o de conservación, partiendo de tres premisas:

1. Existe documentación de valor imperecedero que será conservado siempre.
2. Hay documentos cuyo valor es consistente, pero que caduca en diferentes plazos de tiempo.
3. Existen series documentales que conviene conservar en su totalidad, pero en otros casos basta con guardar con guardar fragmentos a modo de testimonio”.

2.2.5.2.2 Valoración: En el Diccionario de Terminología Archivística, 1993. se encuentra que “Es la fase del tratamiento que consiste en analizar y determinar los valores primarios y secundarios de las series documentales, fijar los plazos de transferencia, acceso y conservación o eliminación total o parcial.” La valoración debe hacerse sobre la base de un conocimiento general de toda la documentación de una entidad, no sobre una base parcial, así

como de las leyes institucionales y nacionales. Las relaciones que median entre las series son fundamentales para la valoración. Consiste en el estudio de la series documentales una por una: su origen funcional, la naturaleza de los actos que recogen, la tipología documental, el valor que han tenido o puedan conservar en adelante para la entidad que los ha creado, el que puedan ofrecer para su propia historia, para investigación en general y para la difusión cultural, es decir su valor administrativo, legal e histórico, de información y de investigación, presente y futuro. En conclusión se trata de apreciar el valor de los documentos de cara a establecer los criterios que rigen su destino. La determinación del valor de los documentos para su archivo es una operación de juicio y, por lo tanto, es necesariamente más o menos subjetiva. Pero esta subjetividad puede reducirse al mínimo siempre que se definan los objetivos y criterios de evaluación, es decir, si se establecen previamente unos patrones o normas de valoración en función de los cuales el evaluador formule sus juicios.

2.2.5.2.3 Eliminación y Expurgo: Es el procedimiento por el cual los documentos determinados son destruidos. Su ejecución directa es responsabilidad del archivo. El desarrollo y ejecución de esta fase del tratamiento archivístico permitirá una conservación adecuada de la documentación, evitando así que el incremento de los documentos entorpezca la labor de los archivólogos y por lo tanto del archivo en general. La valoración documental no es una tarea sencilla y requiere de un conocimiento preciso del fondo documental con el cual se va a trabajar.

2.2.6 Gestión Documental.

Para definir la Gestión Documental o Gestión de Documentos se hace necesario precisar su ámbito de aplicación; para la presente investigación cuando se habla de Gestión Documental se refiere a la gestión de la información recibida o creada por una institución u organización en el transcurso o desarrollo de sus actividades diarias, la cual deben conservar como muestra o prueba del histórico de sus actividades.

Según Mugica, M. la Gestión hoy se inspira en el modelo record Management norteamericano el cual se estructura mediante la creación de herramientas basadas en la metodología archivística, capaces de ofrecer soluciones eficaces para el tratamiento de los

documentos en las organizaciones. Estas herramientas adaptadas a las necesidades de cada organización son:

- Métodos de diseño de documentos.
- Cuadro de clasificación uniforme de todos los documentos de la organización.
- Un método de descripción documental.
- Calendario de conservación.

Atender los documentos en todo su ciclo de vida implica que deben desarrollarse programas de gestión documental que es “Una actuación sobre los documentos destinada a asegurar la economía y la eficiencia en su gestión y que permita su identificación, su conservación y la utilización de los archivos de forma sistemática” (Fernández, 1999, p 32).

Es importante destacar que la gestión documental no solo engloba la concepción de los documentos y su archivado, es notable que va muchos más allá que lo que se concibe como procesos técnicos del archivo, consta de una visión amplia del pasado, presente y futuro de su fondo documental: ¿cómo se administra?, ¿cómo se integra?, ¿cómo se difunde?, ¿de qué manera pueden ser mejorados todos y cada uno de sus procesos? y a su vez observar que estas mejoras contribuyan de manera sistemática y efectiva con la evolución y el desempeño de la organización. La gestión documental sencillamente consiste en evaluar los aspectos Micro, Meso y Macro del ciclo de vida de los documentos y del Archivo como custodio y difusor de información.

Bustelos, C. en su artículo “Gestión de Documentos: enfoque en las organizaciones”. Nos plantea de una forma sencilla y comprensible que aspectos o aristas deben tomarse en cuenta a la hora de implementar un sistema de Gestión Documental en una organización; para, de esta manera, abordar de forma completa la Gestión de los Documentos en toda su complejidad. Nos habla en primer lugar que debemos tomar en cuenta aquellos “Documentos que nacen electrónicos y se convierten en papel para su autenticación” hablamos en este caso de formatos, formularios o cualquier otro tipo de documento que se realice en la organización vía electrónica pero que amerite ser impreso para autenticar, sellar o firmar y que da inicio a un proceso. Seguidamente aquellos “Documentos que ingresan en papel en las organizaciones” se podría

estar hablando de correspondencias o aquella documentación que la institución pida a sus clientes o usuarios externos (si los posee) o internos para la realización de un trámite en específico. “Documentos electrónicos que nunca dejan de serlo. (Correo electrónico) “Documentos en papel que se convierten en electrónicos al digitalizarlos” aquí entraría en discusión el tema de terminología en cuanto a si un documento en papel vuelve a ser “electrónico” o pasa a ser “digital” hay diferencias que deben marcarse y estudiarse de manera más profunda, sin embargo, es recomendable no detenerse en temas de normalización de términos, por ahora. Otra clase de documentos que deben tomarse en cuenta son aquellos que “se componen de datos en una aplicación al pedir ser consultados”, Bases de datos, y aquellos “documentos que se sustituyen por aplicaciones informáticas que recogen los distintos pasos de un trámite o workflow”.

En fin, como puede observarse son muchas las aplicaciones y los enfoques que deben tomarse en cuenta a la hora de alinear los procesos del negocio de la organización, y así poder darle una estructura fluida e integrada al sistema de Gestión Documental (léase sistema como conjunto de procesos correlacionados para lograr un fin y no como sistema informático).

2.2.7 ISO.

Para el Consejo de Administración de la Oficina Internacional de Trabajo (2007) ISO es una organización que agrupa institutos nacionales de normalización a fin de promover en todo el mundo la elaboración de normas relacionadas con productos y servicios en sectores e industrias particulares. La ISO no es una organización internacional pública, sus miembros no son delegaciones de gobiernos nacionales. Muchos de los institutos de normalización forman parte de la estructura gubernamental de sus países o se rigen por mandatos del gobierno. Otros pertenecen al sector privado y han sido establecidos mediante alianzas de asociaciones de la industria; actualmente ISO cuenta con 156 miembros y una Secretaria Central, situada en Ginebra, Suiza.

2.2.7.1 Normas ISO.

La labor técnica de la elaboración de normas es realizada por expertos cedidos por los sectores industrial, técnico y económico que han solicitado las normas, este proceso de elaboración puede durar de tres a cinco años; pero puede llevar mucho más tiempo si el tema es

controversial. Según ISO sus normas son elaboradas bajo un exhaustivo consenso a nivel de todo el sector de actividad de los intereses del mercado. Básicamente este proceso se lleva a cabo en tres etapas:

- Definir el ámbito técnico.
- Lograr un consenso a través de la negociación entre los países de las especificaciones detalladas.
- Presentar un proyecto de norma internacional para su aprobación.

Luego se procedería a la fase de proyecto que consta de 6 pasos a seguir para la posterior publicación de la norma internacional:

- Fase de propuesta: presentar el proyecto para que los miembros acepten la propuesta.
- Fase preparatoria: elaboración de un borrador de trabajo.
- Fase de comité: Desarrollo y aceptación del borrador por el comité.
- Fase de encuesta: Desarrollo y aceptación del borrador de encuesta.
- Fase de aprobación: aprobación del FDIS (Primer Borrador de Norma Internacional)
- Fase de Publicación: publicación de una norma internacional.

2.2.7.2 Norma ISO 15489: 2001.

En el año 2001 sale a la luz esta norma Information and Documentation – records Management, fruto del trabajo del subcomité técnico TC 46/SC II Archives/records Management de la International Organization for Standardization (ISO).

La aparición de esta norma es el resultado de dos circunstancias:

En el ámbito de la archivística, la confluencia del modelo norteamericano del Records Management, desarrollado a partir de los años 30 del siglo XX y que tiene como núcleo el concepto del ciclo de vida de los documentos (records lifecycle), y del modelo australiano del recordskeeping, con su principio de continuidad de los documentos (records continuum) formulado en los años 90 por Frank Upward.

En el ámbito de la organización de empresas, la progresiva adopción de los principios de la calidad y la mejora continua que se concretan, entre otros, en el modelo EFQM de excelencia y en la familia de las normas 9000.

2.2.7.3 Norma UNE- ISO 15489: 2005

La traducción al español de la norma es publicada en el año 2005. Esta compuesta por un compendio de buenas prácticas en gestión de documentos de aplicación voluntaria por parte de las organizaciones y, al día de hoy, no es una norma de requisitos a efectos de un proceso de certificación (como lo es actualmente la norma ISO 30300). Esta traducción no ha estado ausente de controversia, especialmente con respecto al término inglés record, pues no existe un término equivalente en castellano (como tampoco en otras lenguas) para designar los documentos que tienen valor probatorio o evidencian las actividades de una organización (records), frente a los documentos como simple información registrada en un medio de soporte (documentos) y los documentos que tienen valor patrimonial o histórico (archives).

Es importante destacar que esta norma es como un guía y asesor sobre la gestión de documentos ya que establece los requisitos básicos para que las organizaciones puedan crear un marco de buenas prácticas que mejoren de forma sistemática y efectiva el funcionamiento el génesis y mantenimiento de sus documentos, apoyándose en las políticas y objetivos de la organización. La llegada de esta norma y de otras normas complementarias, responde tanto a la evolución de los planteamientos del Records Management norteamericano y del recordskeeping australiano, como la necesidad de integrar la gestión de documentos con el enfoque basado en procesos y las normas de gestión de calidad. La norma plantea la gestión de documentos desde una perspectiva en la que los gestores de documentos e información tienen la misión de poner en valor los recursos informativos disponibles, para documentar los procesos que se están llevando a cabo en la organización en un momento dado, y se desarrolló en respuesta al consenso expresado por los países miembros de ISO para normalizar las mejores prácticas internacionales en materia de gestión de documentos, utilizando la norma Australiana AS 4390, records Management, como punto de partida.

2.2.7.4 Estructura y contenidos de la Norma UNE- ISO 15489: 2005

Esta compuesta por dos partes:

1. **UNE-ISO 15489-1.** Información y documentación – Gestión de los documentos – parte I: Generalidades: es el núcleo de la norma y define los conceptos básicos, los principios y los requisitos de la gestión de documentos en las organizaciones. Se especifican los elementos que se deberían tener en cuenta con el fin de garantizar que una organización crea y gestiona los documentos que necesita. Así, la enumeración de los capítulos de la norma, descontando los preliminares, nos proporciona una idea de los aspectos que se han de contemplar para poner en marcha un plan de gestión de documentos:
 - Beneficios de la gestión.
 - Marco reglamentario (entorno legal y normativo)
 - Política y responsabilidades.
 - Requisitos de la gestión de documentos.
 - Diseño e implementación de un sistema de gestión de documentos.
 - Procesos y controles de la gestión de documentos.
 - Supervisión y auditoria.
 - Formación.
2. **UNE-ISO/TR 15489-2.** Información y documentación – Gestión de documentos – parte II: Directrices: que es un informe técnico que proporciona una metodología de la implementación de un sistema de gestión de documentos de acuerdo con los principios definidos en la primera parte de la norma. Así, se insiste especialmente en las estrategias y la metodología de diseño e implementación y se establecen directrices adicionales para definir los procesos y los instrumentos principales de la gestión de documentos (cuadro de clasificación, calendario de conversación y tabla de acceso y seguridad).

La primera parte de la norma tiene un enfoque más genérico, y está destinada a los directivos de las organizaciones, a los profesionales de la gestión de documentos, de la información y sus tecnologías y a cualquier persona encargada de crear y mantener documentos; en cambio, el informe técnico tiene un enfoque más sistemático, pensando en su uso por parte de los profesionales de la gestión de información y documentos y en los responsables de gestionar los mismos en las organizaciones.

2.2.7.5 Algunas normas que afectan directamente la gestión de documentos:

A continuación encontraremos un resumen (nombre y descripción breve) de algunas normas que afectan la gestión documental en las organizaciones:

<u>NORMA</u>	<u>DESCRIPCIÓN</u>
UNE- ISO 23081- 1: 2008. Información y documentación – procesos de gestión de documentos- Metadatos para la gestión de documentos – parte I: Principios.	Norma que cubre los principios que sostienen y regulan los metadatos para la gestión de documentos. Estos principios se aplican a lo largo del tiempo a los documentos y sus metadatos, los procesos que los afectan, cualquier sistema en que residan y cualquier organización que sea responsable de su gestión. Es norma española (UNE).
UNE- ISO 23081- 2: 2008. Información y documentación – procesos de gestión de documentos- Metadatos para la gestión de documentos – parte II: Elementos de implementación y conceptuales.	Establece un marco para definir los elementos de metadatos consistente con los principios y las consideraciones sobre su implementación esbozados en la primera parte. Es norma española (UNE).
ISO/CD TR 26102. Requirements for long-term preservation of Electronic records.	Proyecto de informe técnico que, de acuerdo con los requisitos establecidos por la norma ISO 15489, especificaría la metodología para desarrollar una estrategia de conservación de los documentos electrónicos a largo plazo, con independencia del hardware y del software y el entorno tecnológico original en que fueron creados.
ISO/TR 26122: 2008. Work process analysis for	Informe técnico que proporciona orientaciones sobre el

records.	análisis de los procesos de trabajo desde la perspectiva de la creación, captura y control de los documentos. Identifica dos tipos de análisis: 1. Análisis funcional (descomposición de las funciones en proceso). Y 2. Análisis secuencial (investigación del flujo de transacciones).
ISO/TR 15801: 2004. Electronic Imaging- Información – Código de buenas practicas para la gestión de seguridad de la información.	Informe técnico que describe la implementación y operación de sistemas que almacenan información electrónica y para los cuales las cuestiones de la veracidad, fiabilidad, autenticidad e integridad son importantes. Se contempla todo el ciclo de vida de los documentos, almacenados electrónicamente desde su incorporación inicial hasta su eventual destrucción. Es proyecto de norma española (PNE).
MoReq. Modelo de requisitos para la gestión de documentos electrónicos de archivo.	Especificación elaborada por el DLM-Forum de la Unión Europea que describe un modelo de requisitos para la gestión de documentos electrónicos de archivo; se centra en los requisitos funcionales de los sistemas de gestión de documentos electrónicos de archivo. Existe traducción al castellano.
ISAD (G). Norma internacional para la descripción de funciones.	Norma elaborada por el Consejo Internacional de Archivos (ICA). Constituye una guía general para la elaboración de descripciones archivísticas. Existe traducción al castellano.
ISDF. Norma internacional para la descripción de funciones.	Norma elaborada por el Consejo Internacional de Archivos (ICA). Sirve de guía para elaborar descripciones de funciones de instituciones vinculadas con la producción y conservación de documentos. Existe traducción al castellano.

1. Tabla de normas que afectan directamente la gestión documental.

2.2.7.6 Objeto y Campo de aplicación:

La norma UNE-ISO 15489 tiene como objeto regular “la gestión de documentos que producen las organizaciones, ya sean públicas o privadas, con fines externos o internos” (AENOR, 2005) de forma que se aplica a la gestión de los documentos, con independencia de su

formato o soporte y de las tecnologías utilizadas, creados o recibidos por una organización en el transcurso de sus actividades. Se señala explícitamente que la norma no incluye la gestión de los documentos históricos en el seno de las instituciones archivísticas. Su propósito es que una organización disponga, en cualquier momento, de los documentos adecuados para llevar a cabo de forma eficaz sus procesos de negocio y actividades, cumpliendo un marco legal y reglamentario que inste a rendir cuentas de sus actividades cuando lo requieran las partes interesadas (clientes, personas, accionistas, socios, proveedores, sociedad). Es por ello que el sistema de gestión de documentos debe garantizar autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad de los documentos, identificándolos en el contexto de las actividades de la organización.



Gráfico 1: Elementos básicos de un plan de gestión documental.

2.2.7.7 Visión Estratégica de la norma UNE-ISO 15489.

- **Política:** Las organizaciones que quieran implantar buenas prácticas de gestión de documentos, de acuerdo con la norma ISO 15489, deberían establecer, documentar,

mantener y promulgar una política de gestión de documentos, con el fin de asegurar que se cubren sus necesidades de información, evidencia y rendición de cuentas. El objetivo de esta política es la creación y mantenimiento, durante el tiempo que sea preciso, de documentos capaces de respaldar las actividades de la organización y de probar que éstas se llevan a cabo según los requisitos legales y normativos. Dicha política se tendría que elaborar a partir del análisis de las actividades de la organización y teniendo en cuenta el entorno legal y normativo (legislación, normativas específicas del sector, normas y códigos de buenas prácticas de aplicación voluntaria), y en el marco de la política global de la organización, de forma que fuera coherente con las demás políticas como calidad, seguridad de la información, responsabilidad social y corporativa, entre otras.

- **Responsabilidades:** la política de gestión de documentos también implica asignar claramente las responsabilidades y las competencias vinculadas con la gestión de los mismos. La definición de estas responsabilidades responde a decidir “quién hace qué” teniendo en cuenta a los profesionales de la gestión de documentos que asumen la responsabilidad principal de definir, hacer seguimiento y mejorar los procesos y los procedimientos de gestión de documentos, al tiempo que son los encargados de diseñar, implementar y mantener el sistema de gestión documental; y a su vez los diferentes componentes de la estructura organizativa, que han de desplegar la política o llevar a cabo las actividades y operaciones en las cuales se hace uso de documentos por tanto: la dirección tiene la misión de garantizar el éxito del plan de gestión, los jefes de las diferentes áreas deberían asegurar que el personal a su cargo cumpla los procedimientos y todo el personal que utiliza documentos como parte de sus tareas diarias es responsable de crear y mantener documentos precisos y completos sobre sus actividades.

2.2.7.8 Visión Operativa de la norma UNE-ISO 15489.

La implantación de la norma UNE-ISO 15489 en una organización supone llevar a cabo tres tipos de procesos interrelacionados:

1. diseño y puesta en funcionamiento del sistema de gestión de documentos.

2. la gestión documental como tal
3. y la mejora (actividades de seguimiento, medición y aprendizaje)

1. Diseño y puesta en funcionamiento del sistema de gestión de documentos:

La norma propone la metodología DIRKS (Designing and Implementing Recordkeeping Systems), de origen australiano, para el diseño e implementación de un sistema de gestión de documentos.

Esta metodología consta de ocho etapas no lineales:

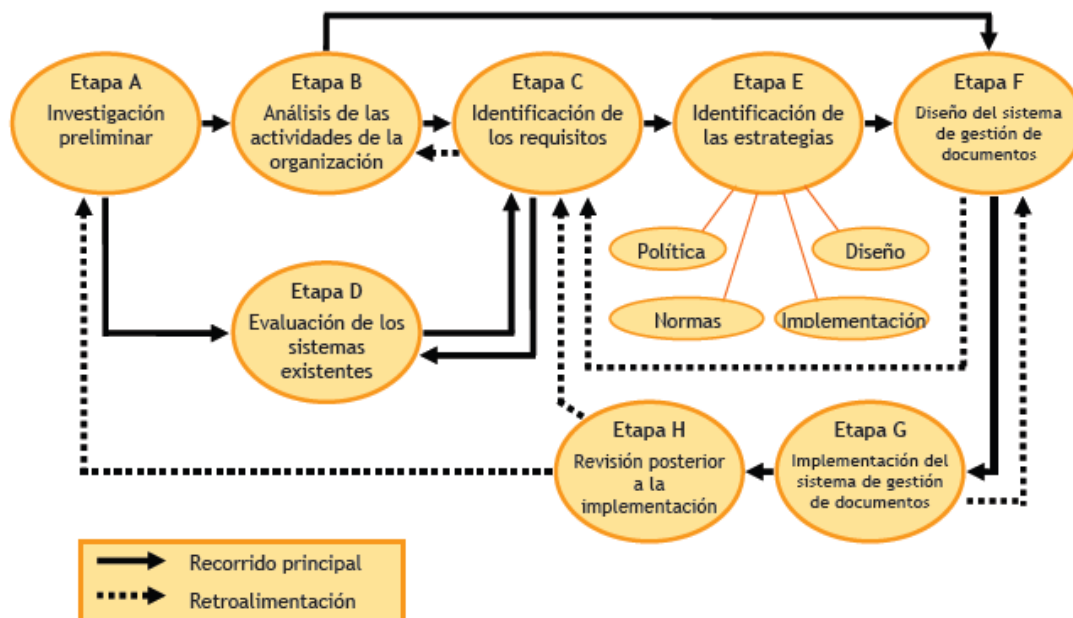


Gráfico 2: Metodología DIRKS.

- Etapa A Investigación preliminar: debe proporcionar la comprensión del contexto en el que la organización desarrolla su actividad, con el fin de identificar los factores que influyen en la necesidad de crear y mantener documentos (administrativos, legales, de negocio y sociales), y conocer las fortalezas y debilidades con respecto a la gestión de

documentos. Como resultado debería proyectar la misión, visión y valores de la organización, de su política y estrategia, de sus objetivos, de su estructura organizativa, de las regulaciones específicas a las cuales están sometidas sus actividades y de los factores de éxito relacionados con la gestión de los documentos.

- Etapa B Análisis de las actividades de la organización: en esta etapa se desarrolla un modelo conceptual acerca de qué hace la organización y de cómo lo hace, examinando la interacción de los documentos con sus procesos y las actividades de la empresa. En básico y fundamental conocer los tipos de documentales que se producen, las atribuciones de cada unidad sobre cada tipo documental (elaboración, revisión, aprobación, control, archivo, etc.) además de las aplicaciones informáticas utilizadas para crear y gestionar los documentos, su soporte, localización, los valores documentales y sus plazos de conservación. Con lo cual resultaría una primera versión del cuadro de clasificación con el fin de mostrar las funciones, actividades y operaciones que generan documentos.
- Etapa C Identificación de los requisitos: con esta etapa se pretende determinar los requisitos que se deben cumplir para crear y mantener documentos que evidencien las actividades de la organización, los cuales se identifican mediante un análisis sistemático de las necesidades de la organización, las obligaciones legales y normativas y la rendición de cuentas, tanto con respecto a partes interesadas internas (dirección, personal) como externas (clientes, accionistas, proveedores, contratistas, administración pública) con todo esto tendríamos como resultado la redacción de una primera versión del calendario de conservación (que determina los plazos durante los cuales se tiene que preservar la documentación) y de la tabla de accesos y seguridad (que establece las condiciones de acceso a los documentos).
- Etapa D Evaluación de los sistemas existentes: paralelamente a la etapa A, B y C, se analiza el sistema de gestión de documentos y otros sistemas de información relacionados con el fin de valorar si incorporan y mantienen los documentos necesarios de una manera fiable, integra, exhaustiva, sistemática y conforme a los requisitos identificados en la

etapa anterior. Con esto obtendríamos como resultado el inventario de los sistemas existentes que evalúe el cumplimiento de los requisitos documentales.

- Etapa E Identificación de las estrategias para cumplir con los requisitos: Aquí se determina que políticas, normas, procedimientos y herramientas se adoptaran, tanto informáticas como documentales; y cuáles hacen falta diseñar e implementar con el fin de asegurar la creación y mantenimiento de los documentos que reflejan la actividad de la organización; para lo cual puede ser conveniente presentar un informe junto con un resumen ejecutivo, dirigido a la dirección en el cual se plantee las posibles estrategias de actuación y los beneficios que se esperan obtener.
- Etapa F Diseño del Sistema de Gestión de Documentos: pretende traducir las estrategias adoptadas en la etapa anterior en un plan de actuación que cumpla con los requisitos identificados en la etapa C, y que solucione las deficiencias detectadas en la etapa D. Este plan aporta una visión de conjunto en donde se integran los diferentes elementos del sistema. En esta etapa se pueden llevar a cabo acciones como: 1. la elaboración de instrumentos del sistema de gestión de documentos: cuadro de clasificación, calendario de conservación o tablas de retención, tablas de acceso y seguridad. 2. definición de los requisitos funcionales o diseñar y desarrollar las posibles aplicaciones informáticas. 3. redacción de las primeras versiones de la documentación del sistema de gestión de documentos y los mecanismos de supervisión y control. 4. elaborar el calendario de trabajo en el que se programaran las tareas previstas para implementar el sistema.
- Etapa G Implementación del Sistema de Gestión de Documentos: en este paso se aplica el conjunto de estrategias adoptadas poniendo en marcha el plan de actuación (resultado del paso anterior), con una alteración mínima de las actividades diarias. Se pueden llevar a cabo actuaciones como: 1. revisión y aprobación de los instrumentos del sistema de gestión de documentos. 2. puesta en marcha (a modo de prueba) de las aplicaciones informáticas. 3. revisión, aprobación, y publicación del manual, los procedimientos y las instrucciones de trabajo. 4. formación del personal. 5. reorganización del depósito de archivo.

- Etapa H Revisión posterior a la implementación: paso final pero importante en donde se evalúa y se mide la eficacia del sistema de gestión de documentos con el fin de corregir las deficiencias detectadas; se pueden entregar a la dirección un informe de revisión en el que se detallaran las discrepancias observadas y se propondrán acciones adecuadas para corregir las disconformidades que se hayan encontrado y adoptar las oportunidades de mejora que no se hayan previsto en las etapas anteriores.

La tarea de diseñar un Sistema de Gestión documental, desde el punto de vista técnico, requiere:

- Determinar los documentos que deben formar parte del sistema de gestión: Se deben identificar que documentos de la organización implican una acción y responsabilidad y dan evidencia de las decisiones tomadas. Para esto se deben estudiar procesos, actividades y operaciones que se realizan.
- Determinar los plazos de conservación de los documentos: habiendo identificado los tipos de documentos que deben formar parte del sistema se debe decidir el periodo de tiempo de conservación. Este paso tiene como finalidad: Conservar la información prudente que evidencia las actividades de la empresa, dando cumplimiento a requisitos legales y eliminar de manera oportuna y sistemática los documentos que han perdido utilidad y valor para la institución.
- Definir los procesos y elaborar instrumentos de gestión de documentos:
 1. Cuadro de Clasificación: Representa de manera jerárquica las actividades de la organización, estructurándolas en clases por funciones actividades y operaciones.
 2. Calendario de conservación de documentos: Especifica cuanto tiempo deben conservarse los documentos y su disposición final: eliminación, conservación permanente, transferencia, etc.

3. Tabla de acceso y seguridad: Muestra los derechos y restricciones de acceso a los miembros de la organización en relación a los documentos que se conservan, creación, consulta, eliminación, etc.
- Documentar los procesos de gestión de documentos: Poner por escrito y comunicar a la organización el funcionamiento del sistema de gestión documental (qué se hace, quién hace qué y cómo se hace). Este paso supone la realización de un manual de gestión documental, los procedimientos y las instrucciones de trabajo.

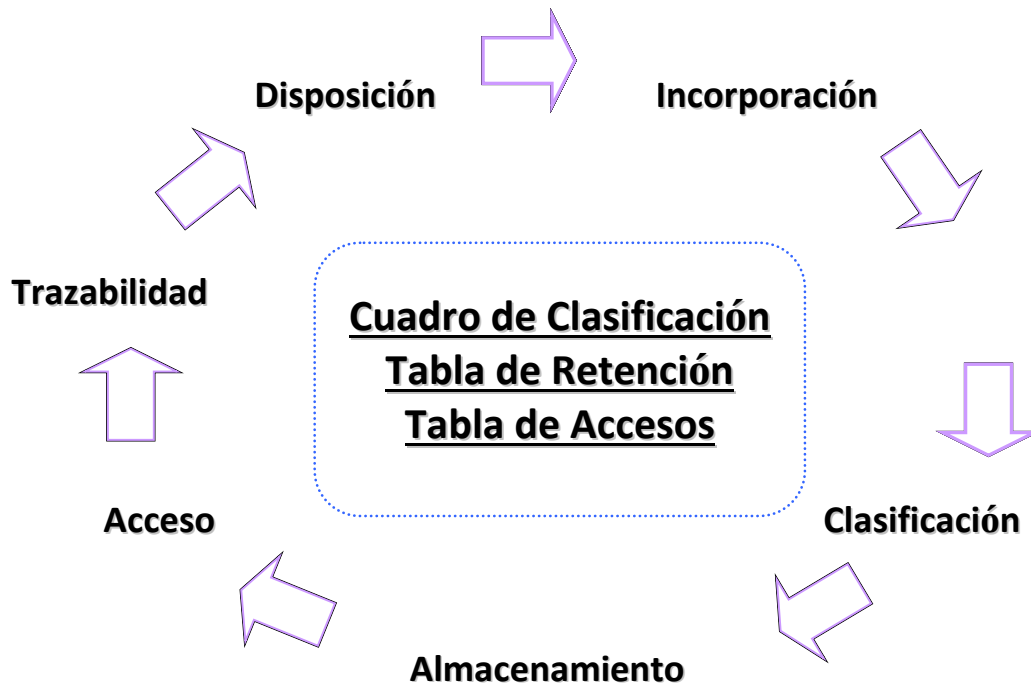


Gráfico 3: Sistema de Gestión Documental en una unidad de información.

2. Procesos de la gestión de documentos.

Según la norma, este proceso se compone de siete fases. Sin embargo, aunque se describen de forma lineal pueden realizarse al mismo tiempo o en un orden diferente:

1. Incorporación de los documentos: seleccionar los documentos que hay que capturar, es decir, la forma en que el documento entra a formar parte del sistema.
2. Registro: formalizar la incorporación del documento.
3. Clasificación: identificar la categoría a la que pertenece el documento.
4. Almacenamiento: mantener y preservar los documentos asegurando su autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad durante el periodo de tiempo necesario.
5. Acceso: regular a quién se permite llevar a cabo una operación relacionada directamente con el documento (creación, consulta, modificación, eliminación, etc.)
6. Trazabilidad: se controla el uso y movimiento de los documentos de forma que se garantice, por un lado, que únicamente los usuarios con los permisos adecuados llevan a cabo actividades que les han sido designadas y, por otro lado, que los documentos pueden ser localizados siempre que se necesiten.
7. Disposición: una vez agotado el plazo de conservación establecido para un documento determinado, se aplica la disposición prevista en el calendario de conservación (eliminación, conservación permanente, transferencia a otro sistema archivístico). No se llevara a cabo ninguna actividad de disposición sin autorización previa, y sin comprobar que el documento ya no tiene valor para la organización.

3. Procesos de mejora:

La norma ISO 15489 prevé que las organizaciones que implanten un sistema de gestión documental lleven a cabo actividades de supervisión y control y actividades de formación. La calidad y la mejora continua del sistema de gestión de documentos dependen, en gran parte, del seguimiento y la medición de los resultados obtenidos; dentro de este orden de ideas, las actividades de supervisión y control responden a tres finalidades:

- Garantizar el cumplimiento de los procedimientos establecidos por la organización: la auditoría de cumplimiento tiene por objeto evaluar la conformidad del sistema de gestión de documentos, proporcionando evidencias de que se comprende la naturaleza de los documentos, se toman las medidas de seguridad adecuadas y se aplican la política, los procesos y los procedimientos que la organización ha adoptado.
- Garantizar que los documentos tienen valor probatorio: se debe poder demostrar el cumplimiento por parte de la organización de la legislación mediante el mantenimiento de documentos íntegros y auténticos.
- Mejorar el rendimiento de la organización: la supervisión del rendimiento requiere que la organización establezca indicadores que midan cualitativa y cuantitativamente los procesos documentales, que evalúen el ejercicio de las competencias de los diferentes responsables y que verifiquen la seguridad e integridad del sistema de gestión de documentos.

2.2.8. Créditos Comerciales.

Antes de dar una definición de lo que son los créditos comerciales se darán a conocer dos conceptos básicos e indispensables para la comprensión de los créditos comerciales:

Sabino, C. asevera que un Banco: es un:

Establecimiento que se ocupa de la intermediación financiera. Los bancos son entidades mercantiles que se ocupan de comerciar con el dinero, considerado como mercancía, y por ello reciben y custodian depósitos y otorgan préstamos. La organización y las funciones de la banca moderna dependen del crédito y éste, a su vez, es factible en gran parte gracias al desarrollo del sistema bancario. (p. 79).

En la misma obra explica de forma sencilla que:

La palabra crédito tiene una cierta variedad de significados, todos ellos relacionados a la realización de operaciones que incluyen préstamos de diversos tipos. En un sentido estricto crédito es la concesión de un permiso dado por una persona a otra para obtener la posesión de algo perteneciente a la primera sin tener que pagar en el momento de recibirlo; dicho en otros términos, el crédito es una transferencia de bienes, servicios o dinero efectivo por bienes,

servicios o dinero a recibir en el futuro. Dar crédito es financiar los gastos de otro a cuenta de un pago a futuro.

El crédito economiza también el uso del dinero, pues permite el planeamiento más flexible de los gastos a lo largo del tiempo, canalizando los pequeños ahorros de las personas y evitando que consumidores y productores tengan que poseer grandes sumas de efectivo para realizar sus transacciones. El crédito tiene también el poder de ampliar el gasto, tanto de las personas y empresas como del Estado. Este último puede así aumentar el gasto público más allá de lo que recibe como ingresos corrientes, mediante el expediente de aumentar sus deudas con el público mediante la emisión de títulos de diverso tipo. En este sentido la expansión desmedida del crédito puede ocasionar o contribuir decisivamente a la aparición de la inflación. (p. 120).

Luego de esta breve explicación de ambos términos, se puede decir que un crédito comercial es aquel préstamo o financiamiento que las entidades bancarias ofrecen a pequeños, medianos, y grandes comerciantes, bien sea para la compra de materia prima, de maquinaria, o para el funcionamiento de su negocio, para que esto suceda el banco solicita al cliente cantidad de documentos que deben ser consignados muchos de ellos en originales y que los mismos serán custodiados por el archivo de créditos comerciales; además en estos expedientes no solo se conseguirá aquella documentación solicitada al cliente para la aprobación del financiamiento solicitado, sino que también tendrá un resumen de todas las actividades u operaciones que el cliente va adquiriendo con el banco; por lo cual se hace indispensable una buena estrategia de gestión documental.

2.2.9. Flujos de Trabajo.

Según Fernández, J. (2009) los flujos de trabajo son “la automatización de procesos de negocios, en su totalidad o en parte, en función de cómo sus documentos, información o tareas son pasadas de un participante a otro para realizar otra tarea de acuerdo al conjunto de reglas” (p. 228).

En este sentido, los flujos de trabajo corresponden a aquellas estaciones o secciones en donde se realiza una actividad en específico que contribuya con el fin ultimo del departamento, es también, trabajar en equipo bajo un sistema compenetrado de participación.

Generalmente en las organizaciones existen estas estaciones de trabajo pero en muy pocas esta normado el principio de flujos de trabajo para el buen funcionamiento de un sistema; ya que si se establecen a tiempo políticas que contribuyan a la correcta fluidez de la información (a tiempos prudenciales, con los formatos correctos y las copias que sean necesarias en caso de que apliquen) reduciría notablemente los márgenes de errores, posibles reclamos y duplicidad de información. Por ello es necesaria la normalización de estas actividades ya que permiten mantener la fluidez documental necesaria para generar mayor eficiencia y eficacia a la hora de dar respuestas concretas en cuanto a una actividad específica, además contribuye con los buenos principios y prácticas para el establecimiento de políticas de gestión documental.

2.3 Marco Referencial Institucional.

2.3.1 Reseña Histórica de Bancaribe

Bancaribe nace el 12 de febrero de 1954 y comienza sus operaciones en la ciudad de Puerto Cabello, estado Carabobo, el 3 de noviembre del mismo año.

La primera Junta Directiva estuvo conformada por N.D. Dao, Pedro Borrego, Aníbal Dao, Marco Tulio, Pedro Pardo y Carlos Rogelio Ross, quienes con su acertada gerencia lograron traspasar las fronteras regionales y abrieron la primera oficina en Caracas el 3 de julio de 1958, en la avenida Urdaneta.

Éste fue el primero de muchos de los éxitos cosechados por Bancaribe. Su larga trayectoria le permitió desarrollar otras iniciativas como crear, en el año 1989, la Sociedad Financiera del Caribe, con un capital de 100 millones de bolívares, para impulsar el desarrollo de proyectos de envergadura.

En el año 1997, Bancaribe se fusiona con el Banco de Inversiones del Caribe y con el Fondo de Activos Líquidos del Caribe y se convierte en Banco Universal.

En ese mismo año, Bancaribe realiza una asociación estratégica con el Scotiabank, banco canadiense de amplia trayectoria en el ámbito financiero internacional y firma un acuerdo de corresponsalía e intercambio comercial con Caixa de Galicia, iniciando así su expansión internacional.

Las iniciativas para mantenerse como un Banco de vanguardia continúan en el año 2000 con la creación del Defensor del Cliente del Bancaribe, Banco Universal, un servicio especial y único en el país que procura que las relaciones entre el Cliente y el Banco se desarrollen en todo momento de conformidad con principios éticos, la buena fe, la equidad, la justicia y la confianza.

Para el año 2006, Bancaribe cambia su identidad corporativa y con ella comienza una nueva etapa de evolución que apalanca su plan de negocios y apunta hacia un nuevo posicionamiento de marca. Esta nueva imagen corporativa es el resultado de un largo proceso evolutivo que identifica a Bancaribe como un Banco accesible, ágil, flexible e innovador, porque se dedica con pasión a conocer y satisfacer las necesidades de sus clientes.

El sentido conservador adoptado por el Banco y su acertada gestión de negocio le permitió celebrar su aniversario número 60 en el año 2014, lo cual demuestra la confianza en Venezuela y compromiso social de la Institución.

En esta sección se encuentran reseñadas Leyes, Reglamentos y Resoluciones que regulan o afectan a las instituciones bancarias; y por ende al Banco del Caribe:

- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.
- Ley de Instituciones del Sector Bancario.
- Ley de Reforma Parcial de la Ley contra los Ilícitos Cambiarios.
- Manufactura. Cartera de crédito bruta, al financiamiento de créditos destinados a las empresas dedicadas a la actividad manufacturera.
- Ley de Atención al Sector Agrícola.
- Porcentaje Cartera Obligatoria Agraria.
- Normas Relativas a la Clasificación del Riesgo en la Cartera de Microcréditos y Cálculo de sus Provisiones.
- Decreto N° 5.999, con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Turismo.
- Porcentaje Cartera Turismo N° 39.629
- Ley Especial del Deudor Hipotecario de Vivienda.
- Porcentaje Cartera Obligatoria Hipotecaria.

- Resolución N° 103, mediante la cual se establecen las condiciones de Financiamiento que regirán el otorgamiento de créditos para la adquisición de vivienda principal con recursos propios de las instituciones financieras y con recursos provenientes de los Fondos regulados por el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley del Régimen Prestacional de Vivienda y Hábitat.
- Ley de reforma parcial de la Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios.
- Ley de Tarjetas de Créditos, Débitos, Prepagadas y demás Tarjetas de Financiamiento o Pago Electrónico.
- Ley de Mercado de Valores.
- Ley de la Actividad Aseguradora.
- Ley de Reforma Parcial de la Ley del Banco Central de Venezuela.
- Resolución N° 11-07-01, Comisiones.

2.3.2 Marco Filosófico Empresarial

Visión: Ser reconocidos como una institución financiera innovadora, sólida y confiable, comprometida con la excelencia y el alto desempeño, lugar de referencia para trabajar y crecer, que contribuye al desarrollo y bienestar de los trabajadores y del país.

Misión: Estamos en el negocio de intermediación y distribución de soluciones financieras integrales, para satisfacer oportunamente las necesidades y expectativas de nuestros clientes, construyendo relaciones cercanas y duraderas que generan afinidad y lealtad con la organización.

Valores:

Vocación de Servicio: Tenemos la mejor disposición para cuidar los intereses y satisfacer las necesidades de nuestros clientes y compañeros de trabajo, para lo cual buscamos crear relaciones cercanas y permanentes.

Espíritu de Equipo: Nos comprometemos de manera conjunta para lograr las metas empresariales y sociales. A través de la comunión de creencias, valores y propósitos formamos parte de una gran familia en la que reinan actitudes de apoyo mutuo, compenetración, generosidad y lealtad.

Excelencia: Desarrollamos y mejoramos de manera continua los procesos para incorporar las mejores prácticas de negocio y consolidar una organización de alto desempeño, basada en calidad, agilidad, flexibilidad y eficiencia.

Creatividad e Innovación: Fomentamos la generación de ideas y propiciamos espacios para la reinención constante de la organización en procura de alcanzar nuestra misión y visión.

Reconocimiento: Valoramos el aporte individual y colectivo de nuestro capital humano, cuyos conocimientos, habilidades y conductas construyen día a día el éxito permanente de la Institución.

Respeto: Basamos nuestras relaciones internas y externas en un trato equitativo, justo, considerado y respetuoso de la individualidad y de los derechos de los demás.

Confianza: Fomentamos relaciones fundamentadas en la integridad de nuestra gente, en la transparencia de nuestras prácticas de negocio, en la solidez de nuestra institución y en la puesta en acción de valores como la equidad, la honestidad y la solidaridad. Buscamos siempre construir alianzas de beneficio mutuo.

Crecimiento Personal y Profesional: Valoramos y promovemos las oportunidades de desarrollo y satisfacción personal, mediante la generación de espacios y actividades que permitan a nuestra gente desplegar todo su potencial humano y profesional.

Transparencia: Actuamos con altos estándares éticos enmarcados en un modelo de Gobierno Corporativo, que nos permite dejar a la vista nuestras acciones y resultados.

Responsabilidad Social: Somos un Banco comprometido con el desarrollo sostenible del país, expresado a través del equilibrio entre el crecimiento económico, el bienestar social y la protección del medio ambiente. Apoyamos las iniciativas sociales, educativas y culturales de las comunidades y procuramos el bienestar de nuestros trabajadores.

Compromiso Social: En Bancaribe demostramos un compromiso social integral con el desarrollo de la sociedad, incorporando en nuestra relación con los distintos grupos con los que interactuamos, prácticas basadas en principios éticos que generan y agregan valor.

El compromiso social es en Bancaribe un valor corporativo y un pilar dentro del Plan estratégico, porque hemos comprendido que una empresa no puede crecer y prosperar en un entorno

que no sea sano. Por ello, el Banco constantemente busca retribuir a la sociedad y a todos aquellos grupos con los que se relaciona, todo lo que de ellos recibe.

Esta filosofía de gestión responsable se expresa en iniciativas dirigidas a generar riqueza, en un sentido más amplio, a cada grupo de interés, a saber:

- La comunidad,
- Los clientes,
- Los empleados,
- Los proveedores,
- Los accionistas, y
- Las autoridades.

En muchos casos ha significado nuevos programas o políticas, mientras que en otros, es continuar con las prácticas cotidianas, pero incorporando criterios éticos que agregan valor y contribuyen con el desarrollo del país

Organigrama: El banco se encuentra Organizado bajo la siguiente estructura que consta de 6 Vicepresidencias y 10 Vicepresidencias Ejecutivas; con sus respectivas gerencias.

Presidencia

1.- Primera Vicepresidencia y Fundación Bancaribe para la Ciencia y la Cultura

- Unidad de Administración Integral de Riesgos

2.- Segunda Vicepresidencia

- VP de Asuntos Legales de Negocios
- Gerencia de Asuntos Judiciales y Administrativos
- VP de Análisis Normativo
- Gerencia Legal de Asuntos Corporativos

3.- Dirección de Aseguramiento Normativo

4.- Dirección de Auditoría

5.- Dirección de Secretaría General

6.- Responsabilidad Social Corporativa

Presidencia Ejecutiva

1.- VPE de Banca Personas y Pymes

- VP de Banca Comercial
- VP de Banca Telefónica
- VP de Canales Alternos
- VP de Publicidad
- VP de Banca de Relación
- VP de Banca Personas
- VP de Banca Pymes

2.- VPE de Banca Mayorista y Mercados

- VP de Banca Corporativa
- VP de Banca Empresas
- VP de Fideicomiso y Banca Institucional
- VP de Mercado de Capitales y Finanzas Corporativas
- VP de Banca Internacional
- VP de Productos Corporativos y Empresas
- VP de Negocios Agropecuarios
- VP de Tesorería
- Gerencia de Inteligencia de Negocios

3.- VPE de Medios de Pago

- VP de Inteligencia Comercial de Medios de Pago
- VP de Productos e Innovación de Medios de Pago
- Gerencia de Negocio Adquiriente
- Gerencia de Ventas
- Gerencia de Alianzas

4.- VPE de Gestión del Riesgo de Crédito

- VP de Análisis de Crédito Corporativo y Empresas
- VP de Análisis de Crédito Pymes y Microcrédito

- VP de Análisis de Crédito Personas
- Gerencia de Seguimiento y Control del Riesgo de Crédito
- VP de Cobranzas y Recuperaciones
- VP Legal de Créditos

5.- VPE de Servicios Bancarios

- VP de Servicios y Soluciones al Negocio
- VP de Infraestructura
- VP de Operaciones
- VP de Tecnología
- VP de Operaciones Internacionales
- VP de Calidad y Procesos
- VP de Proyectos
- Gerencia de Continuidad del Negocio

6.- VPE de Capital Humano

- VP de Gestión del Talento
- VP de Atracción del Talento
- VP de Relaciones Laborales y Administración
- VP de Oferta de Valor
- VP de Desarrollo de Talento y Cultura

7.- VPE de Planificación Estratégica y Control

- VP de Procura, Administración y Seguros Patrimoniales
- VP de Información y Control de Gestión
- VP de Gestión Fiscal
- VP de Contraloría
- VP de Planificación Estratégica
- VP de Eficiencia y Control del Gasto

8.- VP de Asuntos Corporativos

9.- Prevención y Control de LC/FT

10.- VP de Seguridad Integral

CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO

3.1 Descripción y justificación de la Metodología.

Según Arias, F. 1997 “La investigación científica es un proceso metódico y sistemático dirigido a la solución de problemas o preguntas científicas, mediante la producción de nuevos conocimientos, los cuales constituye la solución o respuesta a tales interrogantes”. p. 22 por lo cual se dará a conocer la descripción de la metodología utilizada en la presente investigación.

3.1.1 Tipo de Investigación

El presente estudio corresponde con el tipo de investigación Documental Descriptiva puesto que “La investigación documental es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores de fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas. Como en toda investigación, el propósito de este diseño es el aporte de nuevos conocimientos” Arias, F. 1997. p. 27

3.1.2 Nivel de Investigación

El nivel de investigación hace referencia al grado de profundidad con que se aborda el tema. Esta investigación es de nivel descriptivo, el cual “consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento” (Arias, F. 1997) en esta investigación se obtuvo la información acerca de un fenómeno o proceso, para describir sus implicaciones y lograr así un objetivo que en este caso fue proponer la realización de un Modelo de Sistema de Gestión de Información y Documentación para el Archivo de Créditos Comerciales del Banco del Caribe a partir de la Norma ISO 15489.

3.1.3 Diseño de la Investigación

“El diseño de investigación es la estrategia general que adopta el investigador para responder al problema planteado” Arias, F. 1997 p. 26 El diseño de la investigación será Diseño de Campo, pues es el que más se ajusta a la necesidad, ya que consistió en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin la manipulación o control de

variable alguna; es decir, el investigador no altero las condiciones existentes, de allí su carácter de no experimental.

3.1.4 Esquema o Fases de la Investigación

La investigación contó con tres fases:

1.- Una fase inicial en donde se realizó un diagnóstico de la situación del Archivo de Créditos Comerciales del Banco del Caribe, se estudiaron todos aquellos procesos que se están realizando para detectar las oportunidades de mejora;

2.- Fase que constó de una evaluación de los flujos de trabajo de deben existir para el correcto funcionamiento del área y

3.-Por ultimo la fase del establecimiento de políticas que permitirán el desarrollo de un buen sistema de gestión documental.

3.1.5 Población y Muestra

En un trabajo de investigación se entiende como población el conjunto de elementos objetos del estudio y la muestra es el subconjunto representativo de esa población, para Hurtado, J. 2006 “el conjunto de seres que poseen la característica o evento a estudiar y que se enmarcan dentro de los criterios de inclusión conforman la población”. P. 141; en tal sentido con respecto a la presente investigación podemos decir lo siguiente:

Población:

Todas las oficinas, agencias, y departamentos del banco que intervienen en el sistema crediticio.

Muestra:

Archivo de Créditos Comerciales del Banco del Caribe.

3.1.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.

Según Hurtado. J. 2006 “las técnicas tienen que ver con los procedimientos utilizados para la recolección de los datos, es decir, el cómo.” Y por su parte “los instrumentos representan la herramienta con la cual se va a recoger, filtrar y codificar la información, es decir, el con qué.”.

p. 148. Para la realización de la presente propuesta se utilizó como técnica de recolección de datos la observación directa; basada en un guión de observación estructurado de la siguiente manera: Se realizó una investigación preliminar la cual permitió identificar y analizar las actividades de la organización y se pudo reconocer de manera clara y precisa los requisitos o requerimientos del área a través de la evaluación de los sistemas ya existentes. También se realizó la aplicación de un formulario de identificación y valoración de las series para poder realizar uno de los instrumentos propuestos.

CAPÍTULO IV DIAGNÓSTICO

El presente diagnóstico ha sido realizado, mediante la metodología propuesta por la norma UNE-ISO 15489, en sus primeras 4 etapas. (Ver gráfico 3. Pág. 16)

1. Investigación preliminar.
2. Análisis de las actividades de la organización.
3. Identificación de requisitos.
4. Evaluación de los sistemas existentes.

4.1 Diagnóstico: Metodología para el Diseño del Sistema de Gestión Documental. (DIRKS)

4.1.1 Investigación Preliminar.

Durante la investigación previa realizada, se pudo constatar que BanCaribe es una institución bancaria consolidada con más de 60 años de experiencia en ese sector. Cuenta red total de 117 Agencias a nivel nacional, que prestan servicios a distintos sectores económicos del país. (Ver Anexo 1)

Tiene como **Visión**: “Ser reconocidos como una institución financiera innovadora, sólida y confiable, comprometida con la excelencia y el alto desempeño, lugar de referencia para trabajar y crecer, que contribuye al desarrollo y bienestar de los trabajadores y del país”. Y su **Misión**: “Estamos en el negocio de intermediación y distribución de soluciones financieras integrales, para satisfacer oportunamente las necesidades y expectativas de nuestros clientes, construyendo relaciones cercanas y duraderas que generan afinidad y lealtad con la organización”.

Estructura Organizativa: (Ver Marco-Referencial Institucional Pág. 28)

Regulaciones a las cuales esta sometida la Institución: (Ver Marco-Referencial Institucional Pág. 24)

Bancaribe, al igual que distintas instituciones del sector bancario del país, ha desarrollado un notable crecimiento a lo largo de su historia, tanto a nivel estructural como organizacional, está siempre innovando y generando nuevas ideas para la optimización de los procesos existentes, es por ello que ha hecho grandes esfuerzos para el mejoramiento de sus procedimientos

administrativos y de Gestión de los documentos, sin embargo se requiere de mayor ahínco para el cumplimiento de los mismos.

En cuanto a la Gestión de Documentos específicamente, se observó que no cuenta con instrumentos archivísticos ni de gestión documental, establecidos y/o normados por la institución. Posee un grado de organización positivo que puede ser excelente con la aplicación e implementación de criterios profesionales especializados en el área. Estos criterios profesionales están sumamente vinculados con la Visión “innovadora, sólida y confiable, comprometida con la excelencia y el alto desempeño, lugar de referencia para trabajar y crecer, que contribuye al desarrollo y bienestar de los trabajadores y del país” de la institución, es por ello que el desarrollo de un modelo de sistema de gestión documental se ajusta a las medidas y políticas de la empresa.

4.1.2 Análisis de las Actividades de la Organización.

El Banco del Caribe, Banco Universal, C.A. como es evidente, se dedica al negocio de intermediación y distribución de soluciones financieras integrales; por lo cual mantiene relaciones comerciales con personas naturales o jurídicas que recurren a la entidad Bancaria en búsqueda de soluciones; o es probable que los clientes lleguen a la institución a través de un proceso de captación realizado por los ejecutivos de las agencias de todo el país.

Las áreas que intervienen en este proceso son: Operaciones de crédito, Análisis comercial, Legal de crédito, Control y gestión de riesgo de crédito, Banca corporativa, Red de oficinas, Operaciones externas, Archivo de Créditos Comerciales y Custodia, Archivo Semi-Activo y Archivo Inactivo (Mercabar). Para un total de 10 unidades administrativas que reciben, generan, aprueban, revisan, controlan y archivan (según sus funciones) la documentación generada por las actividades de la institución.

A continuación se describirá brevemente las actividades en cuanto a gestión documental realizadas por cada área:

Operaciones de Crédito: Área encargada del proceso de Validación (que toda la documentación para liquidar la operación esté en orden), Liquidación (desembolsar el dinero respectivo) y Gestión de la documentación generada (Envío de la documentación a las áreas

correspondientes); en esta área se genera nueva documentación y a su vez se trabaja con documentación ya existente, elaborada por otras áreas o consignada por el cliente.

Análisis de Crédito: Se encarga de realizar el proceso de revisión del cliente, no solo de la documentación consignada por este, sino que la documentación que se vaya generando en la transición de la operación, esté en orden; bajo los criterios establecidos por el banco. Además genera nueva documentación resultante de los análisis del negocio del cliente; Informes de visitas, Informes comerciales, etc.

Legal de Crédito: En esta área se generan los documentos y/o contratos que serán soporte para el banco y para el cliente de que se realizó la operación convenida.

Control y gestión de riesgo de Crédito: Esta área está facultada para revisar y realizar seguimiento a las operaciones de crédito que representan mayor riesgo para el banco, es decir, aquellos clientes que son mayores deudores de la organización, los que poseen créditos de mayores montos, en esta área se regula y se solicita a las agencias la actualización de aquellos expedientes que estén incompletos o faltantes a la hora de alguna revisión o auditoría externa o de los entes reguladores del sistema financiero.

Banca corporativa: Es un área del banco que se encarga de la captación de clientes corporativos, es decir, empresas, personas jurídicas con grandes grupos económicos o empresas reconocidas a nivel nacional. Esta captación la realizan a través de la incorporación de nuevos productos financieros que sean atractivos a los clientes; y además hacen la labor de ofrecérselos.

Red de oficinas: En la red de oficinas es donde se realiza el trabajo de captación y entrevista; es donde se inicia la relación Banco-Cliente; las agencias son la cara del Banco que el cliente observa y por lo tanto el puente de conexión con el mismo.

Operaciones externas: En la Gerencia de Operaciones externas se realizan todos aquellos trámites que tengan que ver con bienes dados en garantía que se encuentren en el exterior del país, y con todas aquellas operaciones que dichos bienes generen.

Archivo de Créditos Comerciales y Custodia: En la gerencia de archivo de créditos comerciales y custodia se encargan de la recepción, registro, clasificación, ordenación, resguardo, depuración y custodia de los expedientes y la documentación perteneciente a los clientes con operaciones comerciales de la institución.

Archivo Semi-Activo: Ésta área se encarga de la recepción, registro, clasificación, ordenación, resguardo y custodia de los expedientes y la documentación perteneciente a aquellos tipos de crédito que no generan mayor movimiento, aquellos cuyos plazos de cancelación son muy cortos o muy largos, como créditos para autos o créditos hipotecarios, los cuales por su tipo de relación financiera no están en constante movimiento como los comerciales.

Archivo Inactivo (Mercabar): Todos los expedientes de los clientes que se encuentren cancelados (con un tiempo superior a un año) son enviados a esta área para que se encarguen del resguardo de dicha documentación por un lapso de 10 a 14 años.

Al iniciarse la relación comercial Banco-Cliente empieza a generarse inmediatamente información, datos, documentos; El ejecutivo de la agencia debe encargarse de solicitar al cliente toda aquella información y documentación necesaria para luego plasmar en papel (Formato establecido por el banco) todas las características que tendrá el crédito que desea solicitar el cliente (monto, tasa, tiempo de duración, tipo de crédito) dependiendo del sector económico al que pertenezca y de las necesidades del cliente.

Esta documentación es enviada vía valija interna a la torre central Ubicada en el Rosal, Caracas. En la mayoría de los casos es enviada directamente al archivo de créditos comerciales. Quien se encarga de la custodia y resguardo de la misma, pero hay casos en los que el cliente aun no ha sido aceptado por la institución lo cual genera un gran cúmulo de información en el Archivo que tal vez ni deba reposar allí. Los analistas de las distintas áreas del banco solicitan la información al archivo para darle continuidad al proceso y empiezan a generarse nuevos documentos pre-aprobatorios y post-aprobatorios del crédito que evidencian el historial del cliente en la institución y las actividades de la empresa.

A continuación un resumen de los tipos documentales producidos por cada área del Banco.

Operaciones de Crédito:

Tipología Documental. Nombre del Doc.	Tradición del Doc.	Área del banco que genera el documento.	Vigencia del Doc.
Minutas y/o Informes de aprobación.	Original	Operaciones de Crédito.	No Vence
Listado interno de situación actual de los grupos de garantías.	Fotocopia	Operaciones de Crédito.	No Vence
Consulta Consolidada del cliente. (Sicri-Sudeban)	Original	Operaciones de Crédito.	No Vence

Informe de cambio de tasas.	Fotocopia	Operaciones de Crédito.	No Vence
Listado de operaciones.	Original	Operaciones de Crédito.	No Vence
Formato de desembolso por valuación de obra ejecutada.	Original	Operaciones de Crédito.	No Vence
Solicitud de compra de bonos.	Original	Operaciones de Crédito.	No Vence
Liberación de Garantías.	Fotocopia	Operaciones de Crédito.	Vigente a la solicitud del crédito
Mensajes SWIFT por constitución o cambio de garantía. (Stand By)	Fotocopia	Operaciones de Crédito.	Vigente a la solicitud del crédito

2. Tabla de Documentos generados por el área de Operaciones de Crédito.

Análisis de Crédito:

Tipología Documental. Nombre del Doc.	Tradición del Doc.	Área del banco que genera el documento.	Vigencia del Doc.
M.A.R.E. Modelo de Análisis de Riesgo de Empresas (Cualitativo)	Original	Análisis de Crédito.	Anual
M.A.R.E. Modelo de Análisis de Riesgo de Empresas (Cuantitativo)	Original	Análisis de Crédito.	Anual
M.A.R.A. Modelo de Análisis de Riesgo de Agropecuario (Cualitativo / Cuantitativo)	Original	Análisis de Crédito.	Anual
Declaración de adecuación de fondos (F-0181-E), declaración del destino del préstamo concedido.	Original	Análisis de Crédito.	Semestral
Planilla de Supervisión de créditos agropecuarios (F-0182-E)	Original	Análisis de Crédito.	Semestral
Modelo de Análisis de Riesgo Microcrédito para PN y PJ (M.A.R.M.)	Original	Análisis de Crédito.	Anual
Consulta de Movimientos de los 3 últimos meses en la cuenta del cliente (Bancaribe)	Original	Análisis de Crédito.	No Vence
Consulta Consolidada del cliente.	Original	Análisis de Crédito.	No Vence
Relación de Costo de Producción por ciclo.	Fotocopia	Análisis de Crédito.	No Vence
Relación de Productores por ciclo.	Fotocopia	Análisis de Crédito.	No Vence
Informe de Crédito.	Original	Análisis de Crédito.	No Vence
Valoración del cliente.	Original	Análisis de Crédito.	Semestral
Posición Activa y Pasiva actualizada.	Original	Análisis de Crédito.	Vigencia Variable

3. Tabla de Documentos generados por el área de Análisis de Crédito.

Legal de Crédito:

Tipología Documental. Nombre del	Tradición del	Área del banco que genera el	Vigencia del
---	----------------------	-------------------------------------	---------------------

Doc.	Doc.	documento.	Doc.
Certificación de conocimiento de contrato firmado por todos los intervinientes.	Fotocopia	Legal de Crédito.	Vigente a la solicitud del crédito
Contrato de gestión de cobranzas.	Fotocopia	Legal de Crédito.	Vigente a la solicitud del crédito
Contrato Factoring Banco-Cliente (Para casos de Líneas de Crédito y operaciones puntuales)	Fotocopia	Legal de Crédito.	Vigente a la solicitud del crédito
Documento de Préstamo con prórroga, debidamente firmado por los intervinientes de la operación (aplica para operaciones dentro de la línea)	Fotocopia	Legal de Crédito.	Vigente a la solicitud del crédito
Documento de Fianza.	Fotocopia	Legal de Crédito.	Vigente a la solicitud del crédito
Documento anexo de fianza persona natural o jurídica, en caso que la operación posea más de tres fiadores. (aplica para operaciones dentro de línea)	Fotocopia	Legal de Crédito.	Vigente a la solicitud del crédito
Contrato de Microcrédito (Formato electrónico) (aplica para operaciones dentro de línea).	Fotocopia	Legal de Crédito.	Vigente a la solicitud del crédito
Documento especial Línea comercio Bancaribe.	Fotocopia	Legal de Crédito.	Vigente a la solicitud del crédito
Carta de autorización para desembolso de créditos de arrendamiento financiero.	Fotocopia	Legal de Crédito.	Vigente a la solicitud del crédito

4. Tabla de Documentos generados por el área de Legal de Crédito.

Red de Agencias:

Tipología Documental. Nombre del Doc.	Tradición del Doc.	Área del banco que genera el documento.	Vigencia del Doc.
Comentarios del oficial. / Recomendaciones del crédito emitido por el banco.	Original	Red de Agencias.	No Vence
Informe de Visita al cliente.	Original	Red de Agencias.	No Vence
Solicitud de Crédito Comercial. (Original y Renovaciones)	Original	Red de Agencias.	No Vence
Características del Crédito.	Original	Red de Agencias.	No Vence

Traspaso a favor de BanCaribe, en el título (certificado, DPF Y/O participación) y en el libro de asiento de traspaso llevado por la agencia.	Fotocopia	Red de Agencias.	Vigente a la solicitud del crédito
---	-----------	------------------	------------------------------------

5. Tabla de Documentos generados por la Red de Agencias.

Es importante destacar en este punto, el listado de documentos que no se generan dentro de la institución, y que son solicitados por las agencias a los clientes según sea el caso y el requerimiento, estos son:

Tipología Documental. Nombre del Doc.	Tradición del Doc.	Área del banco que genera el documento.	Vigencia del Doc.
Cédula de Identidad de todos los intervinientes.	Fotocopia	Producción Externa / Cliente.	10 años
Documento en el que conste el estado Civil del Individuo. (Acta de matrimonio, Acta de Defunción, Capitulaciones Matrimoniales, Sentencia Declarativa de concubinato y/o divorcio; Partición de Bienes, Entre Otros)	Fotocopia	Producción Externa / Cliente.	No Vence
Documento Constitutivo o Estatutos Sociales primario y sus modificaciones de la empresa. "Registro Mercantil del Acta Constitutiva de la Empresa Vigente"	Fotocopia	Producción Externa / Cliente.	Vigencia Variable
Constancia de "No Contribuyente" (persona natural)	Fotocopia	Producción Externa / Cliente.	Anual
Documento de Poderes Generales o Especiales.	Fotocopia	Producción Externa / Cliente.	Vigencia Variable
Poder del Acta de Junta Directiva (autorizando la operación y/o a la persona que representa la empresa)	Fotocopia	Producción Externa / Cliente.	Vigencia Variable
Poder otorgado por el cónyuge (si fuera el caso)	Fotocopia	Producción Externa / Cliente.	Vigencia Variable
Registro Único de Información Fiscal. R.I.F.	Fotocopia	Producción Externa / Cliente.	Cada 3 años
Certificado de Solvencia Municipal.	Fotocopia	Producción Externa / Cliente.	Anual
Constancia de Inscripción en el Catastro Rural.	Fotocopia	Producción Externa / Cliente.	No Vence
Certificado de Inscripción en el Registro de predios rurales del INTI.	Fotocopia	Producción Externa / Cliente.	Anual

Certificado de Inscripción en el Registro de predios y/o Registro Agrícola INTI. (No aplica para todo tipo de crédito)	Fotocopia	Producción Externa / Cliente.	No Vence
Documento de Tenencia de la tierra o aquel que acredite o que califique la condición del titular.	Fotocopia	Producción Externa / Cliente.	Vigencia Variable
Registro Nacional de Contratista (Indica que el cliente esta registrado como empresa contratista para ofrecer sus servicios o productos a otra empresa)	Fotocopia	Producción Externa / Cliente.	No Vence
Registro de Hierro (En caso de Créditos Ganaderos)	Fotocopia	Producción Externa / Cliente.	No Vence
Certificado de Registro Nacional de Productores, Constancia de Registro Nacional de Productores y/o M.P.P.A.T.	Fotocopia	Producción Externa / Cliente.	Anual
Certificado Nacional de Vacunación (Animales)	Fotocopia	Producción Externa / Cliente.	Anual
Constancia de Registro Turístico Nacional (M.P.P.I.N.T.U.R)	Fotocopia	Producción Externa / Cliente.	Anual
Certificado de Solvencia de Pago por INATUR.	Fotocopia	Producción Externa / Cliente.	Anual
Autorización para la ocupación del territorio cuando se trate de proyectos a ser desarrollados en áreas bajo régimen de administración especial (ABRAE) bajo figuras de interés turístico.	Fotocopia	Producción Externa / Cliente.	Anual
Proyecto Presentado ante M.P.P.I.N.T.U.R	Fotocopia	Producción Externa / Cliente.	No Vence
Carta Indicando condiciones esperadas de financiamiento, manifiesto de intención de financiamiento (monto, plazo, periodo de gracia, anticipos) (eventual solo cuando la solicitud no llega a tiempo.)	Original	Producción Externa / Cliente.	No Vence
Currículo Vitae del Ingeniero Constructor o Empresa Constructora, Encargada del proyecto, indicando: Proyectos realizados, año de construcción de cada proyecto y metros cuadrados construidos.	Original	Producción Externa / Cliente.	No Vence
Currículo Vitae del Operador Turístico.	Original	Producción Externa / Cliente.	No Vence

Constancia de adecuación a Variables Urbanas y Ambientales (Indispensable)	Fotocopia	Producción Externa / Cliente.	Anual
Juego de Planos para construcción sellados por Ingeniería Municipal.	Fotocopia	Producción Externa / Cliente.	No Vence
Tradición Legal del terreno por 20 años (Constancia emitida por registro que indica antecedentes del terreno)	Fotocopia	Producción Externa / Cliente.	No Vence
Documentos de parcelamiento.	Fotocopia	Producción Externa / Cliente.	No Vence
Permisos de construcción Vigentes. (Opcional)	Fotocopia	Producción Externa / Cliente.	Anual
Certificaciones de capacidad de suministro de servicios (Agua, electricidad, cañerías)	Fotocopia	Producción Externa / Cliente.	No Vence
Licencia de transporte turístico emitida por el Ministerio correspondiente.	Fotocopia	Producción Externa / Cliente.	Anual
Acta de Inicio de la Obra.	Fotocopia	Producción Externa / Cliente.	No Vence
Prospecto, Presentación, Memoria descriptiva, Curriculum de la Empresa (Perfil Corporativo)	Fotocopia	Producción Externa / Cliente.	No Vence
Factura Proforma o cotización del Bien. (Referencial)	Fotocopia	Producción Externa / Cliente.	No Vence
Referencias Bancarias.	Original / Fotocopia	Producción Externa / Cliente.	No Vence
Referencias Comerciales.	Original / Fotocopia	Producción Externa / Cliente.	No Vence
Constancia / informe de factibilidad técnica.	Fotocopia	Producción Externa / Cliente.	Anual
Notas o Aspectos a considerar. Manuscritos.	Original	Producción Externa / Cliente.	No Vence
Estado Financiero de los tres últimos ejercicios económicos o el tiempo que tenga operando la empresa. Firmados o auditados por un contador público.	Original / Fotocopia	Producción Externa / Cliente.	Anual
Balance Personal.	Original / Fotocopia	Producción Externa / Cliente.	Anual
Corte del Balance de Comprobación o estados financieros de la empresa.	Original / Fotocopia	Producción Externa / Cliente.	Vigencia Variable
Carta del Auditor o contador publico indicando la revisión de los EEFF auditados. Aplica solo en casos de que los EEFF no hayan sido entregados por el cliente por estar en dicha revisión)	Original / Fotocopia	Producción Externa / Cliente.	Vigencia Variable

Consulta de Movimientos de los 3 últimos meses otras Instituciones Financieras.	Original	Producción Externa / Cliente.	Trimestral
Constancia de Ingresos mensual o anual. (Constancia de trabajo)	Fotocopia	Producción Externa / Cliente.	Mensual
Certificación de Ingresos mensual y anual.	Fotocopia	Producción Externa / Cliente.	Mensual / Anual
Declaración de Impuestos Sobre la Renta. (3 últimos años)	Fotocopia	Producción Externa / Cliente.	Anual
Flujo de Caja Proyectado (para créditos superiores a un año)	Original / Fotocopia	Producción Externa / Cliente.	Anual
Relación de Obras en ejecución y/o carga de trabajo.	Fotocopia	Producción Externa / Cliente.	Vigencia Variable
Constancia de entradas de servicios y factura recibida por el contratante.	Fotocopia	Producción Externa / Cliente.	Vigencia Variable
Cronograma de ejecución del proyecto.	Fotocopia	Producción Externa / Cliente.	Vigencia Variable
Presupuesto de la obra.	Fotocopia	Producción Externa / Cliente.	Vigencia Variable
Estructura Organizacional del proyecto.	Fotocopia	Producción Externa / Cliente.	Vigencia Variable
Matriz de deudores. Cuentas por cobrar.	Fotocopia	Producción Externa / Cliente.	No Vence
Notificaciones a deudores (cliente a deudor, banco cliente. Una por persona)	Fotocopia	Producción Externa / Cliente.	No Vence
Situación actual de las cuentas por cobrar.	Fotocopia	Producción Externa / Cliente.	No Vence
Estimación de ventas proyectadas a fin de año.	Fotocopia	Producción Externa / Cliente.	Anual
Calificación de la Superintendencia de Inversiones Extranjeras vigente (SIEEX)	Fotocopia	Producción Externa / Cliente.	Anual
Proyecto Técnico Económico. Estudio de Factibilidad Técnica.	Fotocopia	Producción Externa / Cliente.	No Vence
Soportes de Inversión, Presupuestos, cotizaciones, facturas de equipos por adquirir.	Fotocopia	Producción Externa / Cliente.	No Vence
Cronograma de Actividades e Inversiones.	Fotocopia	Producción Externa / Cliente.	No Vence
Informe Técnico en caso de maquinaria Usada.	Fotocopia	Producción Externa / Cliente.	No Vence
Balance de Apertura. (En caso de Instalación de nuevas Industrias)	Fotocopia	Producción Externa / Cliente.	No Vence
Valuaciones de la obra ejecutada.	Fotocopia	Producción Externa / Cliente.	No Vence

Cédula de identidad de los garantes. (Aval, Fiador)	Fotocopia	Producción Externa / Cliente.	10 años
Documento Constitutivo o Estatutos Sociales primario y sus modificaciones de la empresa. "Registro Mercantil del Acta Constitutiva de la Empresa Vigente" (Aval, Fiador)	Fotocopia	Producción Externa / Cliente.	Vigencia Variable
Registro Único de Información Fiscal. R.I.F. (Aval, Fiador)	Fotocopia	Producción Externa / Cliente.	3 años
Declaración de Impuestos Sobre la Renta. (3 últimos años) (Aval, Fiador)	Fotocopia	Producción Externa / Cliente.	Anual
Declaración de Impuesto al Valor Agregado IVA (Aval, Fiador)	Fotocopia	Producción Externa / Cliente.	No Vence
Balance Personal. (Aval, Fiador)	Fotocopia	Producción Externa / Cliente.	Anual
Estados Financieros de los garantes de los tres últimos ejercicios económicos. Firmados por un contador o auditados. (Aval, Fiador)	Fotocopia	Producción Externa / Cliente.	Anual
Título de propiedad del bien dado en garantía.	Fotocopia	Producción Externa / Cliente.	Vigente a la solicitud del crédito
Certificación de Gravamen.	Fotocopia	Producción Externa / Cliente.	No Vence
Póliza de Seguro Vigente. Donde establece al Banco del Caribe como "Beneficiario Preferencial" Original y sus renovaciones.	Fotocopia	Producción Externa / Cliente.	Anual
Avalúo del bien dado en garantía. Con emisión vigente a la solicitud y sus actualizaciones hasta tres años.	Fotocopia	Producción Externa / Cliente.	Anual
Título valor o certificado de custodia. (Si aplica)	Fotocopia	Producción Externa / Cliente.	Vigente a la solicitud del crédito
Factura u orden de compra debidamente aceptada por el deudor, cedido en garantía.	Fotocopia	Producción Externa / Cliente.	Vigente a la solicitud del crédito
Letras de cambio, librado y aceptada por terceros a favor del cliente. (Operaciones de descuento)	Fotocopia	Producción Externa / Cliente.	Vigente a la solicitud del crédito
Relación de Giros a descontar. (Operaciones de descuento)	Fotocopia	Producción Externa / Cliente.	Vigente a la solicitud del crédito
Facturas debidamente selladas. Contratos con otras empresas.	Fotocopia	Producción Externa / Cliente.	Vigente a la solicitud del crédito

Formato de cesión de facturas. Relación de facturas.	Fotocopia	Producción Externa / Cliente.	Vigente a la solicitud del crédito
Carta y/o Solicitud de prórroga emitida por el cliente, firmada por los intervinientes de la operación. (aplica para operaciones dentro de línea)	Fotocopia	Producción Externa / Cliente.	Vigente a la solicitud del crédito
Documento de Hipoteca. (Si el inmueble se encuentra gravado)	Fotocopia	Producción Externa / Cliente.	Vigente a la solicitud del crédito
Documento de liberación de Hipoteca. (Si el inmueble estuvo anteriormente hipotecado)	Fotocopia	Producción Externa / Cliente.	Vigente a la solicitud del crédito
Declaración sucesoral y solvencia de pago de impuestos. (Si el inmueble forma parte de una sucesión hereditaria)	Fotocopia	Producción Externa / Cliente.	Vigente a la solicitud del crédito
Documento de condominio o parcelamiento y sus aclaratorias si las hubiere.	Fotocopia	Producción Externa / Cliente.	Vigente a la solicitud del crédito
Carta o documento de renuncia al pacto retracto sobre el inmueble (convencional o legal)	Fotocopia	Producción Externa / Cliente.	Vigente a la solicitud del crédito
Cédula catastral del inmueble. (Ficha catastral)	Fotocopia	Producción Externa / Cliente.	Vigente a la solicitud del crédito
Documento de autorización del juez. (Si el inmueble es propiedad de un menor de edad)	Fotocopia	Producción Externa / Cliente.	Vigente a la solicitud del crédito
Factura de compra. (Cancelada o sin cancelar) o documento de propiedad.	Fotocopia	Producción Externa / Cliente.	Vigente a la solicitud del crédito
Documento de nacionalización de mercancía, si es un bien importado.	Fotocopia	Producción Externa / Cliente.	Vigente a la solicitud del crédito
Avalúo del bien, en caso de ser usado.	Fotocopia	Producción Externa / Cliente.	Vigente a la solicitud del crédito
Certificación de registro de vehiculo emitido por el I.N.T.T.T; Si es aeronave acompañar matricula, titulo registrado en la dirección de aeronáutica civil. Si se trata de naves o embarcaciones, fotocopia del título de propiedad protocolarizado.	Fotocopia	Producción Externa / Cliente.	Vigente a la solicitud del crédito

Stand By y/o Letter of indemnity y sus modificaciones.	Fotocopia	Producción Externa / Cliente.	Vigente a la solicitud del crédito
Descripción y relación de los bienes que se hipotecan.	Fotocopia	Producción Externa / Cliente.	Vigente a la solicitud del crédito
Certificado de depósito y endoso del Bono de Prenda vigente, si la mercancía se encuentra en almacenes generales de deposito.	Fotocopia	Producción Externa / Cliente.	Vigente a la solicitud del crédito
Certificado de custodia de los bonos o el Stand By cedido en garantía.	Fotocopia	Producción Externa / Cliente.	Vigente a la solicitud del crédito

6. Tabla de Documentos solicitados por el banco al cliente, según sea el caso.

4.1.3 Identificación de Requisitos.

Luego de lo anteriormente expuesto, sabemos cuáles son las necesidades de la institución en cuanto a la gestión documental que realizan: En un primer plano tenemos la ausencia de controles y de manuales de normas y procesos en cuanto al área de gestión documental; es necesario crear manuales de normas y procesos y marquen la pauta y los pasos a seguir en cada una de las estaciones de trabajos, en el presente estudio se le llamara flujo de trabajo.

También es necesario tomar en cuenta que se deben tener plazos de conservación, elaborar una tabla de retención documental (TRD) en la cual se especifique los lapsos de tiempo, la tradición de los documentos, el valor de los documentos y la legislación sobre la cual se basa dicha tabla; de igual forma se hace vital una tabla de accesos que defina de manera concisa que áreas y departamentos pueden hacer que cosa, es decir, quienes pueden consultar el expediente, extraer y generar documentación, realizar cambios etc. Teniendo estos instrumentos los flujos de trabajo serán más rápidos; cada área sabrá que operaciones debe realizar y en qué orden para darle continuidad a los procesos y a su vez no generar retraso en ninguna área en la que su trabajo dependa de la labor que realizan otros.

Es importante destacar, que anualmente las instituciones bancarias son sometidas a procesos de auditoría cada tres o cuatro meses, este proceso implica una rendición de cuentas a la SUDEBAN (Superintendencia de Bancos) durante este proceso evalúan la documentación que se encuentra

en cada expediente, si esta actualizada y si contiene los documentos necesarios, de no ser así existe un concepto llamado provisión que se traduce en riesgo de pérdida de dinero para la institución bancaria, si el cliente no posee la documentación en orden, el banco debe provisionarlo, es decir, apartar un porcentaje del monto otorgado al cliente como crédito pero de sus ganancias, para cubrir un posible caso de no cancelación del crédito. Por ello la necesidad de contar con políticas de implementación de buenas prácticas de gestión documental.

4.1.4 Evaluación de los sistemas existentes.

Actualmente existe un sistema informático en el archivo llamado FoxPro en el cual se ingresa de forma general el cliente (nombre, cédula, Rif, número de cuenta y número de mis) por medio de este sistema se lleva el control de préstamos, devoluciones, y transferencias del expediente. Paralelo a este sistema informático se tiene una Matriz de solicitudes y prestamos que se encuentra más actualizada que el sistema anteriormente nombrado, en donde se cargan diariamente los datos de los préstamos y consultas de expedientes, esta matriz se lleva en una hoja simple de Excel. También se tiene otra base de datos de Excel donde se ingresan los mismos datos pero además se le asigna un código de ubicación en estantería al expediente. Este proceso pertenece única y exclusivamente al archivo de crédito. Estas bases de datos deben continuar en funcionamiento, se consideran necesarias para los procesos del área, solo deben mantenerse limpias de información inservible (créditos no liquidados) para que los procesos sean menos engorrosos y no se tengan expedientes que generen cúmulos de información innecesaria. Sin embargo el sistema informático FoxPro se encuentra desfasado y discontinuado, por lo cual se recomienda o su actualización o prescindir de él, no realiza un aporte significativo al proceso. Además se considera que las bases de datos deben ser extensivas a las demás áreas de control del banco para que todos trabajen en la misma sintonía y sincronía.

Se mostrara mediante diagramas o gráficos como es el proceso actualmente.

Diagrama del recorrido de la documentación actualmente:

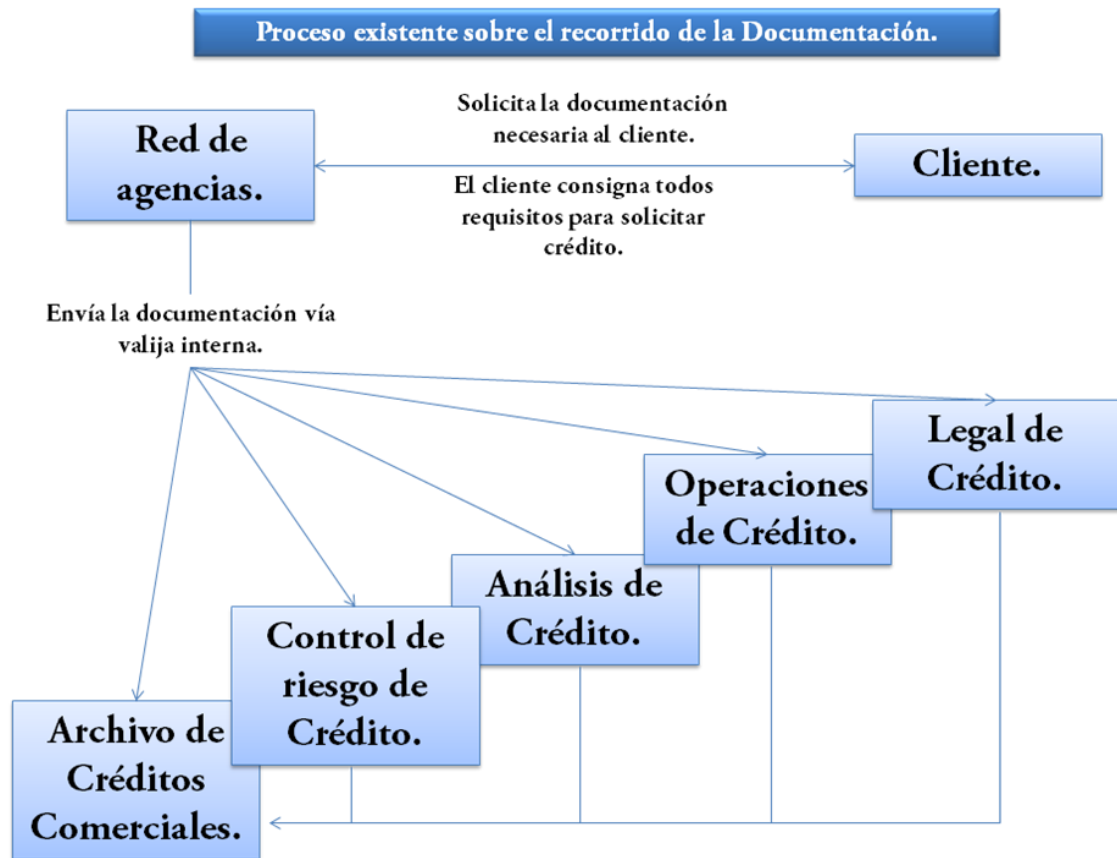


Gráfico 4: Diagrama sobre el proceso existente del recorrido de la documentación.

En el siguiente formato se explica cómo son solicitados los expedientes al Archivo de Crédito, este formato aplica para Solicitudes de expedientes, devoluciones, traspasos y prorrogas de expedientes (solicitar más días de préstamo).

BANCARIBE

RELACIÓN DE SOLICITUDES, DEVOLUCIONES, TRASPASOS Y PRORROGAS DE EXPEDIENTES DE CRÉDITOS

INSTRUCCIONES:

1. Completar todos los campos requeridos en **Letra Arial 10 mayúscula y sin acentos**. Para los campos **Área Solicitante**, utilice la lista desplegable.
2. Enviar copia, vía correo electrónico a la **Gerencia de Archivo de Crédito** para su control y seguimiento.
3. Legenda: G.R.C.: Gestion de Riesgo de Crédito / B.C.: Banca Comercial.
4. En caso de devolución al archivo, actualice los campos: acción y fecha, entregue el físico al mensajero y reenvíe el formulario por correo a la **Gerencia**
5. En caso de Prórroga (sólo 3 días adicionales al tiempo estándar), actualice los campos: acción, fecha y en el campo observaciones indique el motivo de

DATOS DEL EXPEDIENTE				DATOS DEL SOLICITANTE		SÓLO PARA USO DEL ARCHIVO DE CREDITO	
FECHA	CUENTA	MIS	NOMBRE DEL CLIENTE	NOMBRE DEL SOLICITANTE	GESTIÓN	ESTATUS	OBSERVACIONES
27/05/2014	CTA-150-0-271058	3550	TAMAYO Y CIA, C.A.	GIOVANNA MÉNDEZ	SOLICITUD		

UBICADO POR UBICAR
PRESTADO
NUEVO / SIN DOCUMENTACIÓN
DIGITALIZADO
ARCHIVO SEMI-ACTIVO
ARCHIVO INACTIVO

F-000343 Solicitudes Exp ACC

Gráfico 5: Formato de solicitud de expedientes al ACC.

A continuación se observa el formato existente de matriz de préstamos, en este formato se incluyen datos específicos del área solicitante, el nombre del cliente que solicita, la fecha de solicitud, el estatus en el que se encuentra dicho expediente, entre otros datos, los usuarios envía vía correo electrónico el formato de solicitud de expedientes con los datos de su requerimiento y estos son vaciados en la matriz de préstamo diariamente.

A30231				13/05/2014												
A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q
FECHA DE LA SOLICITUD	Nº DE CUENTA	Nº DE MIS	No.de C.I. / No. de R.I.F.	NOMBRE DEL CLIENTE	AREA SOLICITANTE	AREA DESTINO	ACCIÓN	ÁREA DE TRASLADO	FECHA TRASPASO	Días de préstamo	ESTATUS DE PRESTAMO	FECHA DE DEVOLUCION	ESTATUS DE DEVOLUCION	ESTATUS DEL EXPEDIENTE	OBSERVACIONES	
13-May-14	3000205302	1702390	S/D	DISTRIBUIDORA NAIM SPORT, CA	LEGAL DE CREDITO		SOLICITUD			330	VENCIDO			PRESTADO	ALBARRA GARCIA G	
13-May-14	2000172690	31066	S/D	PANADERIA Y PASTELERIA VENERAN 88 S.L.R	LEGAL DE CREDITO		SOLICITUD			330	VENCIDO			NUEVO SIN DOCUMENTACION	ALBARRA GARCIA G	
13-May-14	2700087819	1639334	S/D	MUHAMAD YALAL ODEH	ANALISIS DE CREDITO		SOLICITUD			330	VENCIDO			TRANSFERENCIA	ISTURIZ FR	
13-May-14	2700037709	1324143	S/D	TONY RAFAEL TACOA	ANALISIS DE CREDITO		SOLICITUD			330	VENCIDO			TRANSFERENCIA	ISTURIZ FR	
13-May-14	1510832236	1537834	S/D	JOSE RAMON MATA	CONTROL Y SEGUIMIENTO AL RIESGO DE CREDITO		SOLICITUD			330	VENCIDO			TRANSFERENCIA	BALENCIA ESCOBAR MCCS - CE	
13-May-14	5110825503	1780065	S/D	EMILIA SANTIAGO DE BIANCHI	ANALISIS DE CREDITO		SOLICITUD			330	VENCIDO			TRANSFERENCIA	ISTURIZ FR	
13-May-14	1560123368	2000184	S/D	DISTRIBUIDORA SUN MOON STAR PERFUM, C.A	ANALISIS DE CREDITO		SOLICITUD			330	VENCIDO			ENTREGADO	ISTURIZ FR	
13-May-14	5120045972	1734524	S/D	AUTOREPUESTOS EL SHADAI, C.A	ANALISIS DE CREDITO		SOLICITUD			330	VENCIDO			ENTREGADO	ISTURIZ FR	
13-May-14	5260001843	81936	S/D	CONEXIONES Y MANGUERAS ANACO, C.A	ANALISIS DE CREDITO		SOLICITUD			330	VENCIDO			ENTREGADO	ISTURIZ FR	
13-May-14	3000203474	1623384	S/D	MUNDO CARS CA	ANALISIS DE CREDITO		SOLICITUD			330	VENCIDO			ENTREGADO	ISTURIZ FR	
13-May-14	3000195188	1439134	S/D	BEARING IMPORT CA	ANALISIS DE CREDITO		SOLICITUD			330	VENCIDO			ENTREGADO	ISTURIZ FR	
13-May-14	3040059210	2367234	S/D	GRUPO SOCOLCA CA	ANALISIS DE CREDITO		SOLICITUD			330	VENCIDO			NUEVO SIN DOCUMENTACION	ISTURIZ FR	

Gráfico 6: Matriz de préstamos de expedientes.

El siguiente es el formato de inventario del archivo de créditos comerciales, en este se le asigna un código al cada expediente así como un lugar único en estantería.

A7 Gerencia de Operaciones de Archivo de Crédito y Custodia												
	A	B	C	D	E	F	H	I	J	K	L	M
7	Gerencia de Operaciones de Archivo de Crédito y Custodia											
8												
12	INVENTARIO DE EXPEDIENTES DEL ARCHIVO DE CRÉDITOS COMERCIALES (ACC)											
13												
14	N° CORRELATIVO	N° CUENTA	N° MIS	RIF / C.I.	NOMBRE DEL CLIENTE	CARPETA N°	UBICACIÓN FÍSICA	FECHA DE INGRESO	OBSERVACIONES			
15	ACC-00-0000101	CTA-326-9-001312	94766	V7548803	OROZCO RIVERO JOSE ISMAEL	CARPETA 1	EQUIPO	VAGÓN	SECCIÓN	ENTRADA		
16	ACC-00-0000102	CTA-222-0-100988	2140192	V6352784	IZQUIERDO ROJAS AURISTELA COROMOTO	CARPETA 1						
17	ACC-00-0000103	CTA-150-0-430504	2098845	V9139241	MERCHAN VILLAMIZAR MARCOS	CARPETA 1						
18	ACC-00-0000104	CTA-523-0-077241	1914258	V14101486	OTERO TAGUATIGUA RAMSES Y ASFIR	CARPETA 1						
19	ACC-00-0000105	CTA-435-0-043050	1559231	V15508806	MARQUEZ ROMERO DANUBIS DEL VALLE	CARPETA 1						
20	ACC-00-0000106	CTA-207-0-041688	1954331	V9641788	DONA TORREALBA JOSE ELEAZAR	CARPETA 1						

Gráfico 7: Inventario de expedientes del Archivo de Créditos Comerciales (ACC).

CAPÍTULO V LA PROPUESTA

PROPUESTA DE UN MODELO DE SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL PARA EL ARCHIVO DE CREDITOS COMERCIALES DEL BANCO DEL CARIBE BASADO EN LA NORMA ISO 15489

Se realizó en el diagnóstico una investigación previa en la que se corroboró el estado actual de la organización, evidenciando así las actividades que realiza y la evaluación de sus sistemas existentes se pudo identificar los requisitos y de esta manera la identificación de las estrategias a utilizar para poder diseñar un modelo de sistema de Gestión Documental; los cuales forman parte de la propuesta de la investigación; en esta sección se utilizaron las dos siguientes etapas aplicables de la Metodología para el Diseño del Sistema de Gestión Documental (DIRKS) propuesto por la Norma UNE-ISO 15489.

5.1 Propuesta: Metodología para el Diseño del Sistema de Gestión Documental. (DIRKS)

5.1.1 Identificación de las estrategias para cumplir con los requisitos.

Como principal estrategia se elaboró un flujo-grama donde se propone cual debe ser la ruta a seguir de la documentación proveniente de las agencias en caso de tratarse de Un cliente nuevo, Documentación para actualizar expedientes de los Mayores Deudores o Documentación para actualizar expedientes de los Menores Deudores. En este flujo-grama se indica a que departamento debe ser enviada y en que formato; esta estrategia estuvo basada y contemplada bajo la observación directa del proceso y por el estudio previo realizado, de las consecuencias que trae la desorganización actual en cuanto al envío de la documentación.

Seguidamente se muestra cuales deben ser los plazos de conservación de la documentación y los expedientes, esta propuesta da como resultado una tabla de retención documental que da una aproximación a dichos plazos de conservación y al valor de los documentos que conserva la institución. Esta TRD se realizo bajo la aplicación de un formulario

de identificación de series el cual otorgo datos necesarios sobre las series documentales que formaran parte de esta TRD. Así como el valor documental de cada serie y su disposición final.

Se realizo, de la misma forma una tabla de accesos, la cual enseña cuales son las áreas del banco que pueden tener acceso a estos expedientes, y que competencias y responsabilidades tiene cada área. Esto bajo un estudio realizado sobre las actividades realizadas por cada área y las estadísticas de acceso a los expedientes registradas en la matriz de préstamos del archivo de créditos comerciales. Las cuales indican cuales son los usuarios que solicitan mayormente los expedientes; a través de estas estadísticas se puede dar un aproximado a cerca de el grado de importancia y urgencia de las actividades de las áreas que solicitan información al archivo de créditos comerciales. Con esto se elaboro la tabla de acceso y prioridades de áreas del banco.

A través del siguiente cuadro se especifica por gerencia cuales son las responsabilidades y competencias en cuanto a la gestión documental.

Responsabilidades y Competencias.			
Gerencia	Responsabilidades comunes	Responsabilidades y Competencias.	Los NO de la gerencia en cuanto a gestión Documental
Operaciones de Crédito	Llevar una matriz de control y envío de documentación en donde especifique que documentos esta enviando y a que gerencia, incluyendo fecha de envío y recepción, si extraen un documento para sacarle copias debe asegurarse de ingresarlo en la misma pestaña y posición de la que se saco.	Es responsabilidad de la gerencia de Operaciones de Crédito, enviar a diario al archivo de crédito las liquidaciones de las operaciones, debidamente organizadas, selladas y firmadas. Así como también aquella documentación enviada por las agencias para la actualización de los expedientes, siempre y cuando no se trate de mayores deudores, esta documentación debe ser enviada diariamente al área de control y seguimiento del riesgo de crédito para que actualicen bases de datos. también deben enviar al Archivo semiactivo las operaciones que correspondan a ese archivo (Autos, Hipotecarios)	No extraer documentación de los expedientes. No archivar documentación nueva en los expedientes sin que esta haya pasado por las distintas áreas correspondientes. No permanecer con un expediente más de 5 días. No poner grapas en la portada y contra portada del expediente. No escribir sobre los documentos con bolígrafo, siempre con lápiz de grafito, No poner post-yt de colores en los documentos, este pegamento trae consecuencias negativas a largo plazo en los documentos.

Análisis de Crédito	Llevar una matriz de control y envío de documentación en donde especifique que documentos esta enviando y a que gerencia, incluyendo fecha de envío y recepción, si extraen un documento para sacarle copias debe asegurarse de ingresarlo en la misma pestaña y posición de la que se saco.	Es responsabilidad de la gerencia de Análisis de crédito realizar un vaciado diario de los expedientes que tengan en su poder enviándolos con el debido formato al ACC, es competencia de esta área recibir toda la documentación proveniente de las agencias, realizar sus respectivos informes y análisis y enviar inmediatamente la información a legal de crédito para darle continuidad al proceso.	No extraer documentación de los expedientes. No archivar documentación nueva en los expedientes sin que esta haya pasado por las distintas áreas correspondientes. No permanecer con un expediente más de 5 días. No poner grapas en la portada y contra portada del expediente. No escribir sobre los documentos con bolígrafo, siempre con lápiz de grafito, No poner post-it de colores en los documentos, este pegamento trae consecuencias negativas a largo plazo en los documentos.
Legal de Crédito	Llevar una matriz de control y envío de documentación en donde especifique que documentos esta enviando y a que gerencia, incluyendo fecha de envío y recepción, si extraen un documento para sacarle copias debe asegurarse de ingresarlo en la misma pestaña y posición de la que se saco.	Legal de crédito debe concentrarse en enviar a diario los expedientes que se encuentren en su área al archivo de crédito y que no serán mas utilizados por sus analistas, recibir diariamente la documentación de análisis de crédito con sus respectivos informes, realizar el documento correspondiente al cliente y enviar a Operaciones para que realice sus trámites correspondientes.	No extraer documentación de los expedientes. No archivar documentación nueva en los expedientes sin que esta haya pasado por las distintas áreas correspondientes. No permanecer con un expediente más de 5 días. No poner grapas en la portada y contra portada del expediente. No escribir sobre los documentos con bolígrafo, siempre con lápiz de grafito, No poner post-it de colores en los documentos, este pegamento trae consecuencias negativas a largo plazo en los documentos.

Control y seguimiento del Riesgo de Crédito	Llevar una matriz de control y envío de documentación en donde especifique que documentos esta enviando y a que gerencia, incluyendo fecha de envío y recepción, si extraen un documento para sacarle copias debe asegurarse de ingresarlo en la misma pestaña y posición de la que se saco.	Control y seguimiento debe recibir a diario la documentación de operaciones de crédito (mayores deudores) cargar los datos en sus bases y al terminar este proceso enviar la documentación al archivo de crédito, es importante que todas estas operaciones se realicen a diario, de esta manera no se generara retraso en otras áreas.	No extraer documentación de los expedientes. No archivar documentación nueva en los expedientes sin que esta haya pasado por las distintas áreas correspondientes. No permanecer con un expediente más de 5 días. No poner grapas en la portada y contra portada del expediente. No escribir sobre los documentos con bolígrafo, siempre con lápiz de grafito, No poner post-it de colores en los documentos, este pegamento trae consecuencias negativas a largo plazo en los documentos.
Banca Corporativa	Llevar una matriz de control y envío de documentación en donde especifique que documentos esta enviando y a que gerencia, incluyendo fecha de envío y recepción, si extraen un documento para sacarle copias debe asegurarse de ingresarlo en la misma pestaña y posición de la que se saco.	Enviar a diario al archivo de crédito los expedientes que tengan en su poder.	No extraer documentación de los expedientes. No archivar documentación nueva en los expedientes sin que esta haya pasado por las distintas áreas correspondientes. No permanecer con un expediente más de 5 días. No poner grapas en la portada y contra portada del expediente. No escribir sobre los documentos con bolígrafo, siempre con lápiz de grafito, No poner post-it de colores en los documentos, este pegamento trae consecuencias negativas a largo plazo en los documentos.

Red de Oficinas	Llevar una matriz de control y envío de documentación en donde especifique que documentos esta enviando y a que gerencia, incluyendo fecha de envío y recepción, si extraen un documento para sacarle copias debe asegurarse de ingresarlo en la misma pestaña y posición de la que se saco.	Enviar a la gerencia de análisis de crédito toda la documentación que posean bien sea para actualizar expedientes o para evaluar operación nueva. Deben enviarla vía valija interna mediante un formato establecido y debidamente organizada, este formato debe ser enviado en físico y en digital vía correo electrónico, si se trata de un cliente nuevo deben identificarlo como tal y aperturar el expediente en una carpeta nueva especial de fibra, otorgadas por proveeduría, si no las tienen deben solicitarlas.	No escribir sobre los documentos con bolígrafo, siempre con lápiz de grafito, No poner post-it de colores en los documentos, este pegamento trae consecuencias negativas a largo plazo en los documentos. No enviar a la torre documentos en fax, todos deben ser enviados en papel bond, ya que la tinta del fax pierde coloración, si tiene documentos en fax deben sacarle copia en la agencia y enviar las copias a la torre central.
Operaciones Externas	Llevar una matriz de control y envío de documentación en donde especifique que documentos esta enviando y a que gerencia, incluyendo fecha de envío y recepción, si extraen un documento para sacarle copias debe asegurarse de ingresarlo en la misma pestaña y posición de la que se saco.	Enviar a diario al archivo de crédito los expedientes que tengan en su poder.	No extraer documentación de los expedientes. No archivar documentación nueva en los expedientes sin que esta haya pasado por las distintas áreas correspondientes. No permanecer con un expediente más de 5 días. No poner grapas en la portada y contra portada del expediente. No escribir sobre los documentos con bolígrafo, siempre con lápiz de grafito, No poner post-it de colores en los documentos, este pegamento trae consecuencias negativas a largo plazo en los documentos.

Archivo de Créditos Comerciales y Custodia	Llevar una matriz de control y envío de documentación en donde especifique que documentos esta enviando y a que gerencia, incluyendo fecha de envío y recepción, si extraen un documento para sacarle copias debe asegurarse de ingresarlo en la misma pestaña y posición de la que se saco.	Es competencia del archivo de créditos comerciales mantener actualizados los expedientes de crédito comercial, liquidados. Es responsabilidad del archivo recibir a diario la documentación proveniente de operaciones de crédito o de control y seguimiento del riesgo de crédito, clasificar, ordenar y archivar dicha documentación.	No poner grapas en la portada y contra portada del expediente. No escribir sobre los documentos con bolígrafo, siempre con lápiz de grafito, No poner post-it de colores en los documentos, este pegamento trae consecuencias negativas a largo plazo en los documentos.
Archivo Semi-Activo	Llevar una matriz de control y envío de documentación en donde especifique que documentos esta enviando y a que gerencia, incluyendo fecha de envío y recepción, si extraen un documento para sacarle copias debe asegurarse de ingresarlo en la misma pestaña y posición de la que se saco.	Recibir de Operaciones de crédito aquellas operaciones que pertenezcan a su archivo y hacer su labor se custodia, traslado, clasificación, ordenación y sustanciación de expedientes cuando así se requiera.	No extraer las carpetas de sus cajas correspondientes a menos que sean solicitadas por operaciones de crédito o por el Archivo de Créditos Comerciales.
Archivo Inactivo	Llevar una matriz de control y envío de documentación en donde especifique que documentos esta enviando y a que gerencia, incluyendo fecha de envío y recepción, si extraen un documento para sacarle copias debe asegurarse de ingresarlo en la misma pestaña y posición de la que se saco.	Recibir de Archivo de Crédito, y Archivo Semi-activo aquellas cajas que pertenecen a clientes con operaciones canceladas mayores a un año, y resguardar las mismas por 10 años, al concluir el tiempo precaucional deben hacer seguimiento a las áreas correspondientes para que levanten el acta y la junta de eliminación de documentos.	No extraer las carpetas de sus cajas correspondientes a menos que sean solicitadas por operaciones de crédito o por el Archivo de Créditos Comerciales.

7. Tabla de responsabilidades y competencias en cuanto a gestión documental por gerencia.

Aunado a esto es importante destacar que:

- Los profesionales de la gestión documental (Archivólogos) son los responsables de los aspectos relacionados a la gestión de los documentos, diseño, implementación y mantenimiento de estos sistemas consensuados de gestión documental.

- Los ejecutivos y analistas de las agencias y las áreas involucradas son responsables del cumplimiento y buen funcionamiento del sistema de gestión documental.
- Los supervisores de cada área vinculada al proceso son los responsables de velar por el buen funcionamiento del mismo, así como de crear optimas condiciones de trabajo sin sobre cargar su personal.

El proceso idóneo del recorrido que debe realizar la documentación debe ser el siguiente:

La red de agencias solicita a los clientes la documentación necesaria, al ser consignada es enviada vía valija interna al área de análisis de crédito para que ellos verifiquen los datos y realicen los análisis e informes pertinentes de la operación, una vez realizados los análisis e informes, debe ser enviada toda la documentación a la gerencia de legal de crédito, esta evalúa al cliente y realiza sus documentos convenientes, envía a operaciones de crédito la documentación y la orden de liquidar, operaciones valida y liquida la operación, si se trata de un cliente menor deudor envía la documentación directamente al archivo de créditos comerciales, si se trata de un cliente mayor deudor envía los documentos al área de control y seguimiento del riesgo de crédito quienes se encargan de recopilar en una base de datos que documentos se tiene de los mayores deudores, esto en caso de ser blanco de alguna revisión anual de auditoría externa o sudeban, por eso esta gerencia se encarga de mantener los expedientes actualizados con los datos requeridos por estos entes, si faltan documentos los solicitan a las agencias. Cuando esta gerencia culmina con su labor envía la documentación al archivo para que estos se encarguen de la sustanciación y actualización del expediente.

Se muestra gráficamente el recorrido en el siguiente cuadro:

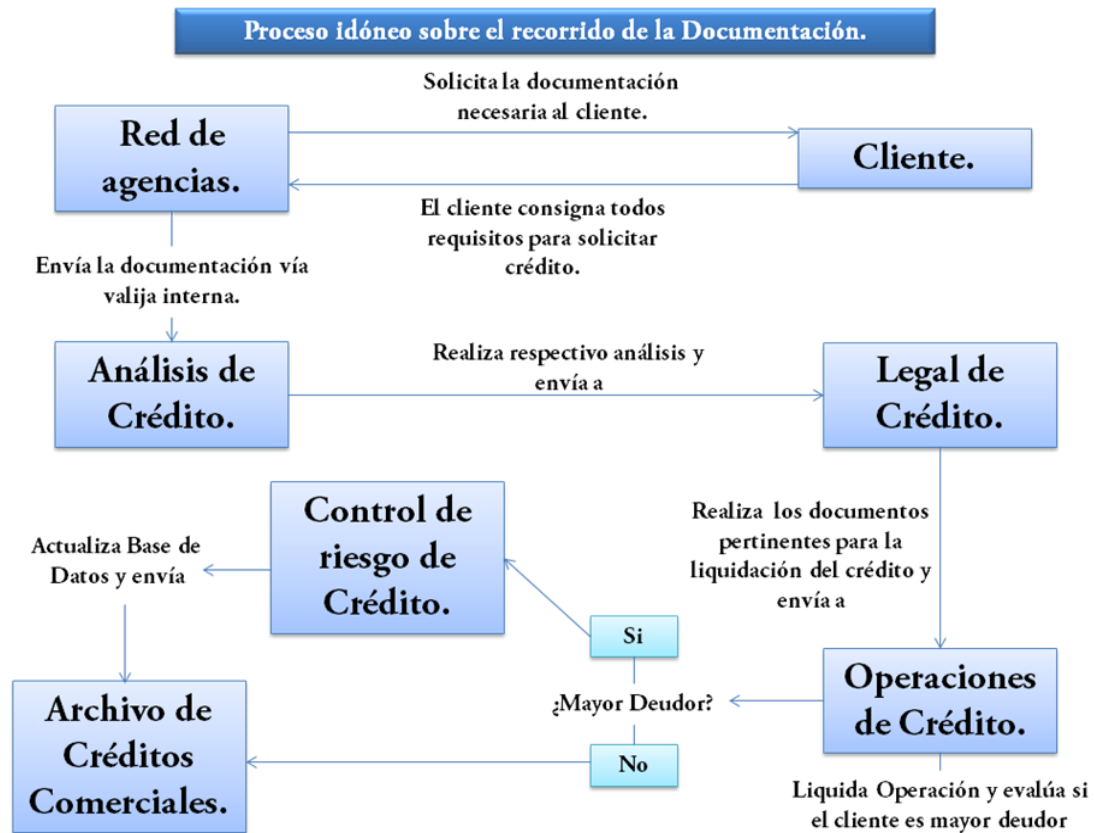


Gráfico 8: Proceso idóneo del recorrido de la documentación.

5.1.2 Diseño del sistema de gestión de documentos.

Una vez definidas las estrategias estas fueron traducidas a instrumentos los cuales se presentan a continuación:

Tabla de Retención Documental.

Esta tabla puede estar sujeta a modificaciones que la empresa considere pertinentes. Para la realización de este instrumento profesional archivístico se aplicó un formulario (Ver anexo 2). Las Tablas de Retención de Documentos son instrumentos técnicos archivísticos, que para su realización debe tomarse en cuenta conjunto de actividades como: denominación, identificación y valoración de las series documentales que posee la unidad, reseñando los tipos de valor, el tiempo de la custodia, el período de retención en años, y el basamento legal que influye sobre la disposición de las series y documentos reseñados en dicha tabla.

Alcance de la tabla: La elaboración de la presente tabla de retención documental contara con un alcance estratégico de alrededor de 7 áreas del banco (Operaciones de crédito, Análisis comercial, Legal de crédito, Control y gestión de riesgo de crédito, Banca corporativa, Red de oficinas, Operaciones internas y externas) incluyendo a los diferentes archivos que hacen vida en el banco del Caribe: Archivo de Créditos Comerciales, Archivo Semi-Activo y Archivo Inactivo (Mercabar). Para un total de 10 unidades administrativas que deberán depender de la tabla propuesta.

Aplicación de Formulario por Serie documental:

Formulario de identificación y valoración para la selección documental.

Serie: Expedientes de Créditos Comerciales Menores Deudores.

1. Área de Identificación:

1.1 Código de referencia:

Consta de 12 componentes Alfanuméricos separados por guiones: ACC-00-0000000

ACC: Iniciales de Archivo de Créditos Comerciales.

00: Se refiere al número de confidencialidad con el cual se maneja la información, los expedientes que poseen confidencialidad 01 significa que pueden ser manejados por cierto número restringido de personas, sin embargo por ahora no se poseen expedientes de crédito con esta salvedad, la totalidad de la serie es de confidencialidad 00.

0000000: Se refiere al número correlativo con el cual se identifica el expediente dentro de la estantería, es un número consecutivo y único para cada unidad documental compuesta que va desde el 0000101 hasta 9999999.

1.2 Denominación de la Serie:

Expedientes de Créditos Comerciales Menores Deudores.

1.3 Definición de la Serie:

La serie Expedientes de Créditos Comerciales fue creada con la finalidad de resguardar la información financiera, bancaria y económica de los clientes del BanCaribe, a fin de conservar de forma física el historial de crédito de los clientes, aunado a esto la superintendencia de bancos de

Venezuela, en la “Ley de Instituciones del Sector Bancario. Gaceta Oficial N°39.627 de fecha 2 de marzo de 2011” obliga a las entidades bancarias a conservar y resguardar dicha información a fin de tener un control en cuanto a los créditos y Microcréditos que otorga la institución y así realizar la debida rendición de cuentas en cuanto al flujo financiero de la institución.

1.4 Productor:

BanCaribe, a través las distintas redes de oficinas comerciales y agentes de crédito en sus agencias; y áreas gerenciales de la institución.

1.5 Fechas:

Las fechas datan desde el año 1950 aproximadamente hasta la actualidad (2013), ya que existen clientes que son recurrentes desde los inicios de la entidad bancaria.

1.6 Legislación: (Ver Pág. 24)

1.7 Procedimiento:

El proceso actualmente de inicia a través de las redes de oficinas y agencias del país quienes recopilan datos y documentos de la historia financiera, jurídica y económica en el proceso de captación de clientes y su debida tramitación de créditos, así como también la información, documentos y formatos que requiere el banco y el cliente para la debida aprobación o negación del crédito, una vez realizado y finalizado este proceso, la documentación es enviada al Archivo de Créditos Comerciales en donde el personal procede a verificar si es un cliente nuevo o ya existente,

- Si es nuevo se apertura el expediente asignando número de correlativo y organizando los documentos en orden cronológico ascendente dentro de las carpetas de fibra resistente con sus correspondientes separatas (Antecedentes Jurídicos, Antecedentes Económicos, Antecedentes Financieros, Información Interna y Garantías Otorgadas).
- Si ya existe se clasifica escribiendo el número de correlativo del cliente y se procede a la sustanciación del expediente.

1.8 Documentos que conforman la unidad documental:

1.8.1 Expedientes de créditos:

Los expedientes de crédito están conformados con los documentos legales, financieros y administrativos establecidos por la institución financiera para la aprobación de los créditos de personas jurídicas o naturales.

1.8.2 Documentos que lo conforman:

Los expedientes de crédito de instituciones financieras deberán llevar registros mínimos de información y archivos actualizados a los fines de que dispongan de elementos para medir el riesgo de los créditos en forma integral, considerando la situación financiera del cliente, su comportamiento y las garantías constituidas. Los expedientes de crédito otorgados deberán estar divididos en cinco (5) secciones las cuales se indican a continuación:

1.8.2.1 Antecedentes jurídicos del deudor.

Copia del documento constitutivo y de los estatutos sociales vigentes, debidamente registrados, además aquellos vigentes, para la fecha de otorgamiento del crédito, si el deudor es persona jurídica. Para el caso de personas extranjeras que no se encuentren dentro de los supuestos previstos en el artículo 354 del código de comercio, en el expediente deberán constar los mismos documentos o sus análogos debidamente legalizados y traducidos al idioma castellano por intérprete público; si el deudor es persona natural. Deberán contener copia de su cedula de identidad o documento de identificación expedido por la autoridad competente y cualquier otro documento que le autorice para contratar a la institución financiera.

Copia de los documentos mediante los cuales se constituya apoderados generales o especiales para actuar ante la institución financiera; para los casos de los deudores que sean personas jurídicas deberán incluirse además, todos aquellos que, de acuerdo con los estatutos de la sociedad, permitan determinar la persona natural que en definitiva la representara.

Constancia expedida por la unidad de análisis jurídico de la institución financiera, sobre la capacidad legal para contratar si el deudor es persona natural, y en caso de personas jurídicas, sobre la capacidad de su representante.

1.8.2.2 Antecedentes económicos del deudor.

En esta sección incluirá un resumen histórico de las actividades económicas desarrolladas por el deudor, mencionado entre otros, los productos o servicios que vende, su competencia más

importante, los mercados que sirven, la antigüedad de su relación y el tipo de operaciones que ha efectuado con la institución financiera.

1.8.2.3 Antecedentes financieros del deudor.

En esta sección se incluirá original o copia de los estados financieros de por lo menos los tres (3) últimos ejercicios económicos, si el deudor es persona jurídica, siempre y cuando la empresa tenga al menos (3) años constituida o si tiene menos de 3 años operando, el tiempo que tenga operando; en caso de ser persona natural, deberá presentar un balance personal a la fecha de la solicitud del crédito con antigüedad no mayor a seis (6) meses y constancia de ingresos mensuales y/o anuales con antigüedad no mayor a tres (3) meses. En ambos casos se debe incluir, copia de sus declaraciones de ISLR correspondiente a los tres 3 últimos años en el caso de personas jurídicas y del último año para personas naturales. Adicionalmente, según el tipo de financiamiento otorgado, deberá contener lo siguiente: Para los créditos de corto plazo: indicación clara de la finalidad del crédito. Si este es producto de una reestructuración, se deberá especificar cuál era la finalidad del crédito inicialmente otorgado. De igual manera, se deberá disponer de un estado de flujo de efectivo del deudor por la vigencia del crédito solicitado cuando se trate personas jurídicas, así como la fuente de los ingresos que permitan la cancelación del crédito. Para los créditos de largo plazo: indicación clara de la finalidad del crédito que contenga entre otros, los estados financieros proyectados con su respectivo estado de flujo de efectivo, por la vigencia del crédito solicitado y un análisis y evaluación del proyecto que se está financiando, en los casos que lo requieran.

1.8.2.4 Información interna.

En esta sección se incluirá la solicitud del crédito y las actas de los comités de aprobación en las que se establecen las condiciones de aprobación de los créditos, tanto las referidas a las operaciones que actualmente mantiene el deudor, como las aprobadas en el último año. Estas actas deberán indicar la fecha de aprobación del crédito, el plan de pago aprobado, las tasas de interés a aplicar y las garantías exigidas. Así mismo deberá constar copia de los respectivos documentos que constituyan prueba de los derechos de la institución financiera para exigir el pago. También se incluirá copia de toda la correspondencia enviada y recibida por la institución financiera referida al crédito otorgado, así como el informe relativo al estudio de la solicitud de

crédito, en el cual se analiza la situación financiera del solicitante según el tipo de crédito requerido. Este informe deberá estar elaborado por funcionarios de la institución financiera debidamente identificado. En el caso de que el requerido informe fuese elaborado por personas naturales o empresas diferentes a la institución financiera los funcionarios señalados deberán certificarlos y tendrá la misma responsabilidad sobre su contenido.

1.8.2.5 Garantías otorgadas.

Esta sección incluirá copia de los documentos que permitan verificar la propiedad sobre el bien que constituye la garantía, así como también copia de la certificación de gravamen expedida por la autoridad competente con un lapso no mayor de un (1) mes a la fecha de otorgamiento del crédito, copia de los documentos mediante los cuales se constituyo la garantía, así como un informe elaborado por la unidad de análisis jurídico de la institución financiera sobre su correcta constitución. También deberá contener la póliza de seguro vigente, contratada a los fines de cubrir los riesgos daños o perdidas causados sobre el bien objeto de la garantía. Así, cualquier otro documento que permita identificar la garantía y establecer su valoración de conformidad con lo dispuesto.

1.9 Ordenación de la serie:

La serie se encuentra ordenada de forma ascendente por medio de su código de identificación alfanumérico asignado por el Archivo de Créditos Comerciales; a su vez las unidades documentales se encuentran por partes y dentro de sus partes de manera cronológica ascendente.

1.10 Documentos Recopilatorios:

El archivo posee una sencilla base de datos llamada FoxPro en la cual se recopila información básica de los clientes (Número de Correlativo asignado, Número de cuenta, Número de Mis, Rif o Cédula de Identidad y Nombre completo del deudor)

El banco cuenta con un sistema recopilatorio de datos llamado Gestión en el cual existen datos más específicos no solo nombre y números de cuenta sino también los créditos que ha tenido en su relación financiera con el banco, si tiene créditos vigentes o cancelados.

1.11 Descripción Física:

1.11.1 Soporte: La serie se encuentra de forma física en papel tipo carta, oficio o extra-oficio, contenidos en carpetas especiales de fibra identificadas con el nombre de la serie y el nombre de la entidad productora la cual consta de 5 separatas.

1.11.2 Volumen: La serie tiene una cantidad aproximada de 15.000 unidades documentales compuestas, las cuales se encuentran en 4 equipos y 10 vagones de Archivo Rodante.

2. Área de Valoración:

La serie contiene:

2.1 Valor Administrativo: porque tiene los documentos que fueron creados para la administración de procedimientos y actividades tanto del cliente como del banco.

2.2 Valor Legal: porque sirven como testimonio ante la ley.

2.3 Valor Fiscal: porque contienen información que sirve de testimonio del cumplimiento de obligaciones tributarias.

2.4 Valor Jurídico: porque contiene documentos en donde se expresan derechos u obligaciones legales reguladas por el derecho común, tanto para el deudor como para el banco.

2.5 Valor Contable: porque tiene documentos que dan explicación o justificación de operaciones destinadas al control presupuestario.

2.6 Valor Informativo: porque contiene documentos creados para la obtención o reconstrucción de cualquier actividad de la administración.

3. Área de Selección:

3.1 Conservación: se recomienda la conservación parcial de la serie durante los años necesarios y estipulados por la sudeban para el proceso reglamentario; 6 años en el Archivo de crédito comercial y 10 años en el archivo inactivo del banco; solo en caso de que el cliente culmine con su relación financiera con el banco. Si continúa la relación los expedientes deben permanecer en el archivo de créditos comerciales.

3.2 Eliminación: una vez concluido el plazo precaucional otorgado a los expedientes en el archivo inactivo se procederá a la eliminación de los mismos. Mediante el debido proceso con la elaboración de un equipo o junta y la creación de un acta de eliminación donde se explique el por qué de la eliminación y que serie se está eliminando.

Formulario de identificación y valoración para la selección documental.

Serie: Expedientes de Créditos Comerciales Mayores Deudores.

1. Área de Identificación:

1.1 Código de referencia:

Consta de 12 componentes Alfanuméricos separados por guiones: ACC-00-0000000

ACC: Iniciales de Archivo de Créditos Comerciales.

00: Se refiere al número de confidencialidad con el cual se maneja la información, los expedientes que poseen confidencialidad 01 significa que pueden ser manejados por cierto número restringido de personas, sin embargo por ahora no se poseen expedientes de crédito con esta salvedad, la totalidad de la serie es de confidencialidad 00.

0000000: Se refiere al número correlativo con el cual se identifica al el expediente dentro de la estantería, es un número consecutivo y único para cada unidad documental compuesta que va desde el 0000101 hasta 9999999.

1.2 Denominación de la Serie:

Expedientes de Créditos Comerciales Mayores Deudores.

1.3 Definición de la Serie:

La serie Expedientes de Créditos Comerciales fue creada con la finalidad de resguardar la información financiera, bancaria y económica de los clientes del BanCaribe, a fin de conservar de forma física el historial de crédito de los clientes, aunado a esto la superintendencia de bancos de Venezuela, en la “Ley de Instituciones del Sector Bancario. Gaceta Oficial N°39.627 de fecha 2 de marzo de 2011” obliga a las entidades bancarias a conservar y resguardar dicha información a fin de tener un control en cuanto a los créditos y Microcréditos que otorga la institución y así realizar la debida rendición de cuentas en cuanto al flujo financiero de la institución.

1.4 Productor:

BanCaribe, a través las distintas redes de oficinas comerciales y agentes de crédito en sus agencias.

1.5 Fechas:

Las fechas datan desde el año 1950 aproximadamente hasta la actualidad (2013), ya que existen clientes que son recurrentes desde los inicios de la entidad bancaria.

1.6 Legislación: (Ver Pág. 24)

1.7 Procedimiento:

Al igual que el caso anterior de los menores deudores el proceso actualmente se inicia a través de las redes de oficinas y agencias del país quienes recopilan datos y documentos de la historia financiera, jurídica y económica en el proceso de captación de clientes y su debida tramitación de créditos, así como también la información, documentos y formatos que requiere el banco y el cliente para la debida aprobación o negación del crédito, una vez realizado y finalizado este proceso, la documentación es enviada al Archivo de Créditos Comerciales en donde el personal procede a verificar si es un cliente nuevo o ya existente,

- Si es nuevo se apertura el expediente asignando número de correlativo y organizando los documentos en orden cronológico ascendente dentro de las carpetas de fibra resistente con sus correspondientes separatas (Antecedentes Jurídicos, Antecedentes Económicos, Antecedentes Financieros, Información Interna y Garantías Otorgadas).
- Si ya existe se clasifica escribiendo el número de correlativo del cliente y se procede a la sustanciación del expediente.

1.8 Documentos que conforman la unidad documental:

1.8.1 Expedientes de créditos:

Los expedientes de crédito están conformados con los documentos legales, financieros y administrativos establecidos por la institución financiera para la aprobación de los créditos de personas jurídicas o naturales.

1.8.2 Documentos que lo conforman:

Los expedientes de crédito de instituciones financieras deberán llevar registros mínimos de información y archivos actualizados a los fines de que dispongan de elementos para medir el riesgo de los créditos en forma integral, considerando la situación financiera del cliente, su comportamiento y las garantías constituidas. Los expedientes de crédito otorgados deberán estar divididos en cinco (5) secciones las cuales se indican a continuación:

1.8.2.1 Antecedentes jurídicos del deudor.

Copia del documento constitutivo y de los estatutos sociales vigentes, debidamente registrados, además aquellos vigentes, para la fecha de otorgamiento del crédito, si el deudor es persona jurídica. Para el caso de personas extranjeras que no se encuentren dentro de los supuestos previstos en el artículo 354 del código de comercio, en el expediente deberán constar los mismos documentos o sus análogos debidamente legalizados y traducidos al idioma castellano por intérprete público; si el deudor es persona natural. Deberán contener copia de su cedula de identidad o documento de identificación expedido por la autoridad competente y cualquier otro documento que le autorice para contratar a la institución financiera.

Copia de los documentos mediante los cuales se constituya apoderados generales o especiales para actuar ante la institución financiera; para los casos de los deudores que sean personas jurídicas deberán incluirse además, todos aquellos que, de acuerdo con los estatutos de la sociedad, permitan determinar la persona natural que en definitiva la representara. Constancia expedida por la unidad de análisis jurídico de la institución financiera, sobre la capacidad legal para contratar si el deudor es persona natural, y en caso de personas jurídicas, sobre la capacidad de su representante.

1.8.2.2 Antecedentes económicos del deudor.

En esta sección incluirá un resumen histórico de las actividades económicas desarrolladas por el deudor, mencionado entre otros, los productos o servicios que vende, su competencia más importante, los mercados que sirven, la antigüedad de su relación y el tipo de operaciones que ha efectuado con la institución financiera.

1.8.2.3 Antecedentes financieros del deudor.

En esta sección se incluirá original o copia de los estados financieros de por lo menos los tres (3) últimos ejercicios económicos, si el deudor es persona jurídica, siempre y cuando la empresa tenga al menos (3) años constituida o si tiene menos de 3 años operando, el tiempo que tenga operando; en caso de ser persona natural, deberá presentar un balance personal a la fecha de la solicitud del crédito con antigüedad no mayor a seis (6) meses y constancia de ingresos mensuales y/o anuales con antigüedad no mayor a tres (3) meses. En ambos casos se debe incluir, copia de sus declaraciones de ISLR correspondiente a los tres 3 últimos años en el caso de

personas jurídicas y del último año para personas naturales. Adicionalmente, según el tipo de financiamiento otorgado, deberá contener lo siguiente: Para los créditos de corto plazo: indicación clara de la finalidad del crédito. Si este es producto de una reestructuración, se deberá especificar cuál era la finalidad del crédito inicialmente otorgado. De igual manera, se deberá disponer de un estado de flujo de efectivo del deudor por la vigencia del crédito solicitado cuando se trate personas jurídicas, así como la fuente de los ingresos que permitan la cancelación del crédito. Para los créditos de largo plazo: indicación clara de la finalidad del crédito que contenga entre otros, los estados financieros proyectados con su respectivo estado de flujo de efectivo, por la vigencia del crédito solicitado y un análisis y evaluación del proyecto que se está financiando, en los casos que lo requieran.

1.8.2.4 Información interna.

En esta sección se incluirá la solicitud del crédito y las actas de los comités de aprobación en las que se establecen las condiciones de aprobación de los créditos, tanto las referidas a las operaciones que actualmente mantiene el deudor, como las aprobadas en el último año. Estas actas deberán indicar la fecha de aprobación del crédito, el plan de pago aprobado, las tasas de interés a aplicar y las garantías exigidas. Así mismo deberá constar copia de los respectivos documentos que constituyan prueba de los derechos de la institución financiera para exigir el pago. También se incluirá copia de toda la correspondencia enviada y recibida por la institución financiera referida al crédito otorgado, así como el informe relativo al estudio de la solicitud de crédito, en el cual se analiza la situación financiera del solicitante según el tipo de crédito requerido. Este informe deberá estar elaborado por funcionarios de la institución financiera debidamente identificado. En el caso de que el requerido informe fuese elaborado por personas naturales o empresas diferentes a la institución financiera los funcionarios señalados deberán certificarlos y tendrá la misma responsabilidad sobre su contenido.

1.8.2.5 Garantías otorgadas.

Esta sección incluirá copia de los documentos que permitan verificar la propiedad sobre el bien que constituye la garantía, así como también copia de la certificación de gravamen expedida por la autoridad competente con un lapso no mayor de un (1) mes a la fecha de otorgamiento del crédito, copia de los documentos mediante los cuales se constituyó la garantía, así como un

informe elaborado por la unidad de análisis jurídico de la institución financiera sobre su correcta constitución. También deberá contener la póliza de seguro vigente, contratada a los fines de cubrir los riesgos daños o perdidas causado sobre el bien objeto de la garantía. Así, cualquier otro documento que permita identificar la garantía y establecer su valoración de conformidad con lo dispuesto.

1.9 Ordenación de la serie:

La serie se encuentra ordenada de forma ascendente por medio de su código de identificación alfanumérico asignado por el Archivo de Créditos Comerciales; a su vez las unidades documentales se encuentran por partes y dentro de sus partes de manera cronológica ascendente.

1.10 Documentos Recopilatorios:

El archivo posee una sencilla base de datos llamada FoxPro en la cual se recopila información básica de los clientes (Número de Correlativo asignado, Número de cuenta, Número de Mis, Rif o Cédula de Identidad y Nombre completo del deudor).

El banco cuenta con un sistema recopilatorio de datos llamado Gestión en el cual existen datos más específicos no solo nombre y número de cuenta sino también los créditos que ha tenido en su relación financiera con el banco, si tiene créditos vigentes o cancelados.

1.11 Descripción Física:

1.11.1 Soporte: La serie se encuentra de forma física en papel tipo carta, oficio o extra-oficio, contenidos en carpetas especiales de fibra identificadas con el nombre de la serie y el nombre de la entidad productora la cual consta de 5 separatas, esta serie documental.

1.11.2 Volumen: La serie tiene una cantidad aproximada de 1600 unidades documentales compuestas, las cuales se encuentran en 2 equipos y 3 vagones de archivo rodante.

2. Área de Valoración:

La serie contiene:

2.1 Valor Administrativo: porque tiene los documentos que fueron creados para la administración de procedimientos y actividades tanto del cliente como del banco.

2.2 Valor Legal: porque sirven como testimonio ante la ley.

2.3 Valor Fiscal: porque contienen información que sirve de testimonio del cumplimiento de obligaciones tributarias.

2.4 Valor Jurídico: porque contiene documentos en donde se expresan derechos u obligaciones legales reguladas por el derecho común, tanto para el deudor como para el banco.

2.5 Valor Contable: porque tiene documentos que dan explicación o justificación de operaciones destinadas al control presupuestario.

2.6 Valor Informativo: porque contiene documentos creados para la obtención o reconstrucción de cualquier actividad de la administración.

3. Área de Selección:

3.1 Conservación: se recomienda la conservación parcial de la serie durante los años necesarios y estipulados por la sudeban para el proceso reglamentario; 6 años en el Archivo de crédito comercial y 10 años en el archivo inactivo del banco; solo en caso de que el cliente culmine con su relación financiera con el banco. Si continúa la relación los expedientes deben permanecer en el archivo de créditos comerciales.

3.2 Eliminación: una vez concluido el plazo precaucional otorgado a los expedientes en el archivo inactivo se procederá a la eliminación de los mismos. Mediante el debido proceso con la elaboración de un equipo o junta y la creación de un acta de eliminación donde se explique el por qué de la eliminación y que serie se está eliminando.

Formulario de identificación y valoración para la selección documental.

Serie: Expedientes de Custodia y Valores.

1. Área de Identificación:

1.1 Código de referencia:

Consta de 12 componentes Alfanuméricos separados por guiones: ACV-00-0000000

ACV: Iniciales de Archivo de Custodia y Valores.

00: Se refiere al número de confidencialidad con el cual se maneja la información, los expedientes que poseen confidencialidad 01 significa que pueden ser manejados por cierto número restringido de personas, sin embargo por ahora no se poseen expedientes de crédito con esta salvedad, la totalidad de la serie es de confidencialidad 00.

0000000: Se refiere al número correlativo con el cual se identifica al el expediente dentro de la estantería, es un número consecutivo y único para cada unidad documental compuesta que va desde el 0000101 hasta 9999999.

1.2 Denominación de la Serie:

Expedientes de Custodia y Valores.

1.3 Definición de la Serie:

La serie Expedientes de Custodia y Valores fue creada con la finalidad de resguardar los documentos legales y originales creados como consecuencia de los bienes dados en garantía al banco motivado al préstamo otorgado por la institución, así como también aquella información original que sea base de la garantía; Ej. Facturas originales de vehículos. Motivado a que la superintendencia de bancos de Venezuela, en la “Ley de Instituciones del Sector Bancario. Gaceta Oficial N°39.627 de fecha 2 de marzo de 2011” obliga a las entidades bancarias a conservar y resguardar dicha información a fin de tener un control en cuanto a los créditos y Microcréditos que otorga la institución y así realizar la debida rendición de cuentas en cuanto al flujo financiero de la institución.

1.4 Productor:

BanCaribe, a través las distintas redes de oficinas comerciales y agentes de crédito en sus agencias, y el departamento de legal de crédito.

1.5 Fechas:

Por ahora la serie documental del archivo de Custodia y Valores contiene expedientes que datan desde el año 2005 hasta el 2013, no se ha realizado la depuración de la serie y el debido traslado de los expedientes que corresponda al archivo semi-activo.

1.6 Legislación: (Ver Pág. 24)

1.7 Procedimiento:

A diferencia de los procesos anteriores, el procedimiento y los pasos a seguir para el ingreso de documentos; estos una vez firmados por los clientes y los abogados y apoderados del banco son enviados al departamento de Archivo y son revisados uno por uno en la base de datos del archivo, si el cliente existe se clasifica colocando en la parte inferior derecha del documento el numero de correlativo correspondiente al expediente y se procese a su sustanciación. Si por el

contrario el cliente es nuevo, se asigna un nuevo número de correlativo y acto seguido es agregado a la serie dentro del archivo rodante.

1.8 Documentos que conforman la unidad documental:

Los expedientes de Custodia y Valores están conformados por las siguientes tipologías documentales:

Descuentos de giros y condiciones del crédito. (Original)

Documento de certificación de garantía. (Original)

Stand by. (Original)

1.9 Ordenación de la serie:

La serie se encuentra ordenada de forma ascendente por medio de su código de identificación alfanumérico asignado por la coordinación de Archivo de Créditos; a su vez las unidades documentales se encuentran dentro del expediente de manera cronológica ascendente.

1.10 Documentos Recopilatorios:

El archivo posee una sencilla base de datos llamada Inventario de Expedientes de Custodia y Valores, en la cual se recopila información básica de los clientes (Número de Correlativo asignado, Número de cuenta, Número de Mis, Rif o Cédula de Identidad y Nombre completo del deudor); además el banco cuenta con un sistema recopilatorio de datos llamado Gestión en el cual existen datos más específicos no solo nombre y número de cuenta sino también los créditos que ha tenido en su relación financiera con el banco, si tiene créditos vigentes o cancelados.

1.11 Descripción Física:

1.11.1 Soporte: La serie se encuentra de forma física en papel tipo carta, oficio o extra-oficio, contenidos en carpetas especiales de fibra identificadas con el nombre de la serie y el nombre de la entidad productora.

1.11.2 Volumen: La serie tiene una cantidad aproximada de 16600 unidades documentales compuestas, las cuales se encuentran en 1 equipos y 6 vagones de archimóvil.

2. Área de Valoración:

La serie contiene:

2.1 Valor Legal: porque sirven como testimonio ante la ley.

2.2 Valor Jurídico: porque contiene documentos en donde se expresan derechos u obligaciones legales reguladas por el derecho común, tanto para el deudor como para el banco.

2.3 Valor Informativo: porque contiene documentos creados para la obtención o reconstrucción de cualquier actividad de la administración.

3. Área de Selección:

3.1 Conservación: se recomienda la conservación parcial de la serie durante los años necesarios y estipulados por la sudeban para el proceso reglamentario; 1 años en el Archivo de Custodia y Valores o hasta que sea otorgada la liberación de la garantía que en documento es entregado al cliente, si por algún motivo el documento no es retirado por el cliente se pasará al archivo semi-activo en donde estará durante 5 años, y 10 en el archivo inactivo del banco para que los documentos cumplan así su plazo precaucional.

3.2 Eliminación: una vez concluido el plazo precaucional otorgado a los expedientes en el archivo inactivo se procederá a la eliminación de los mismos. Mediante el debido proceso con la elaboración de un equipo o junta y la creación de un acta de eliminación donde se explique el por qué de la eliminación y que serie se está eliminando.

Tabla de Retención Documental.

Tabla de Retención Documental del Fondo: Archivo de Créditos Comerciales de BanCaribe																						
Codificación de la Serie	Nombre de la Serie	Tradición Documental		Valor								Conservación		Retención en años			Soporte		Acción Dispositiva		Base Legal	Observaciones
		O	C	A	L	F	C	J	I	H	T	P	AG	AS	AI	F	D	D	E			
ACC-00-0000000	Exp. De Créditos Comerciales (Menores Deudores)	X	X	X	X	X	X	X	X		X		5		10	X			X	Normativa Prudencial dictada por SUDEBAN relativa a los expedientes de crédito y la información que debe reposar en ellos.	La Eliminación de los expedientes ocurrirá solo si el cliente no solicita nuevos Créditos a la Institución.	
	Exp. De Créditos Comerciales (Mayores Deudores)	X	X	X	X	X	X	X	X		X		5		10	X			X	Normativa Prudencial dictada por SUDEBAN relativa a los expedientes de crédito y la información que debe reposar en ellos.	La Eliminación de los expedientes ocurrirá solo si el cliente no solicita nuevos Créditos a la Institución.	
ACV-00-0000000	Exp. De Custodia y Valores.	X			X			X	X		X		1	5	10	X			X	Normativa Prudencial dictada por SUDEBAN relativa a los expedientes de crédito y la información que debe reposar en ellos.	Una vez concluida la relación financiera y realizada la liberación de la garantía correspondiente el documento original será entregado nuevamente al cliente,	
Abreviaturas: Tradición Documental O: Original C: Copia Valor A: Administrativo L: Legal F: Fiscal C: Contable J: Jurídico I: Informativo H: Histórico Conservación T: Temporal P: Permanente Retención en años AG: Archivo de Gestión AS: Archivo Semi-Activo AI: Archivo Inactivo Soporte F: Físico D: Digital Acción Dispositiva D: Digitalización E: Eliminación																						

8. Tabla de Retención Documental.

Tabla de accesos y prioridad de usuarios.

Ésta define cuales son las áreas o gerencias con acceso a la documentación, y el orden de prioridad según sus actividades.

Al hablar de Acceso Total se refiere a aquel tipo de acceso en el cual la gerencia tiene la facultad de ingresar y extraer documentación, así como modificar la estructura del expediente y sus partes. Por su parte el Acceso Parcial explica que la gerencia solo puede consultar el expediente en todos sus niveles, mas no podrán ingresar y extraer documentación, ni modificar la estructura del expediente.

En cuanto a la sección Prioridad se identifica que gerencia tiene prioridad en cuanto a otras al momento del préstamo de expedientes y consulta de los mismos, esto basado en las actividades que realizan y su importancia para la organización.

Para esta tabla solo se tomaron en cuenta aquellas gerencias que intervienen de forma directa en el Sistema de Gestión Documental.

Tabla de Accesos y Prioridades			
Gerencia	Acceso Total	Acceso Parcial	Prioridad
Auditoría Externa	x	✓	1
Auditoría Interna	x	✓	1
Operaciones de Crédito	x	✓	2
Análisis de Crédito	x	✓	1
Legal de Crédito	x	✓	1
Control y seguimiento del Riesgo de Crédito	x	✓	2
Banca Corporativa	x	✓	2
Red de Oficinas	x	✓	x
Operaciones Externas	x	✓	x
Archivo de Créditos Comerciales y Custodia	✓	✓	x

Archivo Semi-Activo	x	x	x
Archivo Inactivo	x	x	x

9. Tabla de accesos y prioridades.

5.2 Especificaciones en cuanto a la trazabilidad que el sistema de Gestión de Documentos, otorga al Archivo de Créditos Comerciales:

5.2.1 Documentos que deben formar parte del sistema.

Es importante reconocer y mantener a la vista todos aquellos documentos que deben formar parte del sistema de gestión documental para de esta manera controlar su uso y movimiento, así como la disposición y otras especificaciones de orden técnico.

El cuadro a continuación presenta de manera explícita las tipologías documentales que componen el expediente de crédito, la tradición del documento (original o copia), la vigencia que posee cada uno de esos documentos, si la vigencia afecta la continuidad del proceso de otorgamiento de créditos, el número de páginas estimado del documento, a fin de determinar el volumen de los mismos y la frecuencia de actualización de cada documento; dependiendo del tipo de crédito que se otorgue al cliente.

Resumen de Documentos en Expedientes de Crédito					
Tipología Documental. Nombre del Doc.	Tradición del Doc.	Vigencia del Doc.	¿Su Vcto. Afecta la continuidad del proceso?	Nro. De Pág. estimado.	Frecuencia de Actualización.
Antecedentes Jurídicos.					
Cédula de Identidad de todos los intervinientes.	Fotocopia	10 años	No	1	Al Vencimiento. No eliminar hasta su sustitución.
Documento en el que conste el estado Civil del Individuo. (Acta de matrimonio, Acta de Defunción, Capitulaciones Matrimoniales, Sentencia Declarativa de concubinato y/o divorcio; Partición de Bienes, Entre Otros)	Fotocopia	No Vence	No	2	Cada Vez que el Cliente modifique su estado Civil.
Documento Constitutivo o Estatutos Sociales primario y sus modificaciones de la empresa. "Registro Mercantil del Acta Constitutiva de la Empresa Vigente"	Fotocopia	Vigencia Variable	Si	15	Al Vencimiento o cada vez que la empresa realice modificación.

Constancia de "No Contribuyente" (persona natural)	Fotocopia	Anual	No	1	Al Vencimiento. No eliminar hasta su sustitución.
Documento de Poderes Generales o Especiales.	Fotocopia	Vigencia Variable	Si	5	Al Vencimiento o cada vez que la empresa realice modificación.
Poder del Acta de Junta Directiva (autorizando la operación y/o a la persona que representa la empresa)	Fotocopia	Vigencia Variable	Si	5	Al Vencimiento o cada vez que la empresa realice modificación.
Poder otorgado por el cónyuge (si fuera el caso)	Fotocopia	Vigencia Variable	Si	10	Al Vencimiento o cada vez que la empresa realice modificación.
Registro Único de Información Fiscal. R.I.F.	Fotocopia	Cada 3 años	No	2	Al Vencimiento. No eliminar hasta su sustitución.
Certificado de Solvencia Municipal.	Fotocopia	Anual	No	1	Al Vencimiento. No eliminar hasta su sustitución.
Constancia de Inscripción en el Catastro Rural.	Fotocopia	No Vence	No	1	Al Vencimiento. No eliminar hasta su sustitución.
Certificado de Inscripción en el Registro de predios rurales del INTL.	Fotocopia	Anual	No	1	Al Vencimiento. No eliminar hasta su sustitución.
Certificado de Inscripción en el Registro de predios y/o Registro Agrícola INTL. (No aplica para todo tipo de crédito)	Fotocopia	No Vence	No	1	No Requiere.
Documento de Tenencia de la tierra o aquel que acredite o que califique la condición del titular.	Fotocopia	Vigencia Variable	Si	1	Al Vencimiento. No eliminar hasta su sustitución.
Registro Nacional de Contratista (Indica que el cliente esta registrado como empresa contratista para ofrecer sus servicios o productos a otra empresa)	Fotocopia	No Vence	No	1	No Requiere.
Registro de Hierro (En caso de Créditos Ganaderos)	Fotocopia	No Vence	No	1	No Requiere.
Certificado de Registro Nacional de Productores, Constancia de Registro Nacional de Productores y/o M.P.P.A.T.	Fotocopia	Anual	Si	1	Al Vencimiento. No eliminar hasta su sustitución.
Certificado Nacional de Vacunación (Animales)	Fotocopia	Anual	Si	1	Al Vencimiento. No eliminar hasta su sustitución.
Constancia de Registro Turístico Nacional (M.P.P.I.N.T.U.R)	Fotocopia	Anual	No	2	Al Vencimiento. No eliminar hasta su sustitución.
Certificado de Solvencia de Pago por INATUR.	Fotocopia	Anual	No	1	No Requiere.
Autorización para la ocupación del territorio cuando se trate de proyectos a ser desarrollados en áreas bajo régimen de administración especial (ABRAE) bajo figuras de interés turístico.	Fotocopia	Anual	Si	1	Al Vencimiento. No eliminar hasta su sustitución.

Proyecto Presentado ante M.P.P.I.N.T.U.R	Fotocopia	No Vence	No	30	No Requiere.
Carta Indicando condiciones esperadas de financiamiento, manifiesto de intención de financiamiento (monto, plazo, periodo de gracia, anticipos) (eventual solo cuando la solicitud no llega a tiempo.)	Original	No Vence	No	1	No Requiere.
Currículo Vitae del Ingeniero Constructor o Empresa Constructora, Encargada del proyecto, indicando: Proyectos realizados, año de construcción de cada proyecto y metros cuadrados construidos.	Original	No Vence	No	1	No Requiere.
Currículo Vitae del Operador Turístico.	Original	No Vence	No	1	No Requiere.
Constancia de adecuación a Variables Urbanas y Ambientales (Indispensable)	Fotocopia	Anual	Si	1	Al Vencimiento. No eliminar hasta su sustitución.
Juego de Planos para construcción sellados por Ingeniería Municipal.	Fotocopia	No Vence	No	8	No Requiere.
Tradición Legal del terreno por 20 años (Constancia emitida por registro que indica antecedentes del terreno)	Fotocopia	No Vence	No	10	No Requiere.
Documentos de parcelamiento.	Fotocopia	No Vence	No	10	No Requiere.
Permisos de construcción Vigentes. (Opcional)	Fotocopia	Anual	No	2	No Requiere.
Certificaciones de capacidad de suministro de servicios (Agua, electricidad, cañerías)	Fotocopia	No Vence	No	3	No Requiere.
Licencia de transporte turístico emitida por el Ministerio correspondiente.	Fotocopia	Anual	Si	2	Al Vencimiento. No eliminar hasta su sustitución.
Acta de Inicio de la Obra.	Fotocopia	No Vence	No	1	No Requiere.
Antecedentes Económicos del deudor.					
Prospecto, Presentación, Memoria descriptiva, Curriculum de la Empresa (Perfil Corporativo)	Fotocopia	No Vence	No	50	No Requiere.
M.A.R.E. Modelo de Análisis de Riesgo de Empresas (Cualitativo)	Original	Anual	Si	2	Al Vencimiento. No eliminar hasta su sustitución.
M.A.R.E. Modelo de Análisis de Riesgo de Empresas (Cuantitativo)	Original	Anual	Si	2	Al Vencimiento. No eliminar hasta su sustitución.
M.A.R.A. Modelo de Análisis de Riesgo de Agropecuario (Cualitativo / Cuantitativo)	Original	Anual	Si	1	Al Vencimiento. No eliminar hasta su sustitución.
Declaración de adecuación de fondos (F-0181-E), declaración del destino del préstamo concedido.	Original	Semestral	No	1	Al Vencimiento. No eliminar hasta su sustitución.
Planilla de Supervisión de créditos agropecuarios (F-0182-E)	Original	Semestral	No	1	Al Vencimiento. No eliminar hasta su sustitución.
Modelo de Análisis de Riesgo Microcrédito para PN y PJ (M.A.R.M.)	Original	Anual	Si	1	Al Vencimiento. No eliminar hasta su sustitución.
Consulta de Movimientos de los 3 últimos meses en la cuenta del cliente (Bancaribe)	Original	No Vence	No	1	No Requiere.

Consulta Consolidada del cliente.	Original	No Vence	No	1	No Requiere.
Factura Proforma o cotización del Bien. (Referencial)	Fotocopia	No Vence	No	3	No Requiere.
Relación de Costo de Producción por ciclo.	Fotocopia	No Vence	No	2	No Requiere.
Relación de Productores por ciclo.	Fotocopia	No Vence	No	2	No Requiere.
Referencias Bancarias.	Original / Fotocopia	No Vence	No	1	No Requiere.
Referencias Comerciales.	Original / Fotocopia	No Vence	No	1	No Requiere.
Constancia / informe de factibilidad técnica.	Fotocopia	Anual	No	1	Al Vencimiento. No eliminar hasta su sustitución.
Informe de Recuperaciones de crédito, aprobados por el comité con sello de aprobación.	Original	No Vence	No	1	No Requiere.
Notas o Aspectos a considerar. Manuscritos.	Original	No Vence	No	1	No Requiere.
Comentarios del oficial. / Recomendaciones del crédito emitido por el banco.	Original	No Vence	No	1	No Requiere.
Informe de Crédito.	Original	No Vence	No	2	No Requiere.
Informe de Visita al cliente.	Original	No Vence	No	1	No Requiere.
Antecedentes Financieros del Deudor.					
Estado Financiero de los tres últimos ejercicios económicos o el tiempo que tenga operando la empresa. Firmados o auditados por un contador público.	Original / Fotocopia	Anual	Si	6	Al Vencimiento. No eliminar hasta su sustitución.
Balance Personal.	Original / Fotocopia	Anual	Si	4	Al Vencimiento. No eliminar hasta su sustitución.
Corte del Balance de Comprobación o estados financieros de la empresa.	Original / Fotocopia	Vigencia Variable	Si	4	Al Vencimiento. No eliminar hasta su sustitución.
Carta del Auditor o contador publico indicando la revisión de los EEFF auditados. Aplica solo en casos de que los EEFF no hayan sido entregados por el cliente por estar en dicha revisión)	Original / Fotocopia	Vigencia Variable	Si	2	Al Vencimiento. No eliminar hasta su sustitución.
Consulta de Movimientos de los 3 últimos meses otras Instituciones Financieras.	Original	Trimestral	No	8	Al Vencimiento. No eliminar hasta su sustitución.
Valoración del cliente.	Original	Semestral	Si	2	Al Vencimiento. No eliminar hasta su sustitución.
Constancia de Ingresos mensual o anual. (Constancia de trabajo)	Fotocopia	Mensual	No	2	No Requiere.
Certificación de Ingresos mensual y anual.	Fotocopia	Mensual / Anual	No	2	No Requiere.
Declaración de Impuestos Sobre la Renta. (3 últimos años)	Fotocopia	Anual	Si	2	Al Vencimiento. No eliminar hasta su sustitución.
Flujo de Caja Proyectado (para créditos superiores a un año)	Original / Fotocopia	Anual	Si	3	Al Vencimiento. No eliminar hasta su sustitución.
Posición Activa y Pasiva actualizada.	Original	Vigencia Variable	No	3	No Requiere.

Relación de Obras en ejecución y/o carga de trabajo.	Fotocopia	Vigencia Variable	No	6	Al Vencimiento. No eliminar hasta su sustitución.
Constancia de entradas de servicios y factura recibida por el contratante.	Fotocopia	Vigencia Variable	Si	9	Al Vencimiento. No eliminar hasta su sustitución.
Cronograma de ejecución del proyecto.	Fotocopia	Vigencia Variable	Si	2	Al Vencimiento. No eliminar hasta su sustitución.
Presupuesto de la obra.	Fotocopia	Vigencia Variable	Si	8	Al Vencimiento. No eliminar hasta su sustitución.
Estructura Organizacional del proyecto.	Fotocopia	Vigencia Variable	Si	3	Al Vencimiento. No eliminar hasta su sustitución.
Matriz de deudores. Cuentas por cobrar.	Fotocopia	No Vence	No	4	No Requiere.
Notificaciones a deudores (cliente a deudor, banco cliente. Una por persona)	Fotocopia	No Vence	No	2	No Requiere.
Situación actual de las cuentas por cobrar.	Fotocopia	No Vence	No	2	No Requiere.
Estimación de ventas proyectadas a fin de año.	Fotocopia	Anual	Si	5	Al Vencimiento. No eliminar hasta su sustitución.
Calificación de la Superintendencia de Inversiones Extranjeras vigente (SIEEX)	Fotocopia	Anual	No	5	No Requiere.
Proyecto Técnico Económico. Estudio de Factibilidad Técnica.	Fotocopia	No Vence	No	20	No Requiere.
Soportes de Inversión, Presupuestos, cotizaciones, facturas de equipos por adquirir.	Fotocopia	No Vence	No	20	No Requiere.
Cronograma de Actividades e Inversiones.	Fotocopia	No Vence	No	5	No Requiere.
Informe Técnico en caso de maquinaria Usada.	Fotocopia	No Vence	No	5	No Requiere.
Balance de Apertura. (En caso de Instalación de nuevas Industrias)	Fotocopia	No Vence	No	5	No Requiere.
Información Interna.					
Solicitud de Crédito Comercial. (Original y Renovaciones)	Original	No Vence	Si	1	No Requiere.
Características del Crédito.	Original	No Vence	Si	1	No Requiere.
Minutas y/o Informes de aprobación.	Original	No Vence	Si	2	No Requiere.
Correspondencia Interna y externa enviada y recibida por la institución referida al crédito otorgado.	Fotocopia	No Vence	No	2	No Requiere.
Listado interno de situación actual de los grupos de garantías.	Fotocopia	No Vence	No	3	No Requiere.
Consulta Consolidada del cliente. (Sicri-Sudeban)	Original	No Vence	No	1	No Requiere.
Informe de cambio de tasas.	Fotocopia	No Vence	No	1	No Requiere.

Listado de operaciones.	Original	No Vence	No	2	No Requiere.
Valuaciones de la obra ejecutada.	Fotocopia	No Vence	Si	20	No Requiere.
Formato de desembolso por valuación de obra ejecutada.	Original	No Vence	Si	5	No Requiere.
Solicitud de compra de bonos.	Original	No Vence	No	1	No Requiere.
Garantías Otorgadas y/o Documentos de Préstamos.					
Antecedentes de los Garantes					
Cédula de identidad de los garantes. (Aval, Fiador)	Fotocopia	10 años	No	1	Al Vencimiento. No eliminar hasta su sustitución.
Documento Constitutivo o Estatutos Sociales primario y sus modificaciones de la empresa. "Registro Mercantil del Acta Constitutiva de la Empresa Vigente" (Aval, Fiador)	Fotocopia	Vigencia Variable	Si	10	Al Vencimiento. No eliminar hasta su sustitución.
Registro Único de Información Fiscal. R.I.F. (Aval, Fiador)	Fotocopia	3 años	No	2	Al Vencimiento. No eliminar hasta su sustitución.
Declaración de Impuestos Sobre la Renta. (3 últimos años) (Aval, Fiador)	Fotocopia	Anual	Si	3	Al Vencimiento. No eliminar hasta su sustitución.
Declaración de Impuesto al Valor Agregado IVA (Aval, Fiador)	Fotocopia	No Vence	No	2	No Requiere.
Balance Personal. (Aval, Fiador)	Fotocopia	Anual	Si	4	Al Vencimiento. No eliminar hasta su sustitución.
Estados Financieros de los garantes de los tres últimos ejercicios económicos. Firmados por un contador o auditados. (Aval, Fiador)	Fotocopia	Anual	Si	4	Al Vencimiento. No eliminar hasta su sustitución.
Garantías					
Título de propiedad del bien dado en garantía.	Fotocopia	Vigente a la solicitud del crédito	No	5	No Requiere.
Certificación de Gravamen.	Fotocopia	No Vence	No	2	No Requiere.
Póliza de Seguro Vigente. Donde establece al Banco del Caribe como "Beneficiario Preferencial" Original y sus renovaciones.	Fotocopia	Anual	Si	3	Al Vencimiento. No eliminar hasta su sustitución.
Avalúo del bien dado en garantía. Con emisión vigente a la solicitud y sus actualizaciones hasta tres años.	Fotocopia	Anual	Si	20	Al Vencimiento. No eliminar hasta su sustitución.
Título valor o certificado de custodia. (Si aplica)	Fotocopia	Vigente a la solicitud del crédito	No	3	No Requiere.
Factura u orden de compra debidamente aceptada por el deudor, cedido en garantía.	Fotocopia	Vigente a la solicitud del crédito	No	3	No Requiere.
Letras de cambio, librado y aceptada por terceros a favor del cliente. (Operaciones de descuento)	Fotocopia	Vigente a la solicitud del crédito	Si	3	Al Vencimiento. No eliminar hasta su sustitución.

Relación de Giros a descontar. (Operaciones de descuento)	Fotocopia	Vigente a la solicitud del crédito	No	3	No Requiere.
Facturas debidamente selladas. Contratos con otras empresas.	Fotocopia	Vigente a la solicitud del crédito	No	3	No Requiere.
Certificación de conocimiento de contrato firmado por todos los intervinientes.	Fotocopia	Vigente a la solicitud del crédito	No	3	No Requiere.
Formato de cesión de facturas. Relación de facturas.	Fotocopia	Vigente a la solicitud del crédito	No	3	No Requiere.
Contrato de gestión de cobranzas.	Fotocopia	Vigente a la solicitud del crédito	No	2	No Requiere.
Contrato Factoring Banco-Cliente (Para casos de Líneas de Crédito y operaciones puntuales)	Fotocopia	Vigente a la solicitud del crédito	No	2	No Requiere.
Documento de Préstamo con prórroga, debidamente firmado por los intervinientes de la operación (aplica para operaciones dentro de la línea)	Fotocopia	Vigente a la solicitud del crédito	No	2	No Requiere.
Carta y/o Solicitud de prórroga emitida por el cliente, firmada por los intervinientes de la operación. (aplica para operaciones dentro de línea)	Fotocopia	Vigente a la solicitud del crédito	No	2	No Requiere.
Documento de Fianza.	Fotocopia	Vigente a la solicitud del crédito	No	2	No Requiere.
Documento anexo de fianza persona natural o jurídica, en caso que la operación posea más de tres fiadores. (aplica para operaciones dentro de línea)	Fotocopia	Vigente a la solicitud del crédito	No	2	No Requiere.
Contrato de Microcrédito (Formato electrónico) (aplica para operaciones dentro de línea).	Fotocopia	Vigente a la solicitud del crédito	No	1	No Requiere.
Documento especial Línea comercio Bancaribe.	Fotocopia	Vigente a la solicitud del crédito	No	2	No Requiere.
Carta de autorización para desembolso de créditos de arrendamiento financiero.	Fotocopia	Vigente a la solicitud del crédito	No	2	No Requiere.
Liberación de garantías.	Fotocopia	Vigente a la solicitud del crédito	No	5	No Requiere.
Mensajes SWIFT por constitución o cambio de garantía. (Stand By)	Fotocopia	Vigente a la solicitud del crédito	No	9	No Requiere.
Hipoteca Inmobiliaria.					
Documento de Hipoteca. (Si el inmueble se encuentra gravado)	Fotocopia	Vigente a la solicitud del crédito	No	10	No Requiere.

Documento de liberación de Hipoteca. (Si el inmueble estuvo anteriormente hipotecado)	Fotocopia	Vigente a la solicitud del crédito	No	10	No Requiere.
Declaración sucesoral y solvencia de pago de impuestos. (Si el inmueble forma parte de una sucesión hereditaria)	Fotocopia	Vigente a la solicitud del crédito	No	10	No Requiere.
Documento de condominio o parcelamiento y sus aclaratorias si las hubiere.	Fotocopia	Vigente a la solicitud del crédito	No	10	No Requiere.
Carta o documento de renuncia al pacto retracto sobre el inmueble (convencional o legal)	Fotocopia	Vigente a la solicitud del crédito	No	10	No Requiere.
Cédula catastral del inmueble. (Ficha catastral)	Fotocopia	Vigente a la solicitud del crédito	No	10	No Requiere.
Documento de autorización del juez. (Si el inmueble es propiedad de un menor de edad)	Fotocopia	Vigente a la solicitud del crédito	No	10	No Requiere.
Hipoteca Mobiliaria.					
Factura de compra. (Cancelada o sin cancelar) o documento de propiedad.	Fotocopia	Vigente a la solicitud del crédito	No	3	No Requiere.
Documento de nacionalización de mercancía, si es un bien importado.	Fotocopia	Vigente a la solicitud del crédito	No	3	No Requiere.
Avalúo del bien, en caso de ser usado.	Fotocopia	Vigente a la solicitud del crédito	No	15	No Requiere.
Certificación de registro de vehículo emitido por el I.N.T.T.T; Si es aeronave acompañar matrícula, título registrado en la dirección de aeronáutica civil. Si se trata de naves o embarcaciones, fotocopia del título de propiedad protocolarizado.	Fotocopia	Vigente a la solicitud del crédito	No	5	No Requiere.
Hipoteca Prendaria.					
Traspaso a favor de BanCaribe, en el título (certificado, DPF Y/O participación) y en el libro de asiento de traspaso llevado por la agencia.	Fotocopia	Vigente a la solicitud del crédito	No	10	No Requiere.
Stand By y/o Letter of indemnity y sus modificaciones.	Fotocopia	Vigente a la solicitud del crédito	No	2	No Requiere.
Descripción y relación de los bienes que se hipotecan.	Fotocopia	Vigente a la solicitud del crédito	No	10	No Requiere.
Certificado de depósito y endoso del Bono de Prenda vigente, si la mercancía se encuentra en almacenes generales de depósito.	Fotocopia	Vigente a la solicitud del crédito	No	2	No Requiere.
Certificado de custodia de los bonos o el Stand By cedido en garantía.	Fotocopia	Vigente a la solicitud del crédito	No	2	No Requiere.

10. Documentos que deben formar parte del sistema (Trazabilidad).

5.2.2 Plazos de Conservación de los Documentos.

Al igual que en el cuadro anterior se expone cada una de las tipologías documentales y los plazos de conservación en expediente activo e inactivo; se explica si es necesario que el documento permanezca en el expediente mientras el crédito se mantenga vigente y durante un año luego de su cancelación, esto a fin de determinar que documentos son estrictamente necesarios y cuales son meramente informativos, de igual forma para el archivo inactivo se explica cuales deben permanecer allí durante el plazo precaucional de diez años y por ultimo cuales pueden extraerse del expediente activo al momento de la depuración del expediente.

Resumen de Documentos en Expedientes de Crédito			
Tipología Documental. Nombre del Doc.	En Expediente activo (Operaciones Vigentes o canceladas menor o igual a 1 año)	Archivo Inactivo (Operaciones Canceladas con garantías liberadas)	Desincorporar Doc.
Antecedentes Jurídicos.			
Cédula de Identidad de todos los intervinientes.	Si	Si, por 10 años.	Los vencidos ya sustituídos.
Documento en el que conste el estado Civil del Individuo. (Acta de matrimonio, Acta de Defunción, Capitulaciones Matrimoniales, Sentencia Declarativa de concubinato y/o divorcio; Partición de Bienes, Entre Otros)	Si	Si, por 10 años.	Los vencidos ya sustituídos.
Documento Constitutivo o Estatutos Sociales primario y sus modificaciones de la empresa. "Registro Mercantil del Acta Constitutiva de la Empresa Vigente"	Si	Si, por 10 años.	No
Constancia de "No Contribuyente" (persona natural)	Si	Si, por 10 años.	No
Documento de Poderes Generales o Especiales.	Si	Si, por 10 años.	No
Poder del Acta de Junta Directiva (autorizando la operación y/o a la persona que representa la empresa)	Si	Si, por 10 años.	No
Poder otorgado por el cónyuge (si fuera el caso)	Si	Si, por 10 años.	No
Registro Único de Información Fiscal. R.I.F.	Si	Si, por 10 años.	Los vencidos ya sustituídos.

Certificado de Solvencia Municipal.	Si	Si, por 10 años.	No
Constancia de Inscripción en el Catastro Rural.	Si	Si, por 10 años.	No
Certificado de Inscripción en el Registro de predios rurales del INTL.	Si	Si, por 10 años.	No
Certificado de Inscripción en el Registro de predios y/o Registro Agrícola INTL. (No aplica para todo tipo de crédito)	Si	Si, por 10 años.	No
Documento de Tenencia de la tierra o aquel que acredite o que califique la condición del titular.	Si	Si, por 10 años.	No
Registro Nacional de Contratista (Indica que el cliente esta registrado como empresa contratista para ofrecer sus servicios o productos a otra empresa)	Si	No	Crédito Cancelado con garantías liberadas.
Registro de Hierro (En caso de Créditos Ganaderos)	Si	Si, por 10 años.	No
Certificado de Registro Nacional de Productores, Constancia de Registro Nacional de Productores y/o M.P.P.A.T.	Si	Si, por 10 años.	No
Certificado Nacional de Vacunación (Animales)	Si	Si, por 10 años.	No
Constancia de Registro Turístico Nacional (M.P.P.I.N.T.U.R)	Si	Si, por 10 años.	No
Certificado de Solvencia de Pago por INATUR.	Si	No	Crédito Cancelado con garantías liberadas.
Autorización para la ocupación del territorio cuando se trate de proyectos a ser desarrollados en áreas bajo régimen de administración especial (ABRAE) bajo figuras de interés turístico.	Si	Si, por 10 años.	No
Proyecto Presentado ante M.P.P.I.N.T.U.R	Si	Si, por 10 años.	No
Carta Indicando condiciones esperadas de financiamiento, manifiesto de intención de financiamiento (monto, plazo, periodo de gracia, anticipos) (eventual solo cuando la solicitud no llega a tiempo.)	Si	No	Crédito Cancelado con garantías liberadas.
Currículo Vitae del Ingeniero Constructor o Empresa Constructora, Encargada del proyecto, indicando: Proyectos realizados, año de construcción de cada proyecto y metros cuadrados construidos.	Si	Si, por 10 años.	No
Currículo Vitae del Operador Turístico.	Si	No	Crédito Cancelado con garantías liberadas.
Constancia de adecuación a Variables Urbanas y Ambientales (Indispensable)	Si	Si, por 10 años.	No
Juego de Planos para construcción sellados por Ingeniería Municipal.	Si	Si, por 10 años.	No

Tradición Legal del terreno por 20 años (Constancia emitida por registro que indica antecedentes del terreno)	Si	Si, por 10 años.	No
Documentos de parcelamiento.	Si	Si, por 10 años.	No
Permisos de construcción Vigentes. (Opcional)	Si	Si, por 10 años.	No
Certificaciones de capacidad de suministro de servicios (Agua, electricidad, cañerías)	Si	Si, por 10 años.	No
Licencia de transporte turístico emitida por el Ministerio correspondiente.	Si	Si, por 10 años.	Los vencidos ya sustituidos.
Acta de Inicio de la Obra.	Si	No	Crédito Cancelado con garantías liberadas.
Antecedentes Económicos del deudor.			
Prospecto, Presentación, Memoria descriptiva, Curriculum de la Empresa (Perfil Corporativo)	Crédito Vigente	No	Crédito Cancelado con garantías liberadas.
M.A.R.E. Modelo de Análisis de Riesgo de Empresas (Cualitativo)	tres (3) últimos años	No	Crédito Cancelado con garantías liberadas.
M.A.R.E. Modelo de Análisis de Riesgo de Empresas (Cuantitativo)	tres (3) últimos años	No	Crédito Cancelado con garantías liberadas.
M.A.R.A. Modelo de Análisis de Riesgo de Agropecuario (Cualitativo / Cuantitativo)	tres (3) últimos años	No	Crédito Cancelado con garantías liberadas.
Declaración de adecuación de fondos (F-0181-E), declaración del destino del préstamo concedido.	tres (3) últimos años	No	Crédito Cancelado con garantías liberadas.
Planilla de Supervisión de créditos agropecuarios (F-0182-E)	tres (3) últimos años	No	Crédito Cancelado con garantías liberadas.
Modelo de Análisis de Riesgo Microcrédito para PN y PJ (M.A.R.M.)	tres (3) últimos años	No	Crédito Cancelado con garantías liberadas.
Consulta de Movimientos de los 3 últimos meses en la cuenta del cliente (Bancaribe)	No	No	Todos
Consulta Consolidada del cliente.	No	No	Todos
Factura Proforma o cotización del Bien. (Referencial)	No	No	Todos
Relación de Costo de Producción por ciclo.	Si	Si, por 10 años.	No
Relación de Productores por ciclo.	Si	Si, por 10 años.	No
Referencias Bancarias.	No	No	Todos
Referencias Comerciales.	tres (3) últimos años y/o meses	No	Crédito Cancelado con garantías liberadas.
Constancia / informe de factibilidad técnica.	Si	No	Crédito Cancelado con garantías liberadas.
Informe de Recuperaciones de crédito, aprobados por el comité con sello de aprobación.	Si	Si, por 10 años.	No

Notas o Aspectos a considerar. Manuscritos.	No	No	Todos
Comentarios del oficial. / Recomendaciones del crédito emitido por el banco.	Si	No	Todos
Informe de Crédito.	Todos	Si, por 10 años.	No
Informe de Visita al cliente.	Todos	Si, por 10 años.	No
Antecedentes Financieros del Deudor.			
Estado Financiero de los tres últimos ejercicios económicos o el tiempo que tenga operando la empresa. Firmados o auditados por un contador público.	tres (3) últimos años	Si, por 10 años.	No
Balance Personal.	tres (3) últimos años	Si, por 10 años.	Los vencidos ya sustituidos.
Corte del Balance de Comprobación o estados financieros de la empresa.	Si	No	Crédito Cancelado con garantías liberadas.
Carta del Auditor o contador publico indicando la revisión de los EEEF auditados. Aplica solo en casos de que los EEEF no hayan sido entregados por el cliente por estar en dicha revisión)	Si	No	Crédito Cancelado con garantías liberadas.
Consulta de Movimientos de los 3 últimos meses otras Instituciones Financieras.	Si	No	Todos
Valoración del cliente.	Si	No	Crédito Cancelado con garantías liberadas.
Constancia de Ingresos mensual o anual. (Constancia de trabajo)	Si	No	Crédito Cancelado con garantías liberadas.
Certificación de Ingresos mensual y anual.	tres (3) últimos años	No	Crédito Cancelado con garantías liberadas.
Declaración de Impuestos Sobre la Renta. (3 últimos años)	Si	Si, por 10 años.	Crédito Cancelado con garantías liberadas.
Flujo de Caja Proyectado (para créditos superiores a un año)	Si	No	No
Posición Activa y Pasiva actualizada.	No	No	Todos
Relación de Obras en ejecución y/o carga de trabajo.	tres (3) últimos años	Si, por 10 años.	No
Constancia de entradas de servicios y factura recibida por el contratante.	Si	Si, por 10 años.	No
Cronograma de ejecución del proyecto.	Si	Si, por 10 años.	No
Presupuesto de la obra.	Si	Si, por 10 años.	Los vencidos ya sustituidos.

Estructura Organizacional del proyecto.	Si	No	Crédito Cancelado con garantías liberadas.
Matriz de deudores. Cuentas por cobrar.	Si	No	Crédito Cancelado con garantías liberadas.
Notificaciones a deudores (cliente a deudor, banco cliente. Una por persona)	Si	No	Crédito Cancelado con garantías liberadas.
Situación actual de las cuentas por cobrar.	Si	No	Crédito Cancelado con garantías liberadas.
Estimación de ventas proyectadas a fin de año.	Si	No	Crédito Cancelado con garantías liberadas.
Calificación de la Superintendencia de Inversiones Extranjeras vigente (SIE X)	Si	No	Crédito Cancelado con garantías liberadas.
Proyecto Técnico Económico. Estudio de Factibilidad Técnica.	Si	Si, por 10 años.	No
Soportes de Inversión, Presupuestos, cotizaciones, facturas de equipos por adquirir.	Si	No	Crédito Cancelado con garantías liberadas.
Cronograma de Actividades e Inversiones.	Si	No	Crédito Cancelado con garantías liberadas.
Informe Técnico en caso de maquinaria Usada.	Si	No	Crédito Cancelado con garantías liberadas.
Balance de Apertura. (En caso de Instalación de nuevas Industrias)	Si	No	Crédito Cancelado con garantías liberadas.
Información Interna.			
Solicitud de Crédito Comercial. (Original y Renovaciones)	Todos	Si, por 10 años.	No
Características del Crédito.	Todos	Si, por 10 años.	No
Minutas y/o Informes de aprobación.	Todos	Si, por 10 años.	No
Correspondencia Interna y externa enviada y recibida por la institución referida al crédito otorgado.	Todos	Si, por 10 años.	No
Listado interno de situación actual de los grupos de garantías.	No	No	Todos
Consulta Consolidada del cliente. (Sicri-Sudeban)	No	Si, por 10 años.	Todos que no pertenezcan al cliente solicitante.
Informe de cambio de tasas.	Si	No	Crédito Cancelado con garantías liberadas.
Listado de operaciones.	No	No	No
Valuaciones de la obra ejecutada.	Si	Si, por 10 años.	No
Formato de desembolso por valuación de obra ejecutada.	Si	Si, por 10 años.	No
Solicitud de compra de bonos.	Si	Si, por 10 años.	No
Garantías Otorgadas y/o Documentos de Préstamos.			

Antecedentes de los Garantes			
Cédula de identidad de los garantes. (Aval, Fiador)	Si	Si, por 10 años.	Los vencidos ya sustituidos.
Documento Constitutivo o Estatutos Sociales primario y sus modificaciones de la empresa. "Registro Mercantil del Acta Constitutiva de la Empresa Vigente" (Aval, Fiador)	Si	Si, por 10 años.	No
Registro Único de Información Fiscal. R.I.F. (Aval, Fiador)	Si	Si, por 10 años.	Los vencidos ya sustituidos.
Declaración de Impuestos Sobre la Renta. (3 últimos años) (Aval, Fiador)	Si	No	Crédito Cancelado con garantías liberadas.
Declaración de Impuesto al Valor Agregado IVA (Aval, Fiador)	Si	No	Todos
Balance Personal. (Aval, Fiador)	Si	Si, por 10 años.	No
Estados Financieros de los garantes de los tres últimos ejercicios económicos. Firmados por un contador o auditados. (Aval, Fiador)	Si	Si, por 10 años.	No
Garantías			
Título de propiedad del bien dado en garantía.	Si	Si, por 10 años.	No
Certificación de Gravamen.	Si	Si, por 10 años.	No
Póliza de Seguro Vigente. Donde establece al Banco del Caribe como "Beneficiario Preferencial" Original y sus renovaciones.	Si	Si, por 10 años.	No
Avalúo del bien dado en garantía. Con emisión vigente a la solicitud y sus actualizaciones hasta tres años.	Si	Si, por 10 años.	No
Título valor o certificado de custodia. (Si aplica)	Si	Si, por 10 años.	No
Factura u orden de compra debidamente aceptada por el deudor, cedido en garantía.	Si	Si, por 10 años.	No
Letras de cambio, librado y aceptada por terceros a favor del cliente. (Operaciones de descuento)	Si	Si, por 10 años.	No
Relación de Giros a descontar. (Operaciones de descuento)	Si	Si, por 10 años.	No
Facturas debidamente selladas. Contratos con otras empresas.	Si	Si, por 10 años.	No
Certificación de conocimiento de contrato firmado por todos los intervinientes.	Si	Si, por 10 años.	No

Formato de cesión de facturas. Relación de facturas.	Si	Si, por 10 años.	No
Contrato de gestión de cobranzas.	Si	Si, por 10 años.	No
Contrato Factoring Banco-Cliente (Para casos de Líneas de Crédito y operaciones puntuales)	Si	Si, por 10 años.	No
Documento de Préstamo con prórroga, debidamente firmado por los intervinientes de la operación (aplica para operaciones dentro de la línea)	Si	Si, por 10 años.	No
Carta y/o Solicitud de prórroga emitida por el cliente, firmada por los intervinientes de la operación. (aplica para operaciones dentro de línea)	Si	Si, por 10 años.	No
Documento de Fianza.	Si	Si, por 10 años.	No
Documento anexo de fianza persona natural o jurídica, en caso que la operación posea más de tres fiadores. (aplica para operaciones dentro de línea)	Si	Si, por 10 años.	No
Contrato de Microcrédito (Formato electrónico) (aplica para operaciones dentro de línea).	Si	Si, por 10 años.	No
Documento especial Línea comercio Bancaribe.	Si	Si, por 10 años.	No
Carta de autorización para desembolso de créditos de arrendamiento financiero.	Si	Si, por 10 años.	No
Liberación de garantías.	Si	Si, por 10 años.	No
Mensajes SWIFT por constitución o cambio de garantía. (Stand By)	Si	Si, por 10 años.	No
Hipoteca Inmobiliaria.			
Documento de Hipoteca. (Si el inmueble se encuentra gravado)	Si	Si, por 10 años.	No
Documento de liberación de Hipoteca. (Si el inmueble estuvo anteriormente hipotecado)	Si	Si, por 10 años.	No
Declaración sucesoral y solvencia de pago de impuestos. (Si el inmueble forma parte de una sucesión hereditaria)	Si	Si, por 10 años.	No
Documento de condominio o parcelamiento y sus aclaratorias si las hubiere.	Si	Si, por 10 años.	No

Carta o documento de renuncia al pacto retracto sobre el inmueble (convencional o legal)	Si	Si, por 10 años.	No
Cédula catastral del inmueble. (Ficha catastral)	Si	Si, por 10 años.	No
Documento de autorización del juez. (Si el inmueble es propiedad de un menor de edad)	Si	Si, por 10 años.	No
Hipoteca Mobiliaria.			
Factura de compra. (Cancelada o sin cancelar) o documento de propiedad.	Si	Si, por 10 años.	No
Documento de nacionalización de mercancía, si es un bien importado.	Si	Si, por 10 años.	No
Avalúo del bien, en caso de ser usado.	Si	Si, por 10 años.	No
Certificación de registro de vehiculo emitido por el I.N.T.T.T; Si es aeronave acompañar matricula, título registrado en la dirección de aeronáutica civil. Si se trata de naves o embarcaciones, fotocopia del título de propiedad protocolarizado.	Si	Si, por 10 años.	No
Hipoteca Prendaria.			
Traspaso a favor de BanCaribe, en el título (certificado, DPF Y/O participación) y en el libro de asiento de traspaso llevado por la agencia.	Si	Si, por 10 años.	No
Stand By y/o Letter of indemnity y sus modificaciones.	Si	Si, por 10 años.	No
Descripción y relación de los bienes que se hipotecan.	Si	Si, por 10 años.	No
Certificado de depósito y endoso del Bono de Prenda vigente, si la mercancía se encuentra en almacenes generales de deposito.	Si	Si, por 10 años.	No
Certificado de custodia de los bonos o el Stand By cedido en garantía.	Si	Si, por 10 años.	No

11. Plazos de conservación de los documentos (Trazabilidad).

CONCLUSIONES

El Archivo de Créditos Comerciales del Banco del Caribe se beneficiaría sobre manera con la aplicación de la Norma UNE:ISO 15489 ya que estas plantean una excelente oportunidad para que las empresas establezcan políticas necesarias para la gestión de documentos ya que establece los requisitos básicos para que puedan instaurar un marco de buenas prácticas que mejoren de forma sistemática y efectiva la creación y mantenimiento de sus documentos, apoyando la política y los objetivos de la organización.

Bancaribe, al igual que distintas instituciones del sector bancario del país, ha desarrollado un notable crecimiento a lo largo de su historia, tanto a nivel estructural como organizacional, está siempre innovando y generando nuevas ideas para la optimización de los procesos existentes, es por ello que ha hecho grandes esfuerzos para el mejoramiento de sus procedimientos administrativos y de Gestión de los documentos, sin embargo se requiere de mayor ahínco para el cumplimiento de los mismos.

La Gestión Documental contribuye con ese proceso estratégico de evolución y desarrollo de la sociedad de la Información, por lo cual es de suma importancia desarrollar técnicas empresariales que se enfoquen en el buen funcionamiento de las áreas que se dedican a la gestión y resguardo de sus documentos, haciendo énfasis en el reconocimiento de la información como recurso fundamental para el desarrollo de las empresas y del país.

RECOMENDACIONES

Expuesta la problemática planteada se presentan las siguientes recomendaciones, con el objeto de garantizar un óptimo funcionamiento del servicio que se presta en el Archivo de Créditos Comerciales y de la institución a fin de optimizar procesos y procedimientos:

- Crear un reglamento interno para el funcionamiento del Archivo.
- Crear un Manual de Normas y procedimientos en donde se establezcan concisamente las responsabilidades y flujos de trabajo respectivos de cada área que interviene en el proceso crediticio de la institución.
- Elaborar instructivos que refuercen y normalicen la organización de los documentos, y los procedimientos que rodean el proceso crediticio de la institución.
- Implementar tablas de accesos y tabla de retención documental para garantizar la correcta fluidez de la documentación en todas las áreas de trabajo.
- Implementación de la tabla de retención documental para garantizar la selección y conservación de los documentos que tienen carácter permanente.
- Capacitar y formar al personal de la unidad de información continuamente para la aplicación de las tablas de retención documental.
- Establecer y promulgar los debidos procedimientos y directrices de los procedimientos relacionados con la Gestión Documental.
- Deben crearse medidas para controlar el acceso, la identificación del usuario, la destrucción autorizada y la seguridad, con la finalidad de evitar el acceso, la modificación o la eliminación de documentos sin autorización.
- Prever los soportes de almacenamiento a mediano y largo plazo.

BIBLIOGRAFIA

- Alonso, J. García, M. Lloveras, M. (2007). *La Norma ISO 15489: Un marco sistemático de buenas prácticas de gestión documental en las organizaciones*.
- Arévalo, V. (1998). *Diccionario de términos archivísticos*. Buenos Aires, Argentina.
- Arias, F. (1997). *El proyecto de investigación: Guía para la elaboración*. Caracas. Venezuela.
- Fernández, J. (2009). *Metodología para la Construcción de un sistema de flujos de trabajo automatizado (Workflow) para empresas de bienes y servicios*. Medellín. Colombia.
- Fernández, P. (1999). *Manual de Organización de Archivos de Gestión en las oficinas municipales*. Granada, España.
- Gavidia, W. Cáceres, J. Blanco, L. Ortuño, C. (1993) *Manual para la Elaboración, Presentación y Evaluación del trabajo de Licenciatura*. Manual no publicado.
- Heredia, A. (1991). *Archivística General teoría y práctica*. Sevilla, España.
- Mata, D. Ramos, M. (2010) *Elaboración de una tabla de retención documental para el Archivo “Registro Único de Clientes” del Banco Exterior*. Tesis de Licenciatura no publicada. Universidad Central de Venezuela, Caracas.
- Molina, K. (2012) *Propuesta de mejora en la Gestión del Archivo de Crédito en una entidad bancaria venezolana con base en la metodología Lean-Six Sigma*. Tesis de Maestría no publicada. Universidad Metropolitana, Caracas.
- Mugica, M. (2002). *Gestión Documental y Organización de Archivos*. Cuba.
- Sabino, C. (1991). *Diccionario de Economía y Finanzas*. Caracas, Venezuela.
- Sánchez, A. (2011) *La Gestión de documentos como estrategia de innovación empresarial*. Tesis de Maestría no publicada. Universidad Central de Venezuela, Caracas.
- Sánchez, A. (2004) *Curso de manejo de archivos*. Universidad Central de Venezuela, Caracas.

- Sojo, V. *Estilo de citas y referencias de la American Psychological Association (A.P.A).* {Compilación}. Caracas. Venezuela.
- UNE-ISO 15489-1: 2005. Información y documentación – Gestión de los documentos – parte I: Generalidades. Madrid: AENOR.
- UNE-ISO/TR 15489-2: 2005. Información y documentación – Gestión de documentos – parte II: Directrices. Madrid: AENOR.

FUENTES ELECTRONICAS

- Oficina Internacional del trabajo, Consejo de Administración. (2007). *Colaboración entre la Organización Intenacional del trabajo y la Organización Internacional de Normalización (ISO)*. Ginebra: 298^a reunión. Recuperado 30 de octubre de 2014, de <http://dyna.unalmed.edu.co/en/ediciones/159/articulos/a23v76n159/a23v76n159.pdf>
- Archivo General de Colombia. (2009). *Elaboración y Aplicación de Tablas de Retención Documental Preparado por: División de Clasificación y Descripción. División de Programas Especiales*. Bogotá. Colombia. Recuperado 20 de abril de 2015 de http://www.unicesar.edu.co/index.php/gestion-documental/doc_download/30-elaboracion-y-aplicacion-de-tablas-de-retencion-documental-
- Universidad Nacional de Colombia. *Elaboración y/o actualización de Tablas de Retención Documental*. Bogota. Colombia. Recuperado 15 de marzo de 2015, de <http://www2.unalmed.edu.co/archivo/documentos/Nuevos/ELABORACIoN%20ACTUALIZACIoN%20DE%20TRD.pdf>
- Archivo General de la Nación. *Mini-Manual de Tablas de Retención Documental y Transferencias Documentales*. Bogotá. Colombia. Recuperado el 3 de febrero de 2015, de <http://www.mininterior.gov.co/econtent/library/documents/DocNewsNo2342DocumentNo6047.PDF>

ANEXOS

Anexo 1. Tabla de Oficinas a Nivel Nacional de Bancaribe.

OFICINAS		BANCARIBE		✓ Ubicación Sede Regional		
Metro Oeste	113	El Recreo	Centro Llanos	200	Maracay Centro	✓
	133	Los Teques		201	Cagua	
	150	Caracas Centro		202	La Victoria	
	152	Los Castores		203	Villa de Cura	
	154	Catia		204	Maracay Plaza	
	155	La Guaira		205	Santa Cruz de Aragua	
	162	La Casona		206	San Juan de Los Morros	
	163	Quinta Crespo		207	Turmero	
	167	La Cascada		208	San Jacinto	
	168	Santa Mónica		209	Maracay Las Delicias	
	170	Sabana Grande		212	Las Américas	
	182	Av. Universidad		370	San Fernando de Apure	
	184	Montalbán		400	Calabozo	
189	Charallave	420	Valle de La Pascua			
194	Hermanidad Gallega					
196	Bello Monte					
Metro Este	131	Guatire Plaza	Lara- Yaracuy	102	Morón	
	139	Unimet		103	Yaracal	
	142	La Lagunita		270	San Felipe	
	156	Las Mercedes		276	Chivacoa	
	158	La California Sur		300	Barquisimeto Centro	
	159	Altamira		301	Barquisimeto Este	
	161	Rómulo Gallegos		302	Barquisimeto Oeste	✓
	164	Los Palos Grandes		304	Barquisimeto Mercabar	
	165	Centro Lido		307	Barquisimeto Av. Lara	
	166	La Trinidad		314	Sambil Barquisimeto	
	171	La Urbina	Occidente	250	Punto Fijo	
	172	Los Ruices		251	Punto Fijo Av. Táchira	
	174	C.C.C.T		433	Valera	
	175	Palo Verde		500	Maracaibo Centro	
	183	Concresa		502	Maracaibo 5 de Julio	
	186	C.C. Sambil		503	Maracaibo Delicias Norte	
	190	Las Mercedes Calle París		560	Maracaibo Padre Claret	✓
	192	Boulevard El Cafetal		562	Maracaibo La Limpia	
	193	C. C. Buenaventura		563	Ciudad Ojeda	
	195	Expreso Baruta		564	Sambil Maracaibo	
198	San Ignacio					
199	La Castellana					
Oriente Norte	151	Anaco	Andes- Llanos	310	San Carlos	
	520	Puerto La Cruz 5 de Julio		320	Acarigua	
	523	Puerto Píritu		321	Llano Mall	
	525	Puerto La Cruz Centro		326	Turen	
	527	El Tigre		349	Alto Barinas	
	530	La Asunción		350	Barinas	✓
	531	Porlamar		351	Guanare	
	541	Barcelona		429	Mérida Pie Monte	
	546	Lecheria		430	San Cristóbal Av. Libertador	
548	Sambil Margarita	431	San Antonio del Táchira			
Oriente Sur	510	Puerto Ordaz	Carabobo	432	Mérida	
	511	Ciudad Bolívar		434	San Cristóbal Centro	✓
	512	Upata		435	San Cristóbal La Concordia	
	513	San Félix		436	El Vigía	
	514	C.C. Orinokia Mall		104	Puerto Cabello La Sultana	
		220	Valencia Centro			
		221	Valencia Guaparo	✓		
		222	Valencia Caribbean Plaza			

	521	Cumana	✓		223	Valencia Michelena
	524	Carúpano			224	Los Guayos
	540	Maturín			225	Sambil Valencia
	544	Maturín Petroriente			226	Guacara
					227	Guigue
					229	San Joaquín
					230	Valencia Zona Industrial
					231	Valencia El Viñedo

Anexo 2. Formulario de identificación y valoración para la selección Documental.



FORMULARIO DE IDENTIFICACIÓN Y VALORACIÓN PARA LA SELECCIÓN DOCUMENTAL

El formulario se estructura en cuatro áreas: Identificación, Valoración, Selección y Notas.

1. ÁREA DE IDENTIFICACIÓN

Incluye la información esencial para la identificación de la serie documental: origen, custodia, contenido y organización.

- 1.1. CÓDIGOS DE REFERENCIA: Código o códigos alfanuméricos que permitan identificar de un modo jerárquico o estructurado la serie.
- 1.2. DENOMINACIÓN DE LA SERIE: Nombre normalizado de la serie objeto de identificación, según el cuadro de clasificación de referencia.
- 1.3. DEFINICIÓN DE LA SERIE: Funciones y finalidades por las que han sido creadas las series.
- 1.4. PRODUCTOR: Nombre de la institución y unidad administrativa responsable de la producción de la serie.
- 1.5. FECHAS: Datación inicial y final de la serie, o de la fracción de serie del periodo estudiado.
- 1.6. LEGISLACIÓN: Normativa específica que afecta a la producción de la serie o fracción de serie del periodo estudiado.
- 1.7. PROCEDIMIENTO: Proceso de tramitación administrativa que determina la creación o incorporación de los documentos que componen cada unidad documental de la serie.
- 1.8. DOCUMENTOS QUE FORMAN LA UNIDAD DOCUMENTAL: Relación ordenada de los documentos básicos que, en función del procedimiento, forman parte de cada unidad documental de la serie.

- 1.9. **ORDENACIÓN DE LA SERIE:** Tipo de ordenación de las unidades documentales que componen la serie.
- 1.10. **SERIES PRECEDENTES:** Nombre de las series documentales cronológicamente anteriores a la que es objeto de identificación, que desarrollen unas funciones y finalidades similares.
- 1.11. **SERIES DESCENDENTES:** Nombre de las series documentales cronológicamente posteriores a la que es objeto de identificación, que desarrollen unas funciones y finalidades similares.
- 1.12. **SERIES RELACIONADAS:** Nombre de las series documentales que por contenido o tramitación incluyan información complementaria a la serie objeto de identificación. En caso de conocerse, también se incluirán las series relacionadas en otros archivos.
- 1.13. **DOCUMENTOS RECOPIULATORIOS:** Nombre de las series documentales y documentos que supongan una recopilación de la información básica contenida en la serie objeto de identificación.
- 1.14. **DESCRIPCIÓN FÍSICA:** Tipo de soporte en que se encuentra la documentación y volumen de la serie documental.

SOPORTE: Indicación del soporte material en que se presentan los documentos de la serie.

VOLUMEN: Indicación de las dimensiones o cantidad de unidades de instalación y/o unidades documentales que integran la serie documental estudiada.

2. ÁREA DE VALORACIÓN

Incluye el valor administrativo, legal-jurídico e informativo, atribuible a la serie documental.

- 2.1. **VALOR ADMINISTRATIVO:** Valor que va unido a la finalidad inmediata por la cual la serie documental ha sido generada, ya sea por razones fiscales, contables o cualquier otra de tipo administrativo. Este valor está estrechamente ligado a la vigencia administrativa de la serie documental.
- 2.2. **VALOR LEGAL-JURÍDICO:** Valor atribuible a la serie documental, o a una parte de sus documentos, que puedan ser consideradas pruebas que garanticen los derechos y deberes de la Administración y de los ciudadanos, o que permitan la protección de derechos civiles, de

propiedad y otros. Se indicará también el período de vigencia de dicho valor.

- 2.3. **VALOR INFORMATIVO:** Valor atribuible a la serie documental, o a una parte de sus documentos, en cuanto reflejen las competencias y funciones del organismo productor, su estructura organizativa, sus normas de actuación y los procedimientos, decisiones y operaciones significativas. Asimismo, se refiere al valor de los documentos que incluyan datos sobre personas, lugares, materias, acontecimientos o fenómenos que puedan ser aprovechados de forma sustancial en la investigación y el estudio en cualquier ámbito del conocimiento humano.

3. ÁREA DE SELECCIÓN

Incluye la propuesta de conservación o eliminación de la serie documental, o de una parte de sus documentos.

- 3.1. **CONSERVACIÓN:** Indicación de la propuesta de conservación total o parcial de la serie documental.

TOTAL: Conservación íntegra y permanente de la serie documental.

PARCIAL: Conservación de una parte de la serie documental de acuerdo con el resultado de la aplicación del tipo de selección más adecuado a sus características. En caso de muestreo se indicará la técnica aplicable y los plazos.

- 3.2. **ELIMINACIÓN:** Eliminación de la serie documental. Se indicará su período de conservación.

4. ÁREA DE NOTAS

Incluye la información complementaria que sea necesario reseñar o bien aquella que no ha podido ser consignada en ninguna de las tres áreas anteriores.

Anexo 3. Normativa prudencial vigente dictada por sudeban relativa a los expedientes de crédito y la información que debe reposar en ellos.



RIF: J-00002949-0

NORMATIVA PRUDENCIAL VIGENTE DICTADA POR SUDEBAN RELATIVA A LOS EXPEDIENTES DE CRÉDITO Y LA INFORMACIÓN QUE DEBE REPOSAR EN ELLOS.

I. EN CUANTO LOS EXPEDIENTES DE LOS DEUDORES DE CRÉDITOS:

1. El 28 de noviembre de 1997, Sudeban en uso de sus facultades normativas dictó la Resolución número 009-1197 contentiva de las **"NORMAS RELATIVAS A LA CLASIFICACIÓN DEL RIESGO EN LA CARTERA DE CRÉDITOS Y CÁLCULO DE SUS PROVISIONES"**.
2. El 4 de abril de 2000, Sudeban en uso de sus facultades normativas dictó la Circular número SBIF-CJ-2364 del 4 de abril de 2000, mediante la cual aclaró el alcance de lo establecido en el numeral 3 del artículo 27 de las **"NORMAS RELATIVAS A LA CLASIFICACIÓN DEL RIESGO EN LA CARTERA DE CRÉDITOS Y CÁLCULO DE SUS PROVISIONES"**.

II. EN CUANTO A LOS EXPEDIENTES DE LOS DEUDORES DE MICROCRÉDITOS:

3. El 24 de enero de 2002, Sudeban en uso de sus facultades normativas dictó la Resolución número 010.02 contentiva de las **"NORMAS RELATIVAS A LA CLASIFICACIÓN DEL RIESGO EN LA CARTERA DE MICROCRÉDITOS Y CÁLCULO DE SUS PROVISIONES"**.

En los tres instrumentos antes citados se establecen los requisitos mínimos y la forma en que deben conformarse los expedientes de créditos.

1. En las **"NORMAS RELATIVAS A LA CLASIFICACIÓN DEL RIESGO EN LA CARTERA DE CRÉDITOS Y CÁLCULO DE SUS PROVISIONES"**, se establece en el Capítulo III De la Información en los expedientes de créditos lo siguiente:

- a) Se deben llevar registros mínimos de información y archivos actualizadosⁱ a los fines de que el banco disponga de elementos para medir el riesgo de los créditos de forma integral, considerando la situación financiera del cliente, su comportamiento y las garantías constituidas. *(Artículo 26)*
- b) Los expedientes de crédito deben estar **DIVIDIDOS EN CINCO SECCIONES** cuya denominación y contenido debe ser la siguiente: *(Artículo 27)*

1.1. SECCIÓN: ANTECEDENTES JURÍDICOS DEL DEUDOR:

a. DE LA IDENTIFICACIÓN DEL DEUDOR:

- Si el deudor es persona jurídica, copia del documento constitutivo y de los estatutos sociales vigentes, debidamente registrados, además aquellos vigentes, para la fecha de otorgamiento del crédito.
- Si el deudor es una persona jurídica extranjera que no se encuentren dentro de los supuestos previstos en el artículo 354 del Código de Comercio, en su expediente deberán constar los mismos documentos o sus análogos antes señalados, debidamente legalizados y traducidos al idioma castellano por intérprete público.
- Si el deudor es persona natural, copia de su cédula de identidad o documento de identificación expedido por la autoridad competente y cualquier otro documento que le autorice para contratar con la institución financiera.

b. SI EL DEUDOR ACTÚA A TRAVÉS DE UN REPRESENTANTE:

- Copia de los documentos mediante los cuales se constituyan apoderados generales o especiales para actuar ante la institución financiera;
- Para los casos de los deudores que sean personas jurídicas deberán incluirse además, todos aquellos documentos que, de acuerdo con los estatutos de la sociedad, permitan determinar la persona natural que en definitiva la representará.



Ref. J-00029490

C.- DOCUMENTACIÓN PRODUCIDA POR LA INSTITUCIÓN:

- Constancia expedida por la unidad de análisis jurídico de la institución financiera, sobre la capacidad legal para contratar si el deudor es persona natural, y en caso de persona jurídica, sobre la capacidad de su representante.

1.2. SECCIÓN: ANTECEDENTES ECONÓMICOS DEL DEUDOR:

En esta sección se incluirá un resumen histórico de las actividades económicas desarrolladas por el deudor, mencionando entre otros:

- a) Los productos o servicios que vende,
- b) Su competencia más importante,
- c) Los mercados que sirve,
- d) La antigüedad de su relación y
- e) El tipo de operaciones que ha efectuado con la institución financiera.

1.3. SECCIÓN: ANTECEDENTES FINANCIEROS DEL DEUDOR:

En esta sección se incluirá:

a) SI ES PERSONA JURÍDICA DEBERÁ PRESENTAR:

- Copia de los estados financieros de por lo menos los tres (3) últimos ejercicios económicos, siempre y cuando la empresa tenga al menos tres (3) años de constituida o si tiene menos de tres (3) años operando, el tiempo que tenga operando;

b) SI ES PERSONA NATURAL, DEBERÁ PRESENTAR:

- Un balance personal a la fecha de solicitud del crédito con antigüedad no mayor a seis (6) meses
- Constancia de sus ingresos mensuales y/o anuales con antigüedad no mayor a tres (3) meses.

c) En los dos casos (persona natural y persona jurídica) se debe incluir,

- Copia de sus declaraciones de impuestos sobre la renta:
 - Persona Jurídica los correspondientes a los tres (3) últimos años.
 - Persona Natural el correspondiente al último año.

d) Adicionalmente, según el tipo de financiamiento otorgado, el expediente deberá contener lo siguiente:

- Para los créditos de corto plazo:
 - Indicación clara de la finalidad del crédito.
 - Si éste es producto de una reestructuración, se deberá especificar cuál era la finalidad del crédito inicialmente otorgado.
 - Se deberá disponer de un estado de flujo de efectivo del deudor por la vigencia del crédito solicitado cuando se trate personas jurídicas, así como las fuentes de los ingresos que permitan la cancelación del crédito.
- Para los créditos de largo plazo:
 - Indicación clara de la finalidad del crédito que contenga entre otros:
 - Los estados financieros proyectados con su respectivo estado de flujo de efectivo, por la vigencia del crédito solicitado, y
 - Análisis y evaluación del proyecto que se está financiando, en los casos que se requiera.

1.4. SECCIÓN: INFORMACIÓN INTERNA:

En esta sección se incluirán:

- a) La solicitud del crédito y
- b) Las actas de los comités de aprobación en las que se establecen las condiciones de aprobación de los créditos, tanto las referidas a las

operaciones que actualmente mantiene el deudor, como las aprobadas en el último año. Estas actas deberán indicar:

- La fecha de aprobación del crédito,
 - El plan de pago aprobado,
 - Las tasas de interés a aplicar y
 - Las garantías exigidas.
- c) Copia de los respectivos documentos que constituyan prueba de los derechos de la institución financiera para exigir el pago.
- d) Copia de toda la correspondencia enviada y recibida por la institución financiera referida al crédito otorgado,
- e) El informe relativo al estudio de la solicitud de crédito, en el cual se analice la situación según el tipo de crédito requerido.
- Este informe deberá estar elaborado por funcionarios de la institución financiera debidamente identificados.
 - En el caso de que el referido informe fuese elaborado por personas naturales o empresas diferentes a la institución financiera, los funcionarios señalados deberán certificarlos y tendrán la misma responsabilidad sobre su contenido.

1.5. SECCIÓN: GARANTÍAS OTORGADAS:

Esta sección incluirá:

- a) Copia de los documentos que permitan verificar la propiedad sobre el bien que constituye la garantía,
- b) Copia de la certificación de gravamen expedida por la autoridad competente con un lapso no mayor de un (1) mes a la fecha de otorgamiento del crédito,
- c) Copia de los documentos mediante los cuales se constituyó la garantía,
- d) Un informe elaborado por la unidad de análisis jurídico de la institución financiera sobre la correcta constitución de la garantía.

e) La póliza de seguro vigente, contratada a los fines de cubrir los riesgos eventuales por daños o pérdidas causados sobre el bien objeto de la garantía.

f) Cualquiera otro documento que permita identificar la garantía y establecer su valoración de conformidad con lo dispuesto en los artículos 15 y 16 y en el Capítulo IV de las **"NORMAS RELATIVAS A LA CLASIFICACIÓN DEL RIESGO EN LA CARTERA DE CRÉDITOS Y CÁLCULO DE SUS PROVISIONES"**.

Para los aspectos señalados en las cinco (5) secciones del expediente, se dará validez además a la información registrada en medios magnéticos, siempre y cuando éstos garanticen la seguridad y confidencialidad de los datos, a juicio de la Superintendencia.

2. Sudeban en uso de sus facultades normativas instruyó a las instituciones bancarias mediante la Circular número SBIF-CJ-2364 del 4 de abril de 2000, sobre el alcance de lo establecido en el numeral 3 del artículo 27 de las **"NORMAS RELATIVAS A LA CLASIFICACIÓN DEL RIESGO EN LA CARTERA DE CRÉDITOS Y CÁLCULO DE SUS PROVISIONES"**, en atención a la información suministrada por el SENIAT relacionada con que una parte considerable de las solicitudes de Registro de Información Fiscal (RIF) y de las Constancias de No Contribuyentes", para personas naturales, eran consecuencia de las exigencias de las instituciones bancarias, al solicitarlas para tramitar créditos y conformar el expediente de sus deudores.

Ante lo expuesto Sudeban observó que en el numeral 3° del artículo 27 de las **"NORMAS RELATIVAS A LA CLASIFICACIÓN DEL RIESGO EN LA CARTERA DE CRÉDITOS Y CÁLCULO DE SUS PROVISIONES"**, se establecen los requisitos mínimo que deben existir en la sección antecedentes financieros del deudor del expediente de crédito. Allí se dispone que si el deudor es una persona natural: i) debe consignar un balance personal a la fecha de la solicitud del crédito con una antigüedad no

mayor de seis (6) meses; ii) Una Constancia de sus ingresos mensuales y/o anuales con antigüedad no mayor de tres (3) meses; ii) Un Copia de la declaración de impuesto sobre la renta correspondiente al último año.

Sobre lo anterior Sudeban aclaró que:

- a) Las instituciones no están en la obligación de exigir, de manera aislada a las personas naturales, el Registro de Información Fiscal (RIF), en el momento de conformar los expedientes de créditos u otros trámites.
- b) Del espíritu de la norma antes señalada, no se infiere que la Declaración de No Contribuyente” deba ser emitida por la Administración tributaria. Tal requisito debe ser sustituido, a discreción de cada institución financiera, por:
 - Una declaración suscrita por el propio cliente; o,
 - Un análisis del balance personal presentado, en el cual se concluya que los ingresos reflejados en el mismo, no alcanzan el mínimo establecido en la ley de Impuesto Sobre la Renta, para presentar la declaración de ese impuesto.

EN CUANTO LOS EXPEDIENTES DE LOS TITULARES DE TARJETAS DE CRÉDITO éstos serán organizados en cuanto les sean aplicables conforme a lo establecido en las **“NORMAS RELATIVAS A LA CLASIFICACIÓN DEL RIESGO EN LA CARTERA DE CRÉDITOS Y CÁLCULO DE SUS PROVISIONES”**.

3. En las **“NORMAS RELATIVAS A LA CLASIFICACIÓN DEL RIESGO EN LA CARTERA DE MICROCRÉDITOS Y CÁLCULO DE SUS PROVISIONES”**, se establece en su artículo 12 lo siguiente:

Artículo 12: Las instituciones financieras deberán mantener en los expedientes de los prestatarios como mínimo la información del deudor individual, del grupo mancomunado o solidario y/o de los fiadores o avalistas, según la modalidad de crédito correspondiente. No obstante lo anterior, las instituciones financieras podrán mantener bajo la modalidad

de mensaje de datos la información contenida en los expedientes de los deudores, de conformidad con lo establecido en el decreto N° 1.204 con Fuerza de Ley sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas, de fecha 10 de febrero 2001, publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 37.148 el 28 de febrero de 2001.

La citada disposición estableció en cuanto a la información a mantener en los expedientes lo siguiente:

1. Un Informe elaborado por los funcionarios de la institución financiera debidamente identificados que contemple:

- a) Un estudio socio-económico del deudor o codeudores, según el tipo de préstamo requerido, en el cual se analice:
 - El nivel de vida del deudor,
 - El grado de capacitación del deudor y su formalidad,
 - Los nexos y confianza entre los miembros del grupo mancomunado o solidario, cuando corresponda.
- b) La Verificación de los activos declarados y el análisis de la situación financiera, que demuestre la capacidad de pago, considerando las posibilidades reales de honrar la garantía solidaria y/o mancomunada asumida, ante la eventualidad de mora o incumplimiento de uno o más de sus codeudores.

2. Copia del documento de aprobación de los créditos debidamente fechado, en el cual deberá constar:

- a) El importe del crédito
- b) El plazo otorgado.
- c) La forma de pago establecida.
- d) Las tasas de interés;
- e) Las garantías requeridas.
- f) El objeto del crédito.
- g) Los nombres y las firmas de quienes aprueben la operación.

3. Copia de los contratos y otros documentos que respalden los créditos otorgados y que constituyan prueba de los derechos de la institución para exigir el pago.
4. Copia de los contratos y otros documentos que sustenten las garantías recibidas; dichas garantías podrán ser reales o fiduciarias de carácter sólido, avales o fianzas personales o no.
5. Copia de toda la correspondencia enviada y recibida por la institución financiera referida al crédito otorgado.
6. Indicación clara de la finalidad del crédito.
 - Si éste es producto de una reestructuración, se deberá especificar cuál era la finalidad del crédito inicialmente otorgado, a los efectos de determinar las posibilidades de recuperación y bases utilizadas que ameriten la reestructuración.
7. Tanto para los créditos vigentes como para los reestructurados, se deberá disponer de un estado de flujo de efectivo por la vigencia del crédito, elaborado por funcionarios de la institución financiera, con base en las fuentes de los ingresos de los solicitantes que permitan determinar la capacidad de pago y de endeudamiento del cliente o codeudores.
8. Antecedentes jurídicos:
 - a) Personas jurídicas:
 - Copia del documento constitutivo y de los estatutos sociales, debidamente registrados, publicados y vigentes, para la fecha de otorgamiento del crédito.
 - Referencias bancarias y/o comerciales (en caso de poseerlas).
 - Todos aquellos documentos que de acuerdo con los estatutos de la sociedad, permitan determinar la persona natural que en definitiva la representará.
 - Referencias del Sistema de Información central de Riesgos (SICRI), efectuadas por la Institución Financiera.
 - b) Personas naturales.



044323267-7-198

- Copia de la cédula de identidad o pasaporte.
- Referencias comerciales y/o bancarias (en caso de poseerlas).
- Solvencia moral (referencias personales).
- Referencias del Sistema de Información Central de Riesgos (SICRI), efectuadas por la Institución.

9. Antecedentes económicos:

En esta sección se incluirá un resumen preparado por la institución financiera de las actividades económicas desarrolladas por el o los beneficiarios del crédito, en el cual se evidencie la experiencia de éste (os); caso contrario debe señalarse expresamente la voluntad manifiesta del prestatario de capacitarse en el ramo de su competencia. Igualmente, el referido resumen debe mencionar entre otros, la competencia más importante y los mercados que sirven, así como, los servicios que prestan, productos que elaboren, y distribuyan los prestatarios.

10. Antecedentes financieros:

a) Persona jurídica:

- Copia de los estados financieros de los tres (3) últimos ejercicios económicos, en caso de poseerlos.
- Copia de las declaraciones del impuesto sobre la renta de los últimos tres (3) ejercicios gravables, de ser el caso.
- Si la empresa tiene menos de tres (3) años de constituida o de estar operando, deberá presentar los estados financieros de por lo menos el último año y la última declaración de impuesto sobre la renta.
- En caso de no contar con la documentación señalada en los puntos anteriores, la institución financiera deberá elaborar una certificación de ingresos mensuales y/o anuales del prestatario o, en su defecto, una declaración jurada de los activos y pasivos del prestatario a la fecha de la solicitud del crédito.

b) Persona natural:

- Declaración jurada elaborada por la institución financiera o por el prestatario, la cual contenga los activos y pasivos de éste. Dicha



Ref. J-0002949-0

declaración debe efectuarse a la fecha de solicitud del crédito y estar suscrita por el prestatario.

¹ Este recordatorio relacionado con la **NORMATIVA PRUDENCIAL VIGENTE DICTADA POR SUDEBAN RELATIVA A LOS EXPEDIENTES DE CRÉDITO Y LA INFORMACIÓN QUE DEBE REPOSAR EN ELLOS** y la exacta interpretación que debe darse a las disposiciones que se refieren a la necesidad de que en el expediente del cliente este su balance, **NOS CONDUCE A DETERMINAR SI BASTA O SI ES SUFICIENTE CON UN BALANCE RECIENTE DEL DEUDOR PARA EL MOMENTO EN QUE SE APROBÓ EL CRÉDITO O SI SE REQUIERE SU ACTUALIZACIÓN DURANTE LA VIGENCIA DEL CRÉDITO.**

Revisada la Normativa Prudencial objeto de este trabajo, **CONCLUIMOS EN QUE EN EL EXPEDIENTE DEL CLIENTE DEBE ESTAR SIEMPRE UN BALANCE ACTUALIZADO** (también los anteriores hasta por los tres últimos años), no solamente al momento en que se analiza y decide la solicitud de crédito sino durante su vigencia y mientras el cliente sea deudor aún hasta los clasificados como de Alto Riesgo.

La falta del balance actualizado en el expediente es considerada por Sudeban como una falla de la información financiera requerida para poder evaluar la situación del deudor y acarrea aumento de la provisión, aun en los casos de créditos vigentes o al corriente en sus pagos. De conformidad con esa Norma, todo crédito tiene que ser valorado trimestralmente (artículo 9 de la norma antes citada), es decir el 31 de marzo, el 30 de junio, el 30 de septiembre y el 31 de diciembre de cada año (artículo 10), a los fines de clasificar su riesgo y determinar las provisiones necesarias para cubrir las eventuales pérdidas. Las eventuales pérdidas se determinan de acuerdo con las normas de valoración dictadas por Sudeban. De acuerdo con la norma, luego de ser valorados, los créditos deben clasificarse en 5 posibles categorías (Artículo 13). Para valorar cada crédito se requiere, entre otras variables, conocer la situación económica financiera del deudor para lo cual es necesario que el Banco tenga en su poder (en el expediente) su balance actualizado y los flujos de ingresos y egresos y de utilidad.

EN CONCLUSIÓN EN EL EXPEDIENTE DE CRÉDITO DE CADA CLIENTE CON CRÉDITOS VIGENTES DEBEN ESTAR LOS BALANCES DE HASTA LOS TRES ÚLTIMOS AÑOS DE ACTIVIDAD REQUERIDOS PARA LA PRIMERA OPERACIÓN (CUANDO PROCEDA) MÁS UN BALANCE ACTUALIZADO DURANTE LA VIGENCIA DEL CRÉDITO.

REITERAMOS QUE LA FALTA DEL BALANCE ACTUALIZADO EN EL EXPEDIENTE ES CONSIDERADA POR SUDEBAN COMO UNA FALLA DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA REQUERIDA PARA PODER EVALUAR LA SITUACIÓN DEL DEUDOR Y ACARREA AUMENTO DE LA PROVISIÓN, AUN EN LOS CASOS DE CRÉDITOS VIGENTES O AL CORRIENTE EN SUS PAGOS.