



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA



UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA

FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN

ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVOLOGÍA



**ELABORACIÓN DE UNA TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL PARA EL
ARCHIVO “REGISTRO ÚNICO DE CLIENTES” DEL BANCO EXTERIOR**

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 Licenciadas en Archivología

**Presentado por: Deliz Mata.
Maholi Ramos.**

Tutor: Prof. Andrés Linares

Caracas, octubre de 2010

Mata, Deliz.

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

xiv, 105 h.:il.; 28 cm.

Tesis (Licenciatura en Archivología)-Universidad Central de
Venezuela, Facultad de Humanidades y Educación, Escuela de
Bibliotecología y Archivología, 2010.

1. Gestión documental. 2. Retención documental. 3. Expedientes de
crédito. 4. Tablas de temporalidad. 5. Banco Exterior. I. Ramos,
Maholi. II. Título.

DEDICATORIA

Dedico este logro a Dios que me dio la vida y permitirme tener una familia maravillosa, a mi padre y madre por darme su cariño y apoyo en todo momento, gracias a ustedes tengo una carrera para mi futuro, a pesar de haber pasado momentos difíciles, siempre me han apoyado. A mi Tita hermosa la cual me llena de tanto orgullo, gracias por estar a mi lado y celebrar cada felicidad de mi vida, los amo con todo mi corazón.

A mis hermanas Suh, Steph, gracias por estar conmigo y apoyarme siempre, a mi cuñado Oswaldo por consentirme, los quiero mucho. A mis amigos de siempre y que serán para siempre: Nilka, Madelein, Maholi, José Manuel, Otilia, Jennifer, gracias por su apoyo incondicional, seguiremos luchando sin descansar para superarnos profesionalmente.

A un amigo especial que me acompañó durante este largo camino y más, Julio, gracias por los años compartidos y tu apoyo absoluto, siempre estarás en mi corazón.

A mis tías, tíos, primos, amigos los llevo en mi corazón.

A ustedes les dedico mi trabajo de grado, por haber estado en cada paso que he dado en mi vida, me han dejado un aprendizaje y esas vivencias que nos amoldan y nos hacen ser mejores personas.

Deliz Mata C.

Las despedidas siempre duelen, aun cuando haga tiempo que se ansíen.

(Arthur Schnitzler)

DEDICATORIA

Dedico este logro a dios, por darme la oportunidad de cumplir esta meta, en segundo lugar a mi madre quien con sus sacrificios y amor me ha dado la fuerza y motivación para querer superarme, gracias por estar a mi lado en todo momento no sólo como madre, sino como amiga.

A mi padre quien siempre ha creído y confiado en mi, a mis abuelos (Aurora, Armenia, Rafael y Girolamo) quienes han sido como padres, no sólo por darme su amor, sino porque han estado siempre que los he necesitado, a mis tíos (Franco, Humberto y Emilio) y tías (Coromoto, Yenny y Deysi) que han estado a mi lado apoyándome y a mis hermanos a quienes adoro y deseo lo mejor de este mundo.

También lo dedico a mi novio el abogado Miguel López quien ha estado a mi lado no sólo como pareja, sino como amigo y a mi compañera y amiga Deliz Mata, me alegra muchísimo haber compartido contigo la culminación de una de mis metas.

A todos ustedes dedico este trabajo pues también les pertenece, sin su apoyo, amor y consejo no lo hubiese logrado, gracias por acompañarme en este camino y motivarme culminar la carrera universitaria que servirá de base para la construcción de mi futuro.

Con todo el amor del mundo.

Maholi Ramos C

AGRADECIMIENTOS

A Dios en primer lugar por darme la vida y permitirme alcanzar esta meta, a mi familia y amigos.

A los profesores: Vilma Núñez, Neusebeli Bracamonte y Andrés Linares, gracias por su paciencia y apoyo durante todo este trabajo, son excelentes personas.

A mi amiga y compañera de tesis Maholi, somos un excelente equipo de trabajo, a su novio el Abog. Miguel por sus asesorías.

Quisiera nombrarlos a cada uno de mis compañeros y amigos del Banco Exterior, ellos saben quiénes son, a los que les agradezco el estar conmigo en todo este tiempo, donde hemos vivido momentos felices y tristes, siempre los llevaré en mi corazón.

Deliz Mata C.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a dios por guiarme y a la Universidad Central de Venezuela por permitirme ser parte de su mundo, en sus aulas y pasillos he crecido tanto a nivel profesional como personal, estudiar en esta institución ha sido una de las mejores experiencias que he vivido y por la cual estaré eternamente agradecida. Gracias a Andrés Linares (tutor) por guiarnos en la realización de nuestro proyecto y a las profesoras Vilma y Neusebelis (jurado) por su paciencia y dedicación.

Agradezco a mi familia incluyendo a mi abuelos adorados Armenia y Girolamo que aunque ya no están físicamente conmigo los llevaré siempre en el corazón y espero me estén viendo desde donde estén, pues fueron en vida unos padres para mí.

A mis compañeros de universidad pues fuimos un gran equipo y me alegra saber que muchos de nosotros ya estamos muy cerca de ser licenciados. A mis amigas Deliz, Emilia, Ihannerys, Normary y María quienes han sido como hermanas para mí y a sus familias quienes me han recibido en sus hogares como alguien más de su núcleo, les estaré eternamente agradecida.

Al Banco Exterior no sólo por ser parte de mi crecimiento laboral y aprobarme desarrollar este trabajo en sus instalaciones, sino también por permitirme conocer a gente maravillosa a quienes quiero y respeto, y aunque no pueda describirlos a todos y cada uno de ellos, los quiero mucho.

A mis amigos Oliusbel, Giovanna y Juan con quienes he compartido momentos únicos, los quiero muchísimo y les agradezco haber estado a mi lado cuando los necesite.

A mi novio con quien he crecido no sólo a nivel personal, sino también a nivel profesional, gracias por estar siempre a mi lado y ayudarme aun sin tener que pedirlo, te amo y te deseo lo mejor de este mundo. Le agradezco a la Sra.

Luisa, a Edluy y Mili (mi suegra y cuñadas) quienes me han recibido como parte de la familia, las quiero mucho.

Gracias a todos por ser parte de mi vida y permitirme ser parte de la suya, espero siempre sea así y sepan que pueden contar conmigo, los quiero muchísimo.

“Tantos amigos que no olvidaré y emociones que no se han borrado, en mi memoria siempre quedarán aquellos años que no volverán”

William Ramirez

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

**ELABORACIÓN DE UNA TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL
PARA EL ARCHIVO “REGISTRO ÚNICO DE CLIENTES” DEL
BANCO EXTERIOR**

**Autoras: Deliz Mata C.
Maholi Ramos C.**

RESUMEN

Se presenta la elaboración de una tabla de retención documental para el archivo “Registro único de clientes” del Banco Exterior, ya que las tablas de retención son el instrumento archivístico mediante el cual se logra la normalización de la gestión documental, la racionalización de la producción documental y la institucionalización del ciclo vital de los documentos en el archivo durante todas sus etapas. Se presenta esta propuesta, debido a que actualmente se está dando un crecimiento descontrolado del fondo documental del archivo, motivado a las continuas solicitudes de crédito por parte de los clientes de la red de agencias a nivel nacional, lo que genera un incesante crecimiento en la cantidad de expedientes. Esta investigación es de tipo descriptiva y para lograrla utilizamos instrumentos como el guion de observación y la encuesta. Con el primero, logramos recaudar todos los datos necesarios que sirvieron de base para la investigación, y con la encuesta identificamos la magnitud del problema y la disposición e interés de los colaboradores para la implementación de dicho instrumento.

Palabras clave: gestión documental, retención documental, expedientes de crédito, tablas de temporalidad, Banco Exterior

CONTENIDO

Contenido	Página
DEDICATORIA	I
AGRADECIMIENTOS	III
RESUMEN	VI
INTRODUCCIÓN	XII
CAPÍTULO I.	
EL PROBLEMA	1
1.1.- Formulación del problema	2
1.2.- Objetivo general	
1.3.- Objetivos específicos	3
1.4.- Justificación	3
1.5.- Ubicación del problema	4
CAPÍTULO II.	
BASES TEÓRICAS: ARCHIVOS Y ARCHIVÍSTICA.	
2.1.- Antecedentes de la investigación	6
2.2.- La archivística	8
2.2.1.- La archivística como ciencia	9
2.2.2.- La archivística: objeto y campo de acción	10
2.3.- Definición de archivo	13
2.4.- Funciones de los archivos	14
2.5.- Etapas de los archivos	15
2.6.- Definición de documento de archivo	17
2.7.- Valores de los documentos	17
2.8.-. Caracteres de los documentos	18
2.9.- Expediente	20
2.10.- Valoración, selección y expurgo	
2.10.1.- Valoración	20
2.10.2.-. Selección	21
	vii

2.10.3.- Eliminación	22
2.11.-. Tabla de temporalidad	22
2.12.- Junta evaluadora de documentos	23

CAPÍTULO III

EL ARCHIVO “REGISTRO ÚNICO DE CLIENTES” DEL BANCO EXTERIOR

3.1.- Origen de la banca	25
3.2.- Primeros intentos de banca en Venezuela	26
3.3.- La banca en Venezuela 1882-1989	28
3.4.- Historia del Banco Exterior	31
3.4.1.- Valores	34
3.4.2.- Misión	35
3.4.3.- Visión	35
3.4.4.- Productos del Banco Exterior	35
3.5.- Antecedentes del departamento de Registro Único de Clientes	38
3.6.- Antecedentes del archivo Registro Único de Clientes	39
3.6.1.- Organigrama del archivo	40
3.6.2.- Funciones	41
3.7.- Expediente de crédito	41
3.8.- Partes de un expediente de crédito	41
3.9.- Expediente de microcrédito	44
3.9.1.- Microcrédito	44
3.9.2.- Características	45
3.9.3.- Ventajas	45
3.9.4.- Requisitos	46
3.9.4.1.- Persona natural	46
3.9.4.2.- Persona jurídica	46
3.9.5.- Conceptualización de los documentos de un microcrédito	47
3.9.5.1.- Cédula de identidad	48
3.9.5.2.- Registro de información fiscal y NIT	48
3.9.5.3.- Acta constitutiva persona jurídica	48

3.9.5.4.- Carta de referencia	49
3.9.5.5.- Recibo de servicio	49
3.9.5.6.- Balance personal y certificación de ingresos de persona natural	49
3.9.5.7.- Balance auditado	50
3.9.5.8.- Impuesto sobre la renta (ISLR)	50
3.9.5.9.- Estados de cuenta	51
3.9.5.10.- Carta número de empleados	51
3.9.5.11.- Planilla de solicitud de crédito	51
3.9.5.12.- Carta deuda bancaria	51
3.9.5.13.- Declaración jurada	51
3.9.5.14.- Informe de crédito	52
3.9.5.15.- Declaración jurada	52
3.9.5.15.- Informe análisis de crédito	52

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

4.1.- Tipo de investigación	54
4.2.- Diseño de la investigación	54
4.3.- Nivel de la investigación	54
4.4.- Población y muestra	54
4.5.- Recolección de datos	55
4.5.1.- Encuesta	
4.5.2.- Guión de observación	
4.6.- Análisis de datos	56
4.6.1.- Guión de observación	
4.6.2.- Encuesta	56

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

5.1.- Tablas de retención documental	64
--------------------------------------	----

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
Conclusiones	76
Recomendaciones	77
REFERENCIAS CONSULTADAS	78
ANEXOS	82

INTRODUCCIÓN

Una tabla de retención documental “es el instrumento archivístico esencial que permite la normalización de la gestión documental, la racionalización de la producción documental y la institucionalización del ciclo vital de los documentos en los archivos de gestión, central, e histórico”¹. A nivel nacional las instituciones tanto públicas como privadas han tomado cada vez más conciencia de la importancia que poseen sus archivos y por consiguiente lo fundamental que es el correcto manejo de los mismos.

La implementación de una tabla de retención documental garantiza el correcto manejo de los documentos generados por la institución durante su ejercicio, pues ésta establece los periodos de retención o eliminación (expurgo) de los documentos según su valor, vigencia y uso.

El archivo objeto de nuestro estudio no cuenta con tan importante herramienta archivística, por lo cual nos hemos dado a la tarea de proponer a la institución la creación de una tabla de retención documental, realizando un proyecto estructurado según la metodología de la investigación y utilizado métodos como la observación, recolección y análisis de datos que sustenten nuestra propuesta.

En líneas generales este proyecto abarca el diseño y elaboración de un instrumento técnico que regule el período de resguardo de los documentos generados por el archivo “Registro Único de Clientes” de la institución bancaria “Banco Exterior”, ya que esta unidad de información gestiona y genera una gran cantidad de documentos diariamente, los cuales cabe destacar poseen una gran importancia no solo para la institución sino también para sus clientes, cuyos créditos dependen en gran parte del correcto manejo de sus documentos dentro del archivo. Con una tabla de retención documental pretendemos mejorar la labor archivística y el resguardo del acervo documental de la institución.

¹ Docudigital, 2005, [en línea] disponible en: <http://www.inteligenciadocumental.com/tablas.html>

Cabe destacar que como bien nos indica la “metodología de la investigación” el proyecto está estructurado según capítulos en los que encontraremos:

- Capítulo I Planteamiento del problema: está compuesto por ítems como la formulación del problema, objetivo general, objetivos específicos y justificación.
- Capítulo II Bases teóricas (Archivo y archivística): en él se describen tanto las definiciones como la historia de la archivología, así mismo se describen las teorías, instrumentos y postulados que rigen el quehacer archivístico. La recolección de esta información fue de vital importancia para conocer y determinar la forma correcta de realizar la tabla de retención.
- Capítulo III El Archivo “Registro Único de Clientes” del Banco Exterior: contiene los datos referentes a la historia, misión, visión y características de la institución bancaria a la cual se encuentra adscrito el archivo objeto de estudio, de igual forma, contiene la información correspondiente a la creación, evolución, servicios y funcionamiento de la unidad de información antes mencionada. Esta investigación nos ayudó a familiarizarnos con la unidad de información para así comprender de manera global y específicas cuáles eran sus necesidades reales.
- Capítulo IV Marco metodológico: contiene el marco metodológico utilizado como base de la investigación, por otra parte en este capítulo se refleja el producto de nuestra investigación pues es aquí donde exponemos nuestra propuesta de tabla de retención, elaborada según las normas archivísticas y utilizando las leyes nacionales competentes.

- Capítulo V La propuesta: área dispuesta para plasmar todos los datos, gráficos e imágenes que resultaron de interés y complemento de la investigación.
- Conclusiones y recomendaciones: al finalizar la investigación notamos algunos aspectos que consideramos pueden ser mejorados por lo cual presentamos una lista de sugerencia que puede ayudar a mejorar y potenciar el funcionamiento del Archivo Registro Único de Clientes.
- Referencias consultadas: como punto final de la investigación y siguiendo las normas metodológicas, presentamos de manera específica y ordenada todas y cada una de las fuentes que sirvieron de base a la investigación.

CAPÍTULO I
EL PROBLEMA

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 .- Formulación del problema

Los documentos que conforman el fondo documental del Archivo “Registro único de clientes” del Banco Exterior, ubicado en la avenida Urdaneta de la ciudad de Caracas, son los expedientes de crédito generados por las diferentes agencias del banco a nivel nacional. Cabe destacar que la aprobación o negación de los créditos depende en gran parte de la correcta gestión del archivo, pues allí se forman y resguardan los expedientes.

La situación que presenta el fondo documental tiene su origen en el aumento descontrolado de la documentación, y el hecho de que no exista una tabla de retención documental que regule y mantenga al archivo libre de aquellos expedientes que carezcan de valor, vigencia y uso empeora la situación (ver anexo en la página 114).

Actualmente se está dando un crecimiento descontrolado del fondo documental del Archivo “Registro Único de Clientes” debido a la transferencia y unificación con el archivo legal, esta nueva realidad trae consigo necesidades como los son, mayor espacio físico, incremento de personal, material de oficina, entre otros.

Podemos definir al archivo del Archivo “Registro Único de Clientes” como un archivo de gestión, ya que los documentos que resguarda se encuentran en continuo trámite, poseen una alta vigencia y son de uso frecuente. Los expedientes generados por los diversos créditos otorgados por la entidad bancaria se aperturan y son actualizados según sea requerido por los analistas de créditos, quienes se encargan de solicitar los recaudos necesarios para que el expediente de los clientes pueda cumplir con los parámetros necesarios para que los créditos sean otorgados, todo estos recaudos son recibidos y gestionados en el Archivo “Registro Único de Clientes”.

El fondo documental del archivo es muy amplio y crece día a día, de no tomar medidas que regulen el flujo de los documentos en un futuro cercano el pronóstico es poco favorable tanto para la institución como para sus clientes, el

riesgo de extravío de expedientes aumenta al igual que la posibilidad de desincorporación indiscriminada de documentos. Así mismo, el volumen de los expedientes los torna poco manejables, pues poseen documentos duplicados, dificultando el desempeño del personal que allí labora.

Conociendo esta situación surge la siguiente interrogante, ¿qué criterios deben ser tomados en cuenta para la realización de una tabla de temporalidad y desincorporación documental en el Archivo “Registro Único de Clientes” del Banco Exterior?

1.2.- Objetivo general

- Proponer una tabla de retención documental para el archivo del Archivo “Registro Único de Clientes” del Banco Exterior.

1.3.- Objetivos específicos

- Realizar un diagnóstico de la situación de los documentos del archivo.
- Realizar un análisis valorativo a los documentos existentes en el archivo de “Registro Único de Clientes”
- Elaborar lineamientos para la retención documental del archivo de “Registro único de clientes”.

1.4.- Justificación

A nivel archivístico el tema de las tablas de retención o temporalidad documental resulta de gran importancia tanto para las instituciones como para el estudio de las Ciencias de la Información, pues con el uso de éstas se mantienen dentro de la unidad de archivo sólo los documentos cuyo valor, vigencia y uso los califican como indispensables para el desarrollo de las actividades de la institución. Toda institución bien sea pública o privada debe poseer un sistema de archivo, donde para su correcto funcionamiento requiere la aplicación de herramientas archivísticas entre las que se encuentran las tablas de retención.

En el archivo de “Registro Único de Clientes” del Banco Exterior no se cuenta con una tabla de retención que regule los documentos que conforman los

expedientes, así como el período de resguardo en el archivo, su elaboración y aplicación sería un paso para mejorar las condiciones del mismo y por lo tanto de la institución y sus clientes.

Como estudiantes y futuros profesionales en el área es de suma importancia conocer y manejar este tema y aunque contamos con bibliografías y trabajos de grado realizados con anterioridad, los frecuentes avances de las teorías archivísticas y las tecnologías de la información generan la necesidad de crear nuevos documentos o textos en el área que sirvan como guía a las generaciones futuras de estudiantes de las Ciencias de la Información.

1.5.- Ubicación del problema

Este trabajo según las líneas de investigación de la Escuela de Bibliotecología y Archivología, pertenece a la línea de investigación sobre procesamiento de la información, dado que busca proponer un modelo de tabla de retención para el Archivo de “Registro único de clientes” del Banco Exterior, debido a que el archivo en estudio por falta de este instrumento carece de un nivel de organización óptimo que permita a los usuarios un manejo eficiente del fondo documental.

CAPÍTULO II
BASES TEÓRICAS: ARCHIVOS Y
ARCHIVÍSTICA

2.- BASES TEÓRICAS: ARCHIVOS Y ARCHIVÍSTICA

En el presente capítulo presentamos las bases teóricas de la investigación, a través de las cuales se podrán conocer cuáles son los fundamentos teóricos de la archivística y cómo están integrados a las tablas de temporalidad, motivo de este estudio. Dentro del esquema que comprende el proceso de elaboración de dichas tablas, ahondaremos sobre las expectativas que se manejan cuando las instituciones aplican este instrumento de trabajo archivístico, esencial para determinar las etapas y el tratamiento de los documentos desde su creación hasta su eliminación o conservación, y además por el impacto que causa en el ámbito documental, ya que permite la normalización de la gestión documental, la racionalización de la producción documental y la institucionalización del ciclo vital de los documentos en los archivos.

2.1.- Antecedentes de la investigación

La archivología como ciencia encargada de la naturaleza, principios y organización de los archivos ha desarrollado diversas herramientas entre las cuales encontramos la elaboración de tablas de retención y eliminación documental cuya finalidad es mantener la pertinencia de la colección, facilitando así el manejo de la misma y el espacio físico en el que se encuentra.

A lo largo del desarrollo de la archivología son varios los estudiantes quienes han dado importancia al tema de las tablas de retención documental, usándolo para realizar sus trabajos de grado, entre los cuales podemos citar:

Propuesta de una tabla de retención de temporalidad para el archivo de solicitudes de la comisión de administración de divisas (CADIVI) realizada por el bachiller Samuel Amaya bajo la supervisión y tutoría de la profesora Vilma Núñez en el año 2007. Los esfuerzos del autor están basados en la elaboración de una tabla de retención documental que regule el volumen de expedientes manejados por esta unidad de información, idea que surge de una necesidad dada por la notable falta de espacio físico para el correcto resguardo del acervo documental, así mismo es importante destacar que fue realizado un diagnóstico de los

documentos y el archivo en general mediante un guión de observación, cuyos resultados llevaron a la sugerencia final de la investigación que no es otra que la implantación de una tablas de retención de temporalidad .

Modelo de tabla de temporalidad y disposición de documentos para el archivo central de la Oriental de Seguros realizada por el bachiller Jesús Primera Sanoja bajo la tutoría del profesor Winston Gavidia en el año 2002. Esta tesis está basada en la metodología archivística, estructurada a través del estudio de bibliografías en materia de metodología y desarrollada mediante un análisis no sólo de los documentos, sino también de la estructura organizacional de la unidad de información, todo esto en función de satisfacer la necesidad existente de una temporalidad en los documentos resguardados. El objetivo fue que la vigencia de los documentos estuviese regulada no sólo por las costumbres o día del trabajo en este archivo, sino por la legislación nacional vigente de aquel momento (relacionada con el área de seguros), por lo cual una vez finalizada la investigación se recomienda la realización de una temporalidad y disposición de documentos.

Modelo de tabla de temporalidad y disposición de documentos para la División Archivo General de la Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez realizada por la bachiller Rosa Hidalgo bajo la tutoría de la profesora Aixa Vela en el año 1.997. La presente investigación es de campo y se respaldó en métodos como la revisión bibliográfica y la observación, proceso del cual fueron obtenidos gran cantidad de datos que demostraron la problemática existente en el archivo dada a la inexistencia de periodos de retención en los documentos y por consiguiente un inadecuado expurgo de los mismos. La propuesta final para solucionar la problemática de esta unidad de información no fue otra que la realización de una tabla de temporalidad y disposición documental, para regular el ciclo vital de los documentos allí resguardados.

Metodología para la disposición documental en el archivo de la dirección de mercado interno de los productos derivados de los hidrocarburos (DMI) del Ministerio de Energía y Minas (MEM): Propuesta realizada por la bachiller Karina Arellán bajo la tutoría de la profesora Aida Damas en el año 2005. La disposición

documental permite determinar el destino final de los documentos a través de una serie de pasos previo tales como investigación de la normativa vigente que rige a la organización y a la documentación objeto de estudio. Debido al gran volumen de documentos producidos por los entes del estado y en especial aquella relacionada a la industria de hidrocarburos Karina Arellán propone un instrumento que permita aplicar los procedimientos antes mencionados bajo los criterios legales y archivísticos. Lográndolo mediante la investigación de tipo descriptiva y de campo.

Si bien los trabajos citados tienen lugar en diferentes instituciones el tema central es el mismo, la realización de una tabla de retención debido a la necesidad de implantar un procedimiento que regule y normalice la acumulación de expedientes y documentación generada durante la gestión de la empresa.

2.2.- La archivística

La archivística tiene un pasado caracterizado por la "existencia de procedimientos prácticos apenas sistematizados, que han ido evolucionando en la práctica administrativa; un desarrollo bajo el influjo de la paleografía, la diplomática y la historia; y cierta indistinción con la biblioteconomía en determinados aspectos"². Sólo a partir de mediados del siglo XIX se establece una serie de principios generales, fruto de la observación y la experiencia con miras a sistematizar los procedimientos prácticos. Una teoría aún endeble, pero que al fin y al cabo inspira el quehacer archivístico.

La archivística para Antonia Heredia "es la ciencia de los archivos, no de los documentos aunque en última instancia estos sean el producto integrante de aquéllos. Como tal se ocupará de la creación, historia, organización y servicio de los mismos a la administración y a la historia, en definitiva a la sociedad".³

Para Cruz Mundet la definición correcta es la dada por el Consejo Internacional de Archivos (C.I.A.) que se encuentra en el Diccionario de terminología archivística: *"el estudio teórico y práctico de los principios,*

² José R., Cruz M. *Manual de archivística*. p. 56

³ Antonia Heredia. *Archivística general: teoría y práctica*. p. 11.

procedimientos y problemas concernientes a las funciones de los archivos"⁴. Aquí engloba dentro de los archivos a los documentos, los pone al mismo nivel de importancia.

Si consideramos ciertas las aseveraciones anteriores, la archivística tiene un campo de acción que son los fondos y los archivos, y tiene su método aunque carezca de la parte científica. Tiene además el fin de saber, de conocer profunda y sistemáticamente todo lo relacionado con los fondos y los archivos de manera cognoscitiva y práctica. Esto le otorga categoría de disciplina muy cercana a la ciencia, que hace que se defina por sí misma y no por referencia con terceros.

2.2.1.- La archivística como ciencia

La archivística como ciencia surge a principios del siglo XIX ligada al desarrollo teórico del principio de procedencia. Una ciencia que surge tan solo cuando se empieza a reflexionar en profundidad sobre el conocimiento de los archivos, tratando de elaborar teorías y estableciendo principios sobre los métodos de clasificación de documentos. Esta preocupación intelectual es la que la hace nacer como disciplina científica.

Entre 1828 y 1835, con las obras de Froilán Troche y Zúñiga y Facundo Porrás Huidobro, aparece en España el concepto de archivística como ciencia, mientras ambos autores, sobre todo el primero, realizan también la que quizás es la primera elaboración teórica del principio de procedencia.

"Para estos autores españoles, la archivística, que denominan sucesivamente *instrucción de archiveros, artes de archiveros y arte de los archivos*, surge como ciencia porque tiene reglas inalterables, aunque hasta entonces pocas conocidas. La principal de ellas es seguir, con método, el orden que sea más análogo a la naturaleza de los documentos, y no mezclar nunca los diferentes fondos provenientes de organismos diferentes"⁵.

⁴ José R., Cruz M. *Ibidem* . p. 57

⁵ Francisco Fuster R. *Anales de documentación 2: Archivística, archivo, documento de archivo...necesidades de clarificar los conceptos*. p.116

Con ambos autores españoles el principio de procedencia ya esta formulado plenamente y la archivística mundial empieza a ser verdaderamente ciencia. Incluso Porrás Huidobro llega a considerar el “el arte de los archivos” como una de las principales ciencias, el panorama archivístico español en el siglo XIX no puede ser más brillante, elevando a la archivística emergente, desde un terreno de simple práctica profesional a un campo mucho más elevado, verdaderamente científico y filosófico. La literatura en materia archivística que consolidó universalmente el principio de procedencia y estableció como obligatoria la clasificación de los fondos de acuerdo con la estructura orgánica de la entidad de procedencia, no hizo sino consolidar una ciencia, que tiene sus principios inmutables que es necesario aplicar a los archivos. A finales del siglo será la maduración de la teoría en países como Francia, Italia, Alemania y Holanda, lo que llevara definitivamente a la archivística a sus últimas consecuencias científicas.

2.2.2.- La archivística: objetivo y campo de acción

“Es la ciencia que se ocupa de los conjuntos orgánicos de documentos, también se ocupan de los documentos de archivos, pero de forma diversa que la archivística. La archivística es una ciencia activa y no pasiva, al mismo tiempo que práctica: debe acudir a solucionar los problemas de los documentos de archivo desde el inicio en las oficinas”⁶. Su objetivo es establecer la doctrina científica de formación, organización, conservación y utilización de los archivos. A lo largo de toda la cadena documental, del ciclo vital de los documentos de un archivo, el archivólogo debe estar presente e intervenir activamente desde el inicio del documento en la oficina hasta el depósito definitivo en un archivo permanente, pasando por la decisiva etapa de valoración y selección documental. Para conseguir este objetivo, las actividades archivísticas deben apoyarse en una eficaz y completa política archivística, que posibilite la acción del archivero por medio de una legislación o reglamentación, una planificación y programación adecuada y la

⁶ Francisco Fuster R. *Ob. cit* p.116

creación de sistemas archivísticos dotados de una estructura con los recursos humanos y científicos adecuados y suficientes.

La archivística debe basarse en los principios científicos que la configuran como ciencia, determinados por el origen jurisdiccional de los archivos: el respeto al origen y al orden natural, a la procedencia de los fondos. "Según el Diccionario de terminología archivística el de procedencia es el principio fundamental de la archivística que establece que los documentos producidos por una institución u organismo no deben mezclarse con los de otros"⁷. Incorpora además otros dos nuevos, derivados del anterior:

El principio de respeto a la estructura, que establece que la clasificación interna de un fondo debe responder a la organización y competencia de la unidad productora. Y el principio de respeto al orden original, que establece que no se debe alterar la organización dada al fondo por la unidad productora, cualquiera que ésta sea. La sujeción a estos principios debe ser una constante de actuación en los archivos por todos aquellos que tienen una responsabilidad política y profesional sobre los mismos: los titulares de la administración a que pertenece el centro y los profesionales archivistas. Sin ello, nunca se tendrá la seguridad de que el archivo esté organizado con un mínimo de garantías científicas y profesionales y de que esté cumpliendo con rigor todas sus finalidades testimoniales e informativas.

Además de establecer estos principios, la archivística debe dictar también una normativa aplicable a toda clase de archivos, tanto antiguos como modernos. Sobre todo normas relacionadas con la organización y descripción de los archivos en todas las etapas del ciclo vital de los documentos; creación de una terminología o vocabulario internacional sobre archivos, totalmente necesaria para conseguir la normalización; y homologación de los contenidos de la formación profesional de los futuros archiveros.

La archivística tiene una finalidad que es la de conseguir el máximo uso de los archivos y el acceso a la información que contienen los fondos documentales. Y no sólo la información que proporciona el mismo documento, sino también la

⁷ Francisco Fuster R. *Ob. cit* p.118

que puede desprenderse del contexto del mismo, al estar generado por el quehacer cotidiano de las entidades productoras, relacionado espacial y temporalmente con el quehacer de otras múltiples instituciones y de la sociedad en general.

El rescate de esta información conservada en los archivos interesa primordialmente a las entidades productoras de los documentos y, en definitiva, al resto de la sociedad. A las entidades productoras, a la administración y a las empresas, por cuanto la gestión de esta información conservada en los archivos facilita la toma de decisiones; hasta el punto de que los que logran rescatar esta información, gestionándola de forma rápida y organizada, están en evidente ventaja sobre quienes no usan suficientemente sus archivos como fuente de información. La gestión archivística correcta moderniza la vida administrativa en todos sus aspectos. La información, la comunicación, son elementos fundamentales de la vida administrativa y estas funciones no pueden desarrollarse correctamente si no están bien organizados los archivos, que son la fuente principal interna de comunicación y de información.

Y al resto de la sociedad, por todo lo que implica la información documental para facilitar la transparencia de la vida administrativa, base de la democracia. El servicio y comunicación de los documentos a la sociedad en general es un mandato constitucional establecido en los países democráticos, aunque con ciertas limitaciones también establecidas constitucionalmente. El archivo, con ello, adquiere una misión social importantísima, que no es sólo de tipo cultural, de investigación, sino de información, de auxilio, de ayuda a los ciudadanos en todos los aspectos de la vida humana.

Por esta finalidad última informativa es por lo que la archivística está considerada como una más de las llamadas ciencias de la información, adoptando algunas de las herramientas y técnicas de trabajo de las mismas, en especial la creación de bases de datos y la aplicación de la Informática. El impacto de las nuevas tecnologías se ha hecho aún más evidente con la aparición de los nuevos soportes documentales y medios de almacenamiento, más frágiles de

conservación, pero que al mismo tiempo propician el control y gestión de una información más abundante.

2.3.- Definición de archivo

El término archivo posee definiciones plurales y dispares a pesar de que el mismo exige precisión. “Existen dos acepciones de archivo: como institución y como contenido documental, en este particular en la obra de la profesora Antonia Heredia se plantea una distinción entre ambos términos a través de la grafía, sí bien el resultado de distinguir con letra minúscula al archivo como documentos y con mayúscula cuando nos referimos a la institución es de gran importancia, ya que es necesario saber lo que decimos sin ambigüedad. Esto facilitaría en gran medida el trabajo de los profesionales del área y de las afines”⁸.

El archivo es mucho más que un local para la custodia y es mucho más que un simple conjunto de documentos. No podemos negar los muchos cambios que ha atravesado la archivística, que sigue y seguirá atravesando, pues es una ciencia en constante evolución y mejoramiento, cuyo desarrollo está íntimamente relacionado con los cambios sociales y tecnológicos.

Al igual que su definición sus funciones también han variado ampliándose y evolucionando, puesto que, a los típicas o tradicionales operaciones de “recoger, conservar y servir” se han añadido las de valoración y servicios, proporcionando así, un valor agregado de importancia a la labor archivística, pues con estas modificaciones mejora la eficiencia en el trabajo y un mayor cumplimiento de los objetivos planteados, los cuales serían la rápida recuperación de los documentos y la consecuente satisfacción del usuario, la función de un archivo es la sucesión de funciones e intervenciones archivísticas a través de las diferentes edades o etapas que atraviesan los documentos de archivo “No hay archivo sin documentos aunque sí documentos sin archivo”⁹ con esto podemos decir que los archivos se reconocen por su contenido documental pues este es la materia prima de la institución.

⁸ Antonia Heredia, *¿Qué es un archivo?* .p. 134.

⁹ A. Heredia. *Ob, cit.*

La existencia de un sistema de archivo es fundamental para el correcto funcionamiento de una organización, para facilitar la gestión documental y en general la labor del archivero. Por otra parte con el seguimiento incorrecto de un sistema de archivo se ocasiona lo que la autora Herrera denomina como “desnaturalización” que no es más que el desorden progresivo de los expedientes, convirtiendo el archivo en un simple depósito de papeles.

2.4.- Funciones de los archivos:

Según Tanodi “las funciones del archivo son reunir, conservar ordenar, describir y utilizar los documentos”¹⁰

Cruz Mundet en su Manual de archivística las resume en los siguientes aspectos:

1. Organización y puesta en servicio de la documentación administrativa, durante ese periodo de máxima utilidad para la gestión administrativa de las oficinas y para la toma de decisiones.
2. Asegurar la transferencia periódica al archivo de los documentos que ya son de uso corriente por parte de las oficinas.
3. Aplicar los principios y técnicas modernas de valoración para, transcurrido el tiempo, seleccionar los documentos que por su valor van a ser conservados indefinidamente y destruir el resto.
4. Clasificar los fondos y mantener ordenada la documentación en sus distintas etapas, de acuerdo con los principios de la archivística.
5. Describir la documentación para hacer accesible la información, mediante los distintos instrumentos de descripción documental y valiéndose de las ventajas ofrecidas por las nuevas tecnologías.
6. Instalar adecuadamente los documentos mediante locales y equipamiento que garanticen su conservación íntegra en el tiempo.

¹⁰ A. Tanodi. *El concepto de archivología*. p. 23

7. Asegurar que éstas y cuantas funciones pueda desarrollar el archivo, queden firmemente establecidas y garantizadas mediante un reglamento de servicio.¹¹

2.5.- Etapas del archivo

El documento de archivo pasa por distintas fases: desde la elaboración o recepción y durante un período corto tiempo, “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”¹² hasta que se plantea bien su destrucción o su conservación permanente.

El archivo de gestión:

Los documentos en fase de tramitación, así como los que son de uso frecuente para la gestión de asuntos corrientes, están bajo la responsabilidad y manejo directo de las unidades administrativa, de ahí que sea más conocido archivo de oficina. “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”¹³. La información útil para la gestión prescribe cada vez en plazos más cortos, de modo que pasado un año, en la mayoría de los casos, los expedientes conclusos no son empleados; por otra parte, las administraciones producen en cinco años más documentación de la que

¹¹ J. Cruz Mundet. *Manual de archivística*. p. 95

¹² J. Cruz Mundet. *Ob. cit.* p. 97

¹³ J. Cruz Mundet. *Ob. cit.* p. 97-98

razonablemente pueden alojar en sus oficinas, con un costo muy elevado y el inconveniente que la información redundante añade: dificultar las búsquedas precisas.

El archivo central:

Tan pronto como 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 archivero. “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”¹⁴. A partir de esta fase y en adelante, la documentación está bajo la responsabilidad y manejo directo del archivero.

El archivo histórico:

Transcurridos el lapso de tiempo establecido a partir de la fecha de los documentos salvo casos específicos, los 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.

¹⁴ J. Cruz Mundet. *Ob. cit.* P. 98

2.6.- Definición de documento de archivo:

“Un documento de archivo es el testimonio material de un hecho o acto realizado en el ejercicio de sus funciones por personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, de acuerdo con unas características de tipo material y formal.”¹⁵

2.7.- Valores de los documentos

El valor del documento de archivo depende del fin por el cual ha sido creado, “el documento posee un valor primario desde su nacimiento, en cuanto tiene por objetivo plasmar la gestión de una actividad determinada, el desarrollo de una función que se manifiesta fehacientemente por medio de la redacción escrita: es el valor administrativo”¹⁶. El valor primario es aquel que posee el documento para la entidad que los ha creado.

El valor secundario es cuando el documento va perdiendo vitalidad con el tiempo desde el punto de vista administrativo, denominado valor histórico o permanente. Los valores de los documentos están relacionados con el ciclo de vida documental y las etapas del archivo, desempeñando un rol fundamental en el proceso de valoración de los documentos.

Valor testimonial: documentos con información sobre la historia, la organización y las funciones de la administración de origen.

Valor informativo: documentos importantes para la investigación en general.

José L. La Torre y Mercedes Martín Palomino presentan un esquema que especifica los valores primarios y secundarios de los diferentes valores establecida por Schllenberg implando los valores primarios y los secundarios (cuadro 1).

¹⁵ Comisión de Terminología de la Dirección de Archivos Estatales. Diccionario de terminología archivística. P. 45.

¹⁶ J. Cruz Mundet. *Ob. cit.* P. 103

Cuadro 1

VALOR DE LOS DOCUMENTOS	PRIMARIO	V. Administrativo: aquel que tienen los documentos para la administración que lo ha producido, como testimonio de sus procedimientos y actividades.
		V. Legal: aquel que puede tener los documentos para servir como testimonio ante la ley.
		V. Fiscal: aquel que tienen los documentos que pueden servir del testimonio del cumplimiento de obligaciones tributarias.
		V. Jurídico: aquel que se deriva de derechos u obligaciones legales reguladas por el derecho común.
		V. Contable: aquel que tienen los documentos que pueden servir de explicación o justificación de operaciones destinadas al control presupuestario.
	SECUNDARIO	V. Informativo: aquel que sirve de referencia para la elaboración o reconstrucción de cualquier actividad de la administración.
		V. Histórico: aquel que posee un documento como fuente primaria para la historia.

Fuente: J. La torre y M. Martin. *Metodología para la identificación y valoración de fondos documentales*. P. 103

2.8.- Caracteres de los documentos

Los caracteres del documento se refieren tanto a su estructura física, caracteres externos, como a su contenido sustantivo, caracteres internos.

Caracteres externos:

- Clase
- Tipo
- Formato

- Cantidad
- Forma

Caracteres internos:

- Entidad productora
- Orígenes funcionales
- Fecha y lugar de producción
- Contenido sustantivo¹⁷

Caracteres externos:

Tipo: lo define el contenido y la estructura del documento y deriva de la acción presentada. Así si la acción es legislativa, el tipo es ley; si la acción es interrogativa, el tipo es cuestionario; si la acción es de petición, el tipo es solicitud; si es informar, el tipo es informe; si es constatar, el tipo es constancia; etc.

Formato: va de acuerdo con el soporte.

- Si es papel, los formatos son carta, A4, oficio, etc.
- Si se trata de video casetes el formato es VHS, Beta, Super8, etc.
- Si se trata de diskettes el formato es 3 ½, 5 ¼, etc.
- Si se trata de imágenes electrónicas es jpg, bmp, gif, etc.
- Si son textos electrónicos es txt, rtf, html, doc, etc.

Cantidad: es el número de unidades (volúmenes, legajos, documentos) y al espacio que ocupan los documentos, en metros lineales si se trata de textos manuscritos, o en bites si son electrónicos, o en minutos si son sonoros o visuales.

¹⁷ J. La torre y M. Martín. *Ob. cit.* P. 100

2.9.- Expediente:

Conjunto de documentos agrupados por su relación con la tramitación de un asunto o el desarrollo de una gestión, servicio, etc., vinculado a una persona, entidad.

Expediente administrativo:

“Formado por los documentos producidos durante la tramitación de un asunto administrativo”.¹⁸ El expediente administrativo es el conjunto ordenado de documentos y actuaciones que sirven de antecedente y fundamentos a la resolución administrativa, así como las diligencias encaminadas a ejecutarlas.

2.10.- Valoración, selección y eliminación

“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”¹⁹. Para conseguirlo, las distintas administraciones vienen poniendo en marcha en las últimas décadas planes controlados de expurgo, a fin de conservar la mínima cantidad posible de documentos, fundamentados en consideraciones económicas, evitar la saturación debida a informaciones imprecisas y redundantes.

2.10.1.- Valoración:

“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.”²⁰ 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

¹⁸ Luis García Ejarque. Diccionario del archivero bibliotecario. p 71.

¹⁹ J. Cruz Mundet. *Ob. cit.* p. 202

²⁰ Comisión de terminología de la dirección de archivos estatales. Diccionario de terminología archivística. P. 57.

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.

2.10.2.- Selección

Es el proceso de tipo práctico, 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”.²¹

2.10.3.- Eliminación

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.

2.11.- Tabla de temporalidad:

Vásquez define una tabla de retención como el listado de tipos documentales o asuntos (o ciclos para cintas de computación) que han de ser retenidos, los originales y las copias una vez concluida su vigencia, para responder a eventuales reclamaciones o para servir de sustento o antecedente a otro documento que son el no existir. Se dice que es el destino final cuando agrega una columna o campo que asienta la decisión de eliminar o trasladar documentos entre los tipos de archivos instalados.²²

Para Cruz Mundet en su Manual de archivística, la define como el instrumento en los que se describen las series documentales sobre las que se han de aplicar y así elaborar para la totalidad de un fondo o archivo, se presentan reproduciendo su cuadro de clasificación.

En las tablas de temporalidad se especifican el destino concedido a cada serie, cuáles serán conservadas íntegramente, cuáles seleccionadas, en qué plazos de tiempo, cuál ha de ser el tipo de selección aplicable y la dimensión o porcentaje retenido. Los elabora la comisión de expertos y son aprobadas por la

²¹, José M., Cruz M. *Ob.cit.* p. 219.

²² Manuel Vásquez M. *Manual de selección documental.* P. 65.

administración competente con categoría de reglamento, siguiendo los principios de legalidad.

El entono administrativo es muy cambiante, y con el desarrollo de la tecnología se acelera la capacidad de alteración, por lo que la validez de las tablas prescribe plazos de tiempo cada vez más cortos, lo que obliga a revisiones periódicas. Aunado a que los cambios de procedimientos y la introducción de nuevos soportes exigen reconsiderar y adaptar los criterios de selección.

2.12.- Junta evaluadora de documentos

“La junta evaluadora de documentos está conformada por un grupo de profesionales, los cuales, mediante un acuerdo previo según normas y disposición emanada del archivo central correspondiente a un organismo público o privado”²³, la cual se reúne para llevar a efecto la evaluación y valoración de los documentos pertenecientes a dicha institución, sujetos de preservación o eliminación, para fijar los criterios de disposición documental sobre los mismos.

La comisión de expertos se constituye como un grupo de estudio que forma parte de la entidad que ha generado los documentos, administradores, investigadores y archivistas. Con el objetivo de obtener las máximas garantías de que el resultado se acerque al ideal objetivo en la medición de lo posible, su función consiste en estudiar, evaluar y establecer los principios o pautas por las cuales se atribuye a las series documentales un valor.

²³ José M., Cruz M. *Ob.cit.* p. 213

CAPÍTULO III
***EL ARCHIVO “REGISTRO ÚNICO DE
CLIENTES” DEL BANCO EXTERIOR***

3.- EL ARCHIVO “REGISTRO ÚNICO DE CLIENTES” DEL BANCO EXTERIOR

3.1.- Origen de la banca

Los orígenes más remotos de la banca se encuentran en el inicio del comercio con el intercambio de bienes. Al surgir la idea de préstamo o crédito, (del latín *creditum*: creer, tener confianza), se inician los mecanismos de la banca.

El Templo Rojo de Ourouk (3.500 A.C) es la institución bancaria más antigua de la que se tiene conocimiento y las transacciones eran realizadas con especies. Por otra parte en el Código de Hammurabi (1.600 A.C) se encuentran referencias sobre derecho bancario, por lo que se infiere que poseían instituciones bancarias.

El Antiguo Egipto no se quedó atrás en cuanto al mundo de la banca respecta, pues éste contaba con el Banco Real, institución que poseía sucursales a lo largo del país y se encargaba de recibir los pagos de impuestos y ejecutando los gastos oficiales en cada región. Así mismo, los bancos realizaban todo tipo de negocios, como dar prestamos, recibir depósitos y efectuar pagos en cuentas. Todas y cada una de estas operaciones eran asentadas por escrito, además existían el crédito privado, y los papiros reflejaban múltiples transacciones hipotecarias con inmuebles.

Según algunos autores la palabra Banco, se remite a Grecia y Roma, donde los “Trapezitai”, o primitivos cambistas, colocaban en la plaza del mercado una mesa (del griego Trapeza) o un banco, donde efectuaban operaciones de cambio de dinero en monedas.

Posteriormente durante la Edad Media los mercaderes comienzan a constituirse en una clase poderosa, por disponer de grandes sumas en efectivo que podían prestar a los reyes y príncipes. Hasta el siglo XII las fuentes de crédito más importantes eran los comerciantes judíos, que encontraban en los reyes protectores a cambio de sus servicios financieros.

En la centuria siguiente comienzan a aparecer en comunas italianas como Piacenza, Siena y Lucca bancos seculares, que facilitaban los créditos a los

príncipes, que estos garantizaban cediendo a los banqueros el derecho de recaudar los impuestos. El sistema fiscal completo del Reino de Nápoles llegó a estar completamente controlado por los banqueros florentinos que habían financiado la conquista. Años más tarde en el año 1609 surge en Europa el Banco de Ámsterdam, con el pasar del tiempo y el avance de la economía del mundo surgieron muchas más instituciones bancarias.

3.2.- Primeros Intentos de Banca en Venezuela

El 28 de Abril de 1825 el Congreso de la Gran Colombia dicta una Ley por la cual se crea en Caracas el Banco de Venezuela, Con un capital de dos millones de pesos, divididos en veinte mil acciones de cien pesos cada una. A pesar de ser promulgada en abril y salir publicada en “La Gaceta” de Colombia, del 15 y 22 de mayo, dicha ley no se concretará, pues el banco no llega a constituirse.

Con la separación de la Gran Colombia en el año de 1830, se establece la Republica de Venezuela, cuyo territorio comprendería todo lo que antes se conocía como la Capitanía General de Venezuela. Los primeros años de la República se caracterizan por los conflictos entre los productores y el sector mercantil que se encontraba con el favor de los gobiernos conservadores. Se aprueba la ley del 10 de abril de 1834 sobre la libertad de contratos, que permite a los prestamistas cobrar el tipo de interés que quisieran, por elevado que fuera.

Al año siguiente circula un folleto de 22 páginas firmado por “Uno de la Sociedad de Amigos del País”, con un proyecto para establecer un Banco de Venezuela, que se atribuye a Juan Anderson, quien hace referencia a las experiencias de otros países que habían logrado controlar la usura a través de la creación de instituciones bancarias. Sin embargo este proyecto no encuentra adeptos en los medios mercantiles.

“El gobierno venezolano no alcanza a apreciar la magnitud del aspecto financiero en la crisis que se está gestando, y desoye el clamor opositor que se desata hacia 1838”²⁴. El 29 de julio de 1839 se concede el permiso para establecer una sucursal de la banca inglesa, que se llamará Banco Colonial

²⁴ La banca en Venezuela. Una historia

Británico. Este era un banco de emisión de giros, depósito y descuento, autorizado a emitir billetes y con un capital de 300.000 pesos. Sin embargo ya para el año de 1843 el Banco Colonial Británico poseía grandes críticas a su proceder.

El congreso de 1844 declara, al Banco Nacional libre de todo gravamen, a condición de que disminuyera su tasa de interés al 6% y se permite abrir agencias en Angostura, Cumana, Barcelona, Puerto Cabello, Maracaibo, Barquisimeto y Barinas.

Durante el gobierno de los Monagas se llevan a cabo importantes cambios legislativos, inspirados en los principios que había enarbolado la oposición liberal: se reformo la ley de abril de 1834, propugnando la intervención del Estado para proteger a los sectores de menores recursos del abuso y la usura, por lo que El Banco Colonial Británico debe cerrar sus puertas en 1849. También el discutido Banco Nacional cesa sus actividades por órdenes del Congreso el 23 de marzo de 1850.

Diez años más tarde el 9 de julio, el congreso dicta una ley mediante la cual pueden establecerse libremente bancos de depósito, giros y descuentos, de acuerdo a las normas vigentes para casas de comercio, pero debido a la situación de caos que vive el país en esa época, ninguna iniciativa prospera. El primero de noviembre de 1861, el gobierno de Páez forma una entidad como suplemento de la Tesorería, que se llama Banco de Venezuela. Su capital inicial es de cuatro millones de venezolanos, pero su actuación fue muy limitada, pues quiebra el 30 de noviembre de 1862. Poco después el primero de diciembre del mismo año se crea el Banco de Caracas, con un capital de 134.000 venezolanos, pero su actuación es aún más limitada, ya que debe cerrar sus puertas a principios de 1863.

El 19 de diciembre de 1870 se dicta en Venezuela el decreto que crea la Compañía de Crédito, esta compañía no poseía un capital determinado: sus accionistas eran los tenedores de títulos de contribuciones, voluntarias u obligatorias, emitidos para remediar la carencia de rentas. Estaba autorizada para negociar giros, recibir depósitos, hacer descuentos y podía emitir billetes, de

acuerdo al monto ingresado cada mes a la Cuenta Corriente de la Tesorería por recaudaciones, principalmente las aduaneras. Compañías similares se fundan en las ciudades portuarias como La Guaira, Maracaibo y Puerto Cabello, para facilitar la recaudación aduanal.

A mediados de 1876 la Compañía de Crédito se pone en liquidación. A tal efecto se establece el 10 de julio un nuevo Banco de Caracas, que se inicia con un capital de 160.000 venezolanos, este segundo intento de Banco Caracas logra operar solo durante un año.

El 6 agosto de 1877, se recrea el Banco Caracas, esta vez con un capital de 327.000 venezolanos, sin embargo éste no estaba destinado a prestar sus servicios a personas particulares. Así pues podemos decir que los bancos de la época eran más bien organismos de recaudación de las rentas publicas y no fundamentaban su acción en los negocios con el mercado privado.

El 31 de marzo de 1879 se establece como moneda nacional el bolívar. En mayo de 1881, el Banco Caracas, envuelto en dificultades financieras por sus relaciones con el gobierno, realiza una rebaja en su saldo acreedor contra el Estado, y es sustituido por un tercer Banco Caracas, con un capital de 260.000 Bolívares. Se estipula que el gobierno entregará a este instituto el producto de las rentas aduaneras, y las demás clausulas del contrato permanecieron muy similares a la del anterior Banco Caracas, sin embargo éste debe ser liquidado para el año 1884.

El 20 de julio de 1882 se funda el Banco de Maracaibo, que continuará su actividad ininterrumpidamente hasta la actualidad, sentando las bases para la banca comercial en Venezuela.

3.3.- La banca en Venezuela 1882-1989

La banca en Venezuela podríamos decir que se establece con la creación del Banco de Maracaibo, quien gracias a sus políticas y proceder dieron pasó a la banca comercial en el país.

El 1 de agosto de 1890, el Banco Comercial que había absorbido al último Banco Caracas en 1884, amplía su capital a 8.000.000 y toma el nombre de

Banco de Venezuela. Aunque su objetivo primordial era servir a la economía privada, se acuerda con el gobierno la apertura de una cuenta de crédito por 2.500.000Bs, más un recurso subsidiario de 500.000Bs.

Las agencias creadas en la época de la Compañía de Crédito para facilitar la recaudación aduanal, en La Guaira, Maracaibo, Puerto Cabello, Cumaná, Maturín, Juan Griego, Carúpano, La Vela de Coro y San Antonio del Táchira, que en su oportunidad pasaron a ser agencias del Banco Caracas y luego al Banco Comercial, continúan al servicio como agencias del Banco de Venezuela.

El 10 de diciembre de 1917 abre sus puertas el primer banco extranjero que se establece en este siglo, el National City Bank of New York. El 1 de julio de 1925 nace el Banco Nacional de Crédito bajo la dirección de Henrique Pérez quien en 1917 había sido el presidente del Banco de Venezuela.

El Banco Mercantil y Agrícola en sus primeros años de actividad aceptaba en calidad de prenda o garantía productos agrícolas como café, tabaco, cacao y algodón. Éste pasa a ser uno de los cuatro bancos nacionales que emiten su propio papel moneda para mediados de 1927.

En 1928 se incorpora el Estado al sistema bancario nacional, al crear en julio, el Banco Obrero, como organismo ejecutor de la política habitacional y el Banco Agrícola y Pecuario, para fomentar las actividades de agro y cría

El 23 de julio de 1937 se promulga la Ley del Banco Industrial de Venezuela, primer banco comercial de participación estatal, abriendo su primera oficina en la esquina de Traposos. Dos años más tarde el general Eleazar López Contreras, Presidente de la República, rubrica la Ley del Banco Central y una nueva Ley de Bancos, que habían sido aprobadas por el Congreso en sesiones extraordinarias. Según las nuevas disposiciones el Banco Central será el único instituto autorizado para la emisión monetaria, por lo que deberán sacarse de circulación los billetes en papel moneda emitidos por los bancos de Maracaibo, Venezuela, Venezolano de Crédito, Caracas, Y Mercantil y Agrícola.

El 1 de enero de 1940 se inaugura el Banco Central de Venezuela, ese mismo año se crea la Superintendencia de Bancos y el Consejo Bancario Nacional. La primera entidad adscrita al Ministerio de Hacienda, presenta un

servicio técnico de inspección, vigilancia y fiscalización de los bancos e instituciones de crédito y las casas de cambio, siendo sus funciones principales la vigilancia del cumplimiento de las normas dictadas por la Ley de Bancos, la determinación del grado de operaciones sana y segura de las instituciones, e informar al Ministerio de Hacienda y al Banco Central de cualquier irregularidad que se detecte.

Actualmente según el “Decreto con Fuerza de Ley de Reforma de la Ley General de Bancos Y Otras Instituciones Financieras” vigente a partir del 2002, tenemos que el alcance de la institución es:

“La inspección, supervisión, vigilancia, regulación y control de los bancos, entidades de ahorro y préstamo, otras instituciones financieras, casas de cambio, operadores cambiarios fronterizos y empresas emisoras y operadoras de tarjetas de crédito. La Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras es un Instituto Autónomo, adscrito al Ministerio de Finanzas a los solos efectos de la tutela administrativa y goza de las prerrogativas, privilegios, y exenciones de orden fiscal, tributario y procesal, que la ley otorga a la República. La Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras en virtud de la naturaleza unipersonal del órgano que la dirige, está exceptuada de cumplir con las disposiciones de la Ley Orgánica del Trabajo en lo atinente a los directores laborales”²⁵.

El Consejo Bancario Nacional, por su parte, está integrado por representantes de los bancos privados y oficiales y por el Superintendente de Bancos, con la función de asesorar respecto a la práctica bancaria, tanto a la banca comercial como al Ejecutivo Nacional y las autoridades monetarias.

Posteriormente muchos otros bancos fueron creados entre los que podemos citar:

²⁵ Decreto con Fuerza de Ley de Reforma de la Ley General de Bancos Y Otras Instituciones Financieras, artículo 213.

- El 13 de marzo de 1946 abre sus puertas el Banco Unión con un capital de 15.000.000Bs.
- El 17 de febrero de 1950 se constituye en Caracas el Banco Francés e italiano para la América del Sur.
- Dos años más tarde se funda el Banco Provincial con un capital inicial de 7.500.000Bs.
- En 1954 se funda en la ciudad de Puerto Cabello el Banco del Caribe con un capital inicial de 3.000.000Bs.
- El 18 de enero de 1956 se funda en Caracas el Banco Exterior.
- El Banco Hipotecario de Créditos Urbanos da inicio a sus operaciones en el año 1958, siendo el primer banco de este estilo, por lo que se le denomina el pionero de la banca hipotecaria en Venezuela.
- En julio de 1979 se funda Sofitasa Sociedad Financiera.
- El año 1980 es prodigio en el surgimiento de institutos bancarios, ya en el surgen, el 30 de octubre el Banco del Orinoco, el 17 de Diciembre el Banco del Progreso, el 22 de diciembre el Banco Capital y el mismo día Inverbanco.
- El Banco Federal, surge dentro de la política de expansión del Grupo Cremerca, el 22 de abril de 1987.

3.4.- Historia del Banco Exterior

Esta institución financiera surge en el año de 1956, bajo la tutela del Banco Exterior de España, un grupo de empresarios venezolanos y extranjeros constituyen una compañía anónima venezolana, cuya denominación sería, "Banco Exterior, Compañía Anónima", quedando registrada de esta forma ante el Registro Mercantil de la Primera Circunscripción de Caracas.

El objeto de la compañía sería realizar toda clase de operaciones bancarias autorizadas por la ley, teniendo como capital inicial 20 millones de bolívares, representado por 40 mil acciones nominativas con un valor nominal de Bs. 500 cada una.

Sin embargo, no es sino hasta el 27 de enero de 1958 cuando abre sus puertas al público. En el año 1971, modifica la estructura patrimonial original de manera que pueda acogerse al régimen consagrado en la Ley, el cual establece límites a la participación extranjera en un máximo de 20%.

El primer semestre del año 1997, el Banco Exterior fue autorizado para funcionar como Banco Universal, lo que permite ofrecer una mayor variedad de productos y servicios financieros, ya que tal y como se establece en el “Decreto con Fuerza de Ley de Reforma de la Ley General de Bancos Y Otras Instituciones Financieras” vigente a partir del 2002 Los bancos universales son aquellos que pueden realizar todas las operaciones que, de conformidad con lo establecido en el mismo, efectúan los bancos e instituciones financieras especializadas. Para poder funcionar como Banco Universal, esta institución financiera consignó a La Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras los requisitos establecidos en la ley anteriormente citada, algunos de éstos son:

- El capital mínimo requerido para operar como banco universal será de cuarenta mil millones de Bolívares (Bs. 40.000.000.000, oo), en dinero en efectivo o mediante la capitalización de resultados acumulados disponibles para tal fin.
- Los interesados deberán presentar la solicitud ante la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras
- Estado de situación de los bancos e instituciones financieras que proyectan fusionarse o transformarse, de ser éste el caso.
- La viabilidad del proyecto.
- Un plan de distribución de las acciones, así como la proporción a ser suscrita a través de oferta pública, de ser el caso.
- El plan de fusión o transformación, con indicación de las etapas en que se efectuará.
- El proyecto de estatutos del banco universal que resultare de la fusión o transformación.
- Los planes de negocios, de organización, de plataforma tecnológica, y de funcionamiento del banco universal.

- Cualquier otra información que solicite la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras. La información y el plan previsto en los numerales 2, 3 y 4 de este artículo, conjuntamente con el proyecto de estatutos indicado en el numeral 5, deben ser previamente aprobados por las asambleas generales de accionistas correspondientes²⁶.

Así mismo la Ley especifica todas aquellas prohibiciones y restricciones de los bancos universales:

“Los bancos universales no podrán:

- Tener invertida o colocada en moneda o valores extranjeros una cantidad que exceda de los límites que fije el Banco Central de Venezuela.
- Conceder créditos en cuenta corriente o de giro al descubierto, no garantizados, por montos que excedan en su conjunto del cinco por ciento (5%) del total del activo del banco.
- Otorgar préstamos hipotecarios por plazos que excedan de veinticinco (25) años o por más del setenta y cinco por ciento (75%) del valor del inmueble dado en garantía, según avalúo que se practique. La Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras podrá aumentar el plazo indicado en este numeral.
- Otorgar créditos comerciales por plazos que excedan de tres (3) años, salvo que se trate de programas de financiamiento para sectores económicos específicos regulados por el Ejecutivo Nacional.
- Realizar inversiones en obligaciones de empresas privadas no inscritas en el Registro Nacional de Valores.
- Adquirir más del veinte por ciento (20%) del capital social de una empresa, manteniendo dicha participación por un período de hasta tres (3) años; transcurrido dicho lapso deberán reducir su participación en el capital de la empresa, a un límite máximo del diez por ciento (10%) del capital social. Cuando se trate de empresas que realicen operaciones conexas o vinculadas a la actividad bancaria, no se aplicarán los límites y plazos

²⁶ Decreto con Fuerza de Ley de Reforma de la Ley General de Bancos Y Otras Instituciones Financieras, Artículo 76.

establecidos en el presente numeral, siempre y cuando hayan sido autorizados por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras. En todo caso, la totalidad de las inversiones antes señaladas no podrá superar en su conjunto el veinte por ciento (20%) del patrimonio del banco universal; incluida la participación en empresas conexas o vinculadas a la actividad bancaria.

- Adquirir obligaciones emitidas por los bancos, entidades de ahorro y préstamo y demás instituciones financieras; salvo cuando se trate de la colocación de excedentes en operaciones de tesorería, a plazo no mayores de sesenta (60) días.
- Mantener contabilizados en su balance, como activos, aquellos créditos o inversiones que no cumplan con las disposiciones contenidas en la Ley, o con la normativa prudencial emanada de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras²⁷.

Continuando con los cambios generados de la conversión a Banco Universal, durante el primer semestre de 1998, el Banco Exterior dio inicio al proceso de fusión con las empresas Fondo Exterior y Arrendadora Exterior. Actualmente forma parte del Grupo IF, cuya actividad empresarial comprende diversas áreas que van desde el sector industrial hasta el sector financiero.

3.4.1.- Valores:

- Orientación a resultados
- Orientación al cliente
- Trabajo en equipo
- Integridad y solidez
- Respeto y confianza
- Innovación
- Institución socialmente responsable

²⁷ Decreto con Fuerza de Ley de Reforma de la Ley General de Bancos Y Otras Instituciones Financieras, Artículo 80

3.4.2.- Misión

Cultivar relaciones de alto valor para los clientes, manejando información estratégica para ofrecerles productos y servicios financieros adecuados y confiables. Mantener la trayectoria de excelencia para maximizar el patrimonio de los relacionados, apoyándose en tecnología de punta y un equipo profesional capacitado y comprometido

3.4.3.- Visión

Está orientada a "ser una organización financiera líder, útil y responsable con la sociedad, cercana al cliente y enfocada en el negocio bancario, que garantice la plena satisfacción de sus clientes, colaboradores y accionistas

3.4.4.- Productos que ofrece el Banco Exterior

Existen diversos tipos de productos, según su naturaleza éstos pueden ser, pasivos, activos, medios de pago, presentaciones corporativas, negocios internacionales y servicios, según la información recaudada por medio de la Intranet del Banco Exterior, podemos nombrar según su naturaleza los siguientes productos:

- Activos (uso interno)
 1. Exterior microcrédito
 2. Exterior micro médico
 3. Exterior crédito efectivo
 4. Exterior crédito nómina
 5. Exterior crédito hipotecario vivienda principal
 6. Exterior crédito agrícola
 7. Exterior crédito automotriz
 8. Exterior crédito al turismo

- Activos (clientes)
 1. Exterior microcrédito

2. Exterior micro médico
3. Exterior crédito efectivo
4. Exterior crédito nómina
5. Exterior crédito automotriz
6. Exterior crédito al turismo
7. Exterior crédito agrícola
8. Exterior hipotecario comercial
9. Exterior hipotecario construcción

- Pasivos (uso interno)

1. Exterior cuentas
2. Exterior nómina
3. Apertura Masivas de Cuentas
4. Preguntas frecuentes
5. Exterior fideicomiso
6. Exterior recolección y traslado de valores

- Pasivos (clientes)

1. Exterior nómina
2. Exterior chequera remunerada

- Medios de pago (uso interno)

1. Exterior tarjetas de crédito natural
2. Exterior tarjetas de crédito jurídica
3. Beneficios Visa y MasterCard
4. Exterior visa joven
5. Exterior mastercard black
6. Exterior compra de saldo
7. Exterior prepagada
8. Exterior credimáxima

9. Exterior tarjetas de crédito jurídica empresarial
10. Exterior tarjetas de crédito jurídica distribución
11. Exterior tarjetas de crédito jurídica centralizada
12. Crediconsumo Exterior
13. Crediconsumo Exterior para establecimientos
14. Exterior afiliación de establecimientos
15. Exterior Pos y V-Pos (afiliación de establecimientos)
16. Exterior domiciliación tarjetas de crédito (afiliación de establecimientos)
17. Preguntas frecuentes Exterior tarjetas de crédito jurídica

- Medios de pago (clientes)

1. Crediconsumo Exterior para establecimientos
2. Exterior Pos y V-Pos (afiliación de establecimientos)
3. Exterior domiciliación tarjetas de crédito (afiliación de establecimientos)
4. Exterior afiliación de establecimientos
5. Exterior tarjetas de crédito natural
6. Exterior tarjetas de crédito jurídica
7. Exterior tarjetas de crédito jurídica empresarial
8. Exterior tarjetas de crédito jurídica distribución
9. Exterior Visa centralizada
10. Exterior Visa joven

- Presentaciones corporativas (clientes)

1. Productos corporativos
2. Banco Exterior corporativa
3. Banco Exterior corporativa - inglés
4. Productos comerciales

- Negocios internacionales (uso interno)

1. Exterior comercio exterior

2. Exterior control de cambio
3. Exterior incoterms 2000
4. Exterior comercio internacional - Ciclo de servicios
5. Procedimiento Exterior cartas de crédito

- Negocios internacionales (clientes)

1. Exterior negocios internacionales
2. Exterior negocios internacionales - Inglés
3. Exterior comercio internacional VIP
4. Exterior comercio internacional - Servicios

- Servicios (Uso interno)

1. Exterior asistente integral
2. Guía rápida de activación Exterior asistente integral
3. Exterior domiciliación en cuentas
4. Guía rápida Exterior internet e-24 - Transferencias a terceros
5. Traslado de efectivo explicación modelo

- Servicios (clientes)

1. Exterior asistente integral
2. Exterior domiciliación en cuentas
3. Exterior domiciliación en tarjetas de crédito

3. 5.- Antecedentes del Departamento de Registro Único de Clientes

Inicialmente el Archivo de Crédito se encontraba adscrito a la Gerencia de Administración de Créditos, en vista de la orientación de la Institución hacia el desarrollo del plan estratégico de la organización en cuanto a la generación de cultura de banca sin papel con la finalidad de optimizar los procesos de venta de productos y servicios financieros y con el objetivo de administrar de manera

eficiente los recaudos que conformen el expediente único del cliente surge la idea de crear una nueva unidad para la administración, resguardo y control en forma centralizada de la documentación que conforman dichos expedientes.

De esta forma se da inicio entonces a la creación del Departamento de Registro único de clientes, el cual brinda de forma más sencilla y oportuna toda la información requerida de los clientes, apoyada en una nueva herramienta de gestión documental y una selección de recurso humano específico para el desarrollo de cada una de las actividades a ser realizadas en dicha unidad.

3. 6.- Antecedentes del Archivo “Registro Único de Clientes”

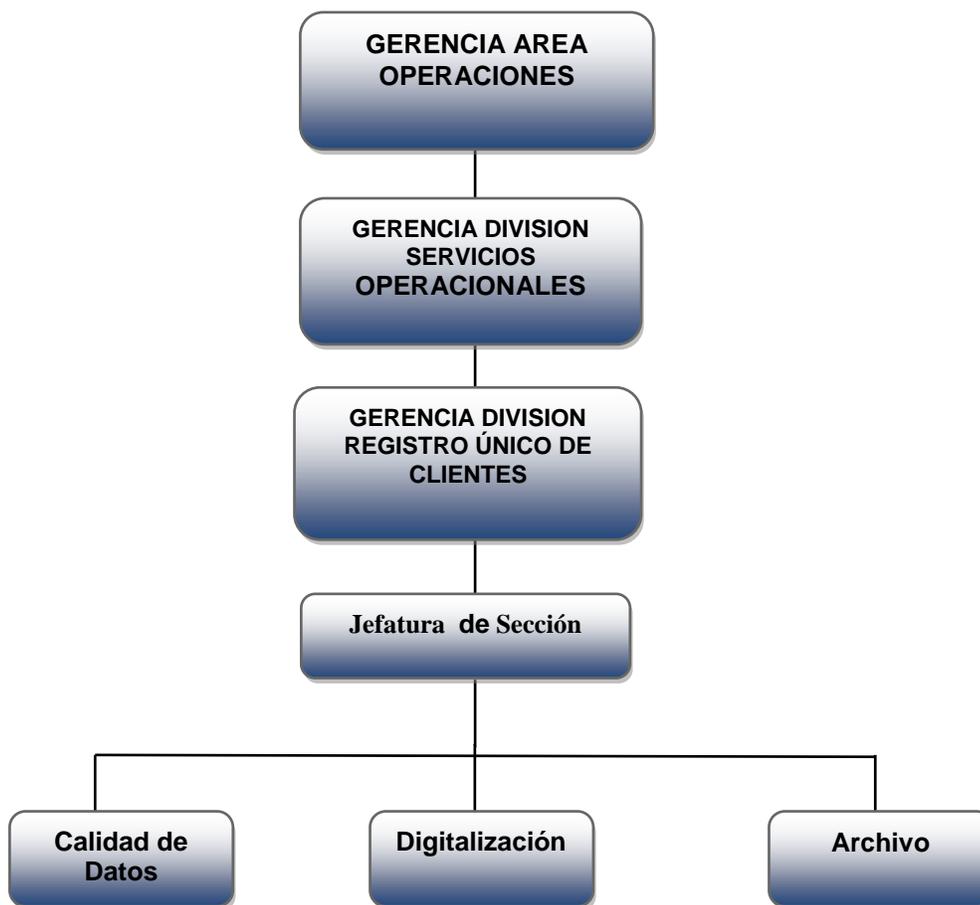
Esta unidad de información nace el primer semestre del año 1997, cuando el Banco Exterior fue autorizado para funcionar como banco universal, lo cual le permite ofrecer diversos tipos de créditos a sus clientes. En sus inicios y hasta el año 2009 esta unidad era denominada “Archivo de Crédito”, pues estaba adscrito al departamento de Análisis de Crédito cuya función era archivar toda la documentación física relacionada a los clientes activos del Banco, cumpliendo las normas dictadas por la Superintendencia de Bancos a fin de mantener actualizados los expedientes de crédito, constituyendo una información esencial para la toma de decisiones, auditorías internas y externas.

En el año 2009 el archivo se desliga del departamento de Análisis de Crédito para pertenecer a la gerencia de Registro Único de Clientes cuyo propósito es planificar, coordinar y dirigir los procesos de recepción, análisis, digitalización y mantenimiento de los expedientes de los clientes de la Institución, así como de la base de datos del Módulo de Clientes orientados hacia el desarrollo del plan estratégico de la organización en cuanto a la generación de la cultura de banca sin papel con el fin de optimizar los procesos de venta de productos y servicios financieros con la propósito de satisfacer las necesidades de automatización y nuevos aplicativos de información a los usuarios, de acuerdo a las políticas y lineamientos previstos por la Gerencia de División.

De esta forma se da inicio entonces a la creación **del Departamento de Registro Único de Clientes**, el cual brinda de forma más sencilla y oportuna toda

la información requerida de los clientes, apoyada en una nueva herramienta de gestión documental y la selección de recurso humano específico para el desarrollo de cada una de las actividades a ser realizadas en dicha unidad (ver anexos en las páginas 113 y 114).

3.6.1.- Organigrama del archivo



Fuente: Manual descripción de cargos de la Gerencia de Operaciones del Banco Exterior.

3.6.2.- Funciones

- Resguardar, manejar y controlar los expedientes relativos a los productos activos que ofrece esta institución bancaria (expedientes de crédito de clientes).
- Crear nuevos expedientes para apoyar el proceso del análisis.
- Archivar toda la documentación de los clientes activos, enviada por las diferentes áreas a fin de mantener los expedientes actualizados.
- Archivar los expedientes devueltos.

Registrar en el sistema de archivo, el movimiento de los expedientes entregados.

3.7.- Expediente de crédito

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 (Ver anexos en las páginas 111 y 112).

3.8.- Partes de un expediente de crédito

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. **Antecedentes jurídicos del deudor.** Esta sección deberá contener:
 - 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.
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.
3. **Antecedentes financieros del deudor.** En esta sección se incluirá 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.

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.

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 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.

(Ver anexo en las página 112).

3.9.- Expediente de microcrédito

3.9.1.- Microcrédito

Es el crédito que se otorga a usuarios del sistema microfinanciero, dirigido tanto a personas naturales como jurídicas, de la micro, pequeña y mediana empresa, destinado a financiar actividades de producción, comercialización o servicios cuya fuente principal de pago proviene del producto de los ingresos generados por dichas actividades.

Va dirigido a clientes de Banco Exterior, así como clientes potenciales que califiquen, a través de nuestras oficinas: Personas naturales o jurídicas que realicen actividades de comercialización, prestación de servicios, transformación y producción industrial, agrícola o artesanal de bienes. En el caso de personas jurídicas deben contar con un número no mayor de 10 trabajadores o generar ventas anuales hasta de 9.000 U.T.

3.9.2 Características

Destino del crédito

Capital de trabajo

Adquisición de equipos, mobiliario, maquinarias y materiales

Ampliación del negocio

Remodelación de locales comerciales

Monto del financiamiento

Hasta Bs. 500.000.000 (Bs.F.500.000,00) limitativo, dependiendo del destino, plazo y garantías.

Plazo

Hasta 3 años atendiendo a la naturaleza, destino del financiamiento y garantías ofrecidas.

Tasa de Interés

Competitiva

Comisión Flat

Exonerada, 0%

Abonos

Se aceptan abonos extraordinarios a capital o cancelación total de préstamo sin penalizaciones

3.9.3.- Ventajas

- Ha sido diseñado con la finalidad de satisfacer las necesidades particulares de cada sector
- Financiamientos hasta Bs. 500 /M, limitativo.
- Plazo hasta 3 años dependiendo del destino de los fondos
- Tasa de interés preferencial
- Comisión Flat 0%
- Se aceptan abonos extraordinarios a capital o cancelación total del préstamo sin penalizaciones

- Respuesta oportuna y atención personalizada a través de nuestros ejecutivos de negocio
- Vinculación Exterior tarjetas de crédito y débito con aprobación inmediata, Exterior crédito automotriz, Exterior hipotecario comercial, crediconsumo Exterior y Exterior seguro.

3.9.4.- Requisitos

3.9.4.1.- Persona natural

- Copia de la Cédula de Identidad y RIF legible
- Copia de la Cédula de Identidad del cónyuge (en caso de ser casado)
- Referencias bancarias y/o comerciales de otros bancos y referencias personales
- Recibo de luz o teléfono CANTV
- Constancia de ingresos mensuales, firmada por contador público colegiado.
- Balance personal vigente firmado por el cliente y contador público colegiado para solicitudes hasta Bs.F 156/ M. Para montos mayores es necesario el dictamen de preparación firmado por un contador público colegiado (debe indicar sus deudas bancarias en caso de poseerlas)
- Copia última declaración de ISLR (ambas caras)
- Copia de los 6 últimos movimientos de Cta. Cte. o de ahorro del banco por donde canalice la mayor parte de sus ingresos (si no es cliente de la Institución).
- Copia de los 3 últimos estados de cuenta de sus tarjetas de crédito.
- Créditos con montos mayores a Bs.F 300M, deberán estar respaldados con garantías hipotecarias o prendarias
- Soporte del destino del crédito
- Planilla de solicitud
- Documentos del aval

3.9.4.2.- Persona jurídica

- Copia del documento constitutivo y sus modificaciones debidamente registrados, publicados y vigentes para la fecha de la solicitud de crédito

- Copias de RIF y NIT de la empresa, y C.I. de las personas que la obligan (legibles)
- Copias de los estados financieros de los tres (3) últimos ejercicios preparados por un contador público
- Colegiado. Para solicitudes mayores a (Bs. 100 M) deben tener dictamen de auditoría. De haber transcurrido más de 6 meses del último cierre del ejercicio económico presentar balance de comprobación. Si la empresa tiene menos de tres (3) años de constituida o de estar operando, se requiere por lo menos el último año. (Los Balances no podrán estar firmados por el comisario de la empresa).
- Copia de las declaraciones del ISLR de los últimos tres (3) años ejercicios gravables, de tener menos de tres (3) años de constituida o de estar operando presentar la última declaración del ISLR (legible por ambas caras)
- Referencias bancarias y/o comerciales de otros bancos.
- Carta certificando el número de trabajadores con vigencia mínima de seis (6) meses.
- Recibo de luz o teléfono CANTV
- Forma de solicitud de préstamo persona jurídica firmada por el representante legal de la empresa, con su respectivo sello de firma contrastada por parte del banco.
- Planilla de solicitud.
- Documentos del aval.

3.9.5.- Conceptualización de los documentos de un microcrédito

Antes de conceptualizar los documentos es importante destacar que el avalista debe consignar todos los documentos que registren su actividad administrativa, fiscal y contable, pues es se le obliga de la misma manera que aquel por el cual se ha constituido garante. Su compromiso es válido aunque la obligación que haya garantizado sea nula por cualquier causa menos por vicio de forma.

Tiene, cuando ha pagado la deuda, el derecho de proceder contra el garantizado y contra los garantes del mismo.

3.9.5.1.- Cédula de identidad

“La cédula de identidad es de carácter personal e intransferible, y constituye el documento principal de identificación para los actos civiles, mercantiles, administrativos y judiciales, y para todos aquellos casos en los cuales su presentación sea exigida por la ley”²⁸. Este documento contiene datos como:

1. Nombres y apellidos.
2. Fecha de nacimiento.
3. Estado civil.
4. Fotografía.
5. Firma e impresión dactilar del pulgar derecho de su titular y en su defecto del pulgar izquierdo.
6. Firma del Ministro.
7. Número que se le asigne de por vida.
8. Fecha de expedición y de vencimiento.
9. Nacionalidad y término de permanencia autorizada a su titular en el país, cuando se trate de extranjeros.
10. Elementos tecnológicos aprobados por el Ejecutivo Nacional que faciliten el cumplimiento de sus fines.
11. Cualquier otra disposición aprobada por el Ejecutivo Nacional que garantice el otorgamiento de un documento de identificación seguro, eficiente y que facilite la identificación del ciudadano y el ejercicio de sus derechos y garantías constitucionales.

3.9.5.2.- Registro de Información Fiscal y NIT

El RIF o Registro de Información Fiscal, es el número de identificación que debe poseer toda persona natural o jurídica, ante la Superintendencia Nacional Tributaria, para el control de los tributos.

N.I.T es el número de identificación tributara que debe poseer toda persona jurídica.

²⁸ ley orgánica de identificación/ decreto con fuerza de ley orgánica de identificación, Artículo 11.

3.9.5.3.- Acta constitutiva persona jurídica

Es aquel documento o constancia notarial en el cual se registran todos los datos referentes y correspondientes a la formación de un sociedad o agrupación, en esta se especifican sus bases, fines, integrantes, las funciones específicas de cada uno de estos, etc.

Al comienzo del acta se encuentran datos como la fecha, hora y lugar en el cual se constituyen aquellos con intención de formar una asociación. Posteriormente se encuentran aquellas cuestiones como la designación de dos personas para firmar y aprobar el acta, la elección de la junta directiva, el informe de los iniciadores, la consideración del proyecto de Estatuto, el valor al que ascenderán las cuotas sociales, la elección de los miembros que formaran los órganos sociales y luego, en los capítulos en los cuales se divide, se da cuenta de la constitución, domicilio, finalidades que observara la sociedad que se forma, otro capítulo se ocupa de los asociados, el siguiente de cómo se la administración y fiscalización, en otro, todo lo referente a las asambleas, seguido de otro capítulo en el cual se estipula como serán las elecciones, en otro el ejercicio social y finalmente lo que corresponde en caso de liquidación y disolución (Ver anexo en las página 98).

3.9.5.4.- Carta de referencia

Es un documento informativo en el cual una persona o empresa da fe de otra, destacando sus fortalezas y debilidades o cualquier otro detalle que resulte relevante para quien la recibe. Las referencias pueden ser personales, comerciales o bancarias.

3.9.5.5.- Recibo de servicios

No es más que la constancia de la utilización de un servicio bien sea de agua, luz o teléfono, la finalidad de este documento es verificar la dirección de habitación suministrada por el cliente.

3.9.5.6.- Balance personal y certificación de ingresos de persona natural.

El balance personal es un corte seccional momentáneo del conjunto de elementos (operación de débito y/o crédito) que se hallan en constante movimiento.

En cuanto a la certificación podemos decir que no es más que una constancia de ingresos mensuales, firmada por contador público colegiado.

3.9.5.7.- Balance auditado

“En términos de auditoría un balance general consiste por una parte del efectivo, inversiones convertibles a corto plazo en efectivo y pagos anticipados de beneficios a futuro, por la otras, de reclamaciones contra el efectivo existente y futuro, y reclamaciones residuales”²⁹.

El balance se auditoria posee un reporte del auditor, esto no es más que las declaración del contador respecto a los estados financieros que él ha examinado. “Su responsabilidad se determina tanto por lo que el declara como por lo que puede inferirse de lo que el menciona o deja de aclarar en el momento de redactar el informe”³⁰ (Ver anexo en la página 102).

3.9.5.8.- Impuesto Sobre la Renta (ISLR)

Tal como su nombre lo indica, este grava la renta, es decir la ganancia que produce una inversión o rentabilidad del capital. También puede ser la representación del trabajo bajo relación de dependencia o producido por el ejercicio de una profesión determinada. Este impuesto se rige por la ley de Impuesto Sobre la Renta (LISLR); publicada en gaceta oficial N° 5.566 extraordinario de fecha 28/12/2001.

Algunas firmas de contadores se encargan de enviar a sus clientes un cuestionario de impuestos, que sirve para que estos últimos puedan ir recaudando sus cifras. Hace algunos años las declaraciones eran mecanografiadas, sin embargo actualmente las cifras tan altas de impuestos a

²⁹ Rohler, *Auditoria, introducción a la práctica de la contaduría pública*, P 557

³⁰ Jeanne Zweig, *Manual de Oficina y Guía para la práctica de la contaduría pública*, P 113

realizar en algunas firmas lleva a los contadores a realizar los impuestos de forma manual (Ver anexo en la página 103).

3.9.5.9.- Estados de cuenta

Representa la relación de la totalidad de los movimientos tanto de débito como de crédito que una persona natural o jurídica ha realizado en su cuenta bancaria en el lapso de un mes.

3.9.5.10.- Carta número de empleados

3.9.5.12 Es un documento exigido a las personas jurídicas en el cual deben especificar el número de empleados que conforman su nomina.

3.9.5.13 Informe de crédito

Este informe generado por el banco contiene de forma resumida la información personal, económica, financiera y crediticia del cliente (Ver anexo en la página 108).

3.9.5.11.- Planilla de solicitud de crédito

Es un formato generado por el banco, que debe ser llenado por el cliente, en este se especifican sus datos personales, habitación, deudas y los detalles de la operación que se está solicitando.

3.9.5.14 Carta deuda bancaria

Es un documento informativo en el cual el cliente debe reflejar el estado de cada una de sus obligaciones financieras o crediticias (Ver anexo en la página 100).

3.9.5.13 Declaración jurada

Es una carta emitida por el cliente bien sea persona natural o jurídica, en la cual expone su interés de tramitar un crédito con la institución (Ver anexo en la página 104).

3.9.5.15 Informe de crédito

Este informe generado por el banco contiene de forma resumida la información personal, económica, financiera y crediticia del cliente (Ver anexo en la página 105).

3.9.5.16 Informe de análisis de crédito

Este informe es generado por el área de análisis de crédito una vez estudiada la operación o préstamo solicitado por el cliente, en este se encuentra toda la información referente a la propuesta o crédito solicitado (Ver anexo en la página 106).

CAPÍTULO IV
MARCO METODOLÓGICO

4.- MARCO METODOLÓGICO

4.1.- Tipo de investigación

El tipo de investigación siguiendo a diversos autores tuvo dependencia del método y objetivos de la investigación, en nuestro caso se correspondió con el tipo de investigación descriptiva, donde se propuso la realización de una tabla de temporalidad y desincorporación documental en el archivo “Registro único de clientes” del Banco Exterior.

4.2.- Diseño de la investigación

Es la estrategia mediante la cual el investigador logra dar respuesta a su problema. El diseño de la investigación fue transeccional descriptivo, pues fue el que más se ajustó a nuestras necesidades, ya que consistió en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin la manipulación o control de variable alguna, que fue exactamente lo que se hizo en el presente trabajo de grado.

4. 3.- Nivel de la investigación

El nivel de la investigación hace referencia al grado de profundidad con que se aborda el tema. El nivel de nuestra investigación fue descriptivo, pues ésta “consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento” ³¹ Según lo antes expuesto podemos decir que la presente investigación es descriptiva, pues se obtuvo la información acerca de un fenómeno o proceso, para describir sus implicaciones.

4.4.- Población y muestra

En un trabajo de investigación entendemos por población al conjunto de elementos objetos del estudio y la muestra es un subconjunto representativo de esa población, en tal sentido con respecto a la presente investigación podemos decir lo siguiente:

³¹ Arias Fidas, El proyecto de investigación ,2006, p 17.

Población:

- Expedientes de crédito del Banco Exterior.
- Personal de Registro Único de Clientes.

Muestra:

- Expedientes de Microcrédito.
- Personal del Archivo “Registro Único de Clientes”.

4.5.- Recolección de datos

En cuanto a la técnica o procedimiento que se utilizó para la recolección de datos, por ser esta una investigación descriptiva, fue el guión de observación que nos permitió visualizar en forma sistemática la situación real de nuestro objeto de estudio, además de la encuesta escrita, ya que fue necesario conocer la opinión de quienes allí laboran.

4.5.1.- Para desarrollar la encuesta utilizamos un cuestionario mixto, pues para obtener la información necesaria tuvimos la necesidad de hacerle a los empleados del Archivo de “Registro Único de Clientes” preguntas cerradas y abiertas.

4.5.2.- El guión de observación fue el instrumento mediante el cual logramos recolectar la información referente a la tipología, definición y características de los documentos que constituyen los expedientes de crédito del Archivo “Registro Único de Clientes”. Así mismo nos apoyamos en este instrumento para analizar la situación del archivo, durante el proceso de observación pudimos notar las consecuencias de la inexistencia de una tabla de retención documental.

4.6.- Análisis de datos

4.6.1.- Guión de observación: mediante este instrumento logramos conocer y definir la tipología documental existente en el Archivo “Registro Único de Clientes”, entre los cuales podemos citar.

- Documentos Jurídicos: cédula de identidad, acta constitutiva persona jurídica, Registro de Información Fiscal y NIT.

- Económico: carta de referencia, recibo de servicios, estados de cuenta.
- Financieros: balance personal y certificación de ingresos de persona natural, balance auditado, Impuesto Sobre la Renta (ISLR),
- Interna: planilla de solicitud de crédito, informe de crédito, etc.
- Informativos: carta número de empleados, entre otros.

Así mismo pudimos evidenciar la magnitud del problema que genera la falta de una tabla de retención documental, pues como expresan muchos autores esta representa la etapa final del funcionamiento óptimo de un archivo. Debido al reciente proyecto de “Digitalización” se han depurados los expedientes sin seguir lineamientos archivísticos, generando la captura de documentos que caducos, generando un gasto innecesario de la licencia (ver anexo en la página 96).

4.6.2.- Encuesta: consta de cinco preguntas de las cuales cuatro son cerradas y una es abierta.

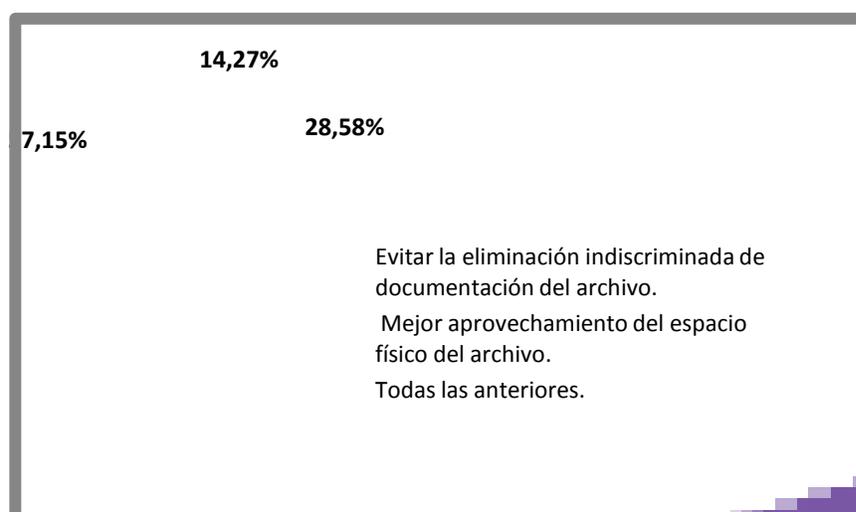
- Las preguntas N°1 y N°2 ¿Qué beneficios Ud. Considera que le aporta al archivo “Registro Único de Clientes” la implementación efectiva de una tabla de retención documental? Y ¿Qué problemática Ud. Considera que le reporta al archivo “Registro Único de Clientes” la ausencia de aplicación de una tabla de retención documental?: Tienen la finalidad de identificar el grado de conocimiento que posee el personal del archivo sobre el objetivo de una tabla de retención documental e identificar los problemas presentes en esta unidad de información debido a la falta de esta.
- La pregunta N°3 y N°3.1 ¿Considera Ud. Necesario que el “Registro Único de Clientes” cuente con una tabla de retención documental? Y De ser afirmativa su respuesta, especifique. ¿Qué tan importante es la creación de una tabla de retención documental en el “Registro Único de Clientes”? y ¿por qué? Son de carácter más directo y nos ayudaron a determinar el grado de importancia que posee y plazo de

tiempo en el cual debería ser aplicada, en otras palabras determina el grado de necesidad con el que se requiere la implementación de la tabla de retención documental.

- La pregunta N°4 ¿Apoyaría Ud. la implementación de una tabla de retención documental en el “Registro Único de Clientes”? Fue elegida como cierre de la encuesta por ser esta la respuesta que nos ayudo a determinar el grado de disposición del personal del archivo para la aceptación y aplicación de esta herramienta.

Resultados de la encuesta

- 1) ¿Qué beneficios Ud. considera que le aporta al archivo “Registro Único de Clientes” la implementación efectiva de una tabla de retención documental?
- a) Evitar la eliminación indiscriminada de documentación del archivo.
 - b) Mejor aprovechamiento del espacio físico del archivo.
 - c) Reducción de los costos en el mantenimiento del archivo.
 - d) Todas las anteriores.

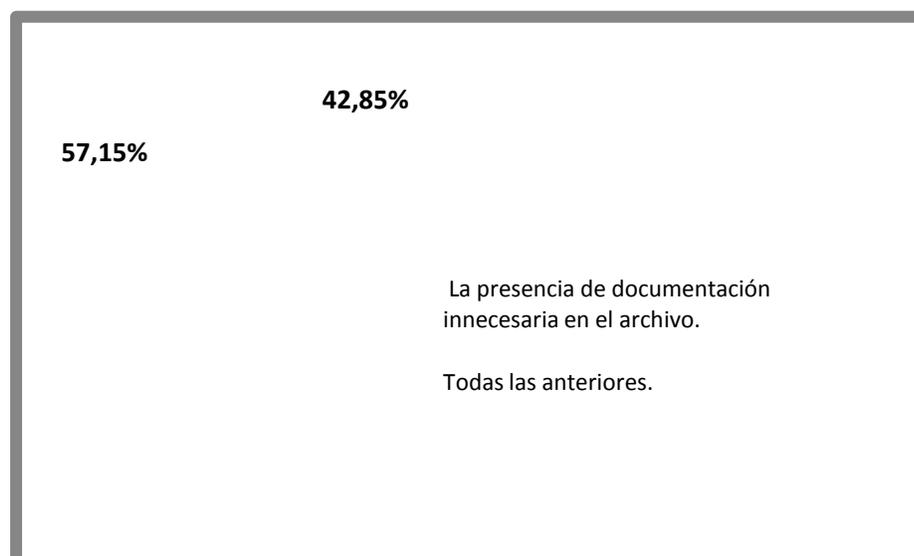


Análisis gráfico 1:

El gráfico muestra que el personal que labora en el Archivo está consciente de la necesidad de implementación de la tabla de retención documental, para evitar la eliminación indiscriminada de la documentación y para un mejor aprovechamiento del espacio físico del Archivo.

2) **¿Qué problemática Ud. considera que le reporta al archivo “Registro Único de Clientes” la ausencia de aplicación de una tabla de retención documental?**

- a.) Aumenta negativamente los tiempos de respuesta por parte de los operadores.
- b.) La presencia de documentación innecesaria en el archivo.
- c.) La propensión al aumento del volumen de los expedientes dificultando su manejo.
- d.) Todas las anteriores.

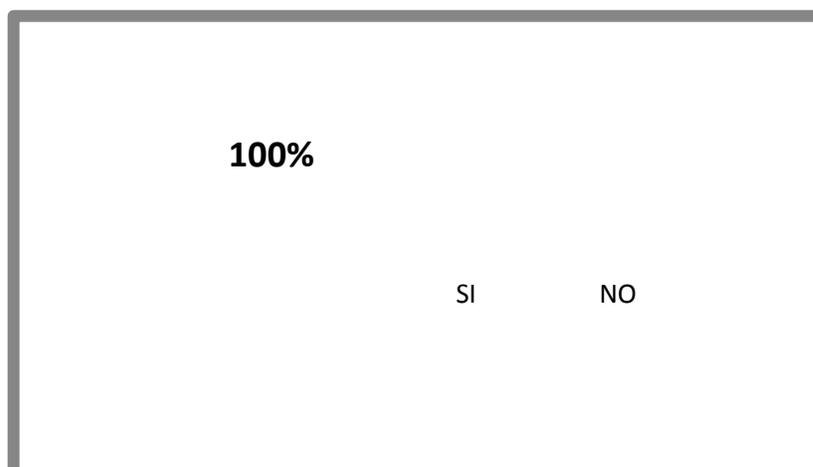


Análisis gráfico 2:

Este gráfico refuerza la necesidad de implementar la tabla de retención documental, para evitar la presencia innecesaria de documentos duplicados y sin relevancia en los expedientes.

¿Considera Ud. necesario que el “Registro Único de Clientes” cuente con una tabla de retención documental?

- a.) Si
- b.) No

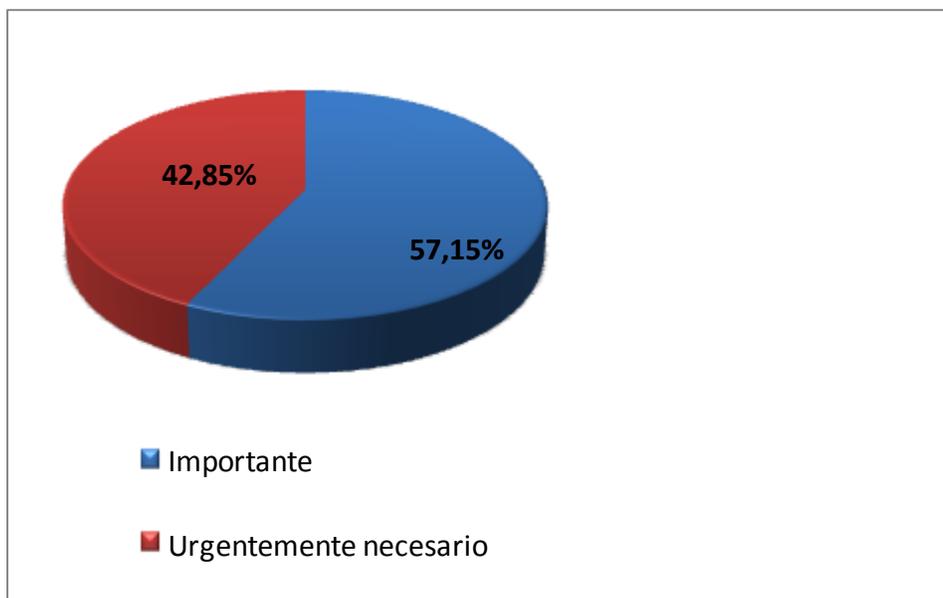


Análisis gráfico 3:

En el gráfico se muestra la totalidad del personal que labora en el Archivo considera necesaria la creación de la tabla de retención documental.

3.1) De ser afirmativa su respuesta, especifique. ¿Qué tan importante es la creación de una tabla de retención documental en el “Registro Único de Clientes”? y ¿por qué?

- a.) De poca relevancia
- b.) Importante
- c.) Urgentemente necesario

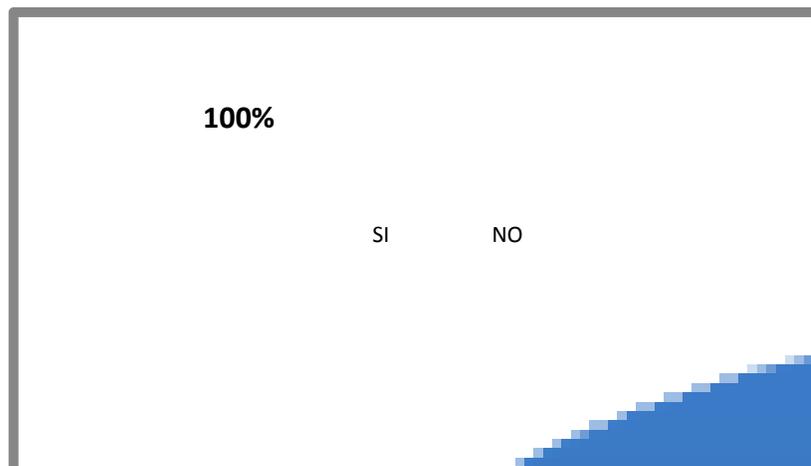


Análisis gráfico 4:

En el gráfico se aprecia que el 57,15% de los encuestados considera importante la creación de la tabla de retención documental y el 42,85% urgentemente necesario argumentando que la creación de la tabla ayudaría a realizar una correcta depuración del fondo documental, optimizaría el proceso de gestión documental y ahorro de espacio físico en el Archivo.

4) ¿Apoyaría Ud. la implementación de una tabla de retención documental en el “Registro Único de Clientes”?

- a.) Si
- b.) No



Análisis gráfico 5:

Se muestra que el 100% de los encuestados está dispuesto a apoyar en la creación de la tabla de retención documental.

CAPÍTULO V
LA PROPUESTA

5.- LA PROPUESTA

5.1.- Tablas de retención documental

En la presente propuesta se establece la elaboración de las tablas de retención documental basada en la estructura orgánico-funcional de la institución y se apoya en los inventarios del archivo de gestión, por medio de listados de los créditos vigentes, con sus correspondientes tipos documentales, producidos o recibidos por las diferentes agencias, en el proceso de introducción de los créditos por parte de los clientes, a las cuales se les asigna el tiempo de permanencia en cada fase de archivo.

Las tablas de retención documental son el instrumento archivístico esencial que permite la normalización de la gestión documental, la racionalización de la producción documental y la institucionalización del ciclo vital de los documentos en los archivos de gestión, central, e histórico.

En el caso particular del Archivo “Registro Único de Clientes”, por resguardar expedientes de crédito, la vigencia y permanencia de los mismos dependerá del lapso que dure su riesgo crediticio, debido a la importancia de los documentos que conforman el expediente, se conservara en el archivo central una muestra, que represente la actividad jurídica, económica y financiera mas reciente del cliente, ya que servirá de muestra para futuras solicitudes de crédito.

Una vez culminado el plazo de permanencia en el archivo intermedio y su correspondiente plazo precaucional, se conservará permanentemente una muestra del 5% de los expedientes. Cabe destacar que para poder ser conservados, los expedientes deben haber cumplido un lapso de 20 años para poder ser considerados históricos.

A continuación se muestran las etapas, con ligeras modificaciones, para la elaboración de las mismas, enunciadas en el acuerdo 039 de 2002 del Archivo General de la Nación de Colombia:

1. Primera etapa. Investigación preliminar sobre la institución y fuentes documentales.

Compilar la información institucional contenida en disposiciones legales relativas a la creación y cambios de la estructura organizacional, organigrama vigente, resoluciones y/o actos administrativos de creación de grupos de trabajo, funciones y manuales de procedimientos. Aplicar la encuesta a los productores de los documentos con el fin de identificar las unidades documentales que producen y/o tramitan.

2. Segunda etapa. Análisis e interpretación de la información recolectada.

Analizar la producción y trámite documental teniendo en cuenta las funciones asignadas a las dependencias y los manuales de procedimientos. Identificar los valores primarios de la documentación o sea los administrativos, legales, jurídicos, contables y/o fiscales. Conformar las series y sub-series con sus respectivos tipos documentales. Establecer los tiempos de retención o permanencia de las series y sub-series documentales en cada fase de archivo: gestión, central e histórico con el fin de racionalizar la producción y garantizar la protección del patrimonio documental de la entidad, desde el momento en que se produce el documento hasta su disposición final. Adelantar la valoración documental, teniendo en cuenta el uso, la frecuencia en la consulta y las normas internas y externas que regulan su producción. Determinar el destino final de la documentación ya sea para su conservación total, selección o eliminación. La selección puede aplicarse a documentación no vigente administrativamente, a series documentales cuyo contenido se repite o se encuentra registrado en otras series; a series documentales cuyo valor informativo no exige su conservación total. En todos los casos, la selección se aplicará bajo la modalidad de muestreo y será el comité de archivo el encargado de decidir el tipo de muestreo a aplicar, así como el porcentaje (%) a conservar, teniendo en cuenta el contenido cualitativo de los documentos.”

3. Tercera etapa. Elaboración y presentación de las tablas de retención documental para su aprobación.

El jefe o encargado del archivo preparará la propuesta de tablas de retención documental de la entidad con las series y sub-series documentales que tramita y administra cada dependencia, acompañada de una introducción y de los anexos que sustenten el proceso y los criterios empleados en su elaboración. El comité de archivo hará el estudio correspondiente y producirá un acta avalando la propuesta. Los funcionarios de mayor jerarquía de quienes dependan los archivos, remitirán a la instancia evaluadora correspondiente, el proyecto de tablas de retención documental para su evaluación y aprobación.”

4. Cuarta etapa. Aplicación

Aprobadas las tablas de retención documental por la instancia competente, el representante legal expedirá el acto administrativo correspondiente, que ordene su difusión para garantizar su aplicación. La unidad de archivo capacitará a todos los empleados de la entidad, para la aplicación de las TRD, así mismo, elaborará los instructivos que refuercen y normalicen la organización de los documentos y archivos de gestión y la preparación de las transferencias documentales. La organización de los documentos en las diferentes fases de archivo: gestión, central e histórico se hará con fundamento en las tablas de retención documental. Las transferencias documentales primarias y secundarias se adelantarán teniendo en cuenta los plazos establecidos en la correspondiente tabla de retención documental, siguiendo, los procedimientos de limpieza de la documentación, eliminación del material metálico, identificación de material afectado por biodeterioro. El cronograma lo establecerá la unidad de archivo de la entidad. Los documentos a eliminar de acuerdo con las tablas de retención documental se destruirán y se dejará constancia en acta que será suscrita por el presidente del comité de archivo, el jefe del archivo y el de la dependencia respectiva.

5. Quinta etapa. Seguimiento y actualización de las tablas de retención documental.

La unidad de archivo de cada entidad establecerá un cronograma de seguimiento para la verificación de la aplicación de la tabla de retención documental en las dependencias y un plan de mejoramiento en el corto plazo, para atender las modificaciones suscitadas por cambios en los procedimientos, reformas organizacionales y funciones. Las modificaciones a las tablas de retención documental que surjan del seguimiento o de la solicitud de la dependencia, deberán ser evaluadas por la unidad de archivo de la entidad y aprobadas por el comité de archivo de la misma.

Tabla de retención documental de la Unidad de Archivo Registro Único de Clientes de Banco Exterior
Hoja N° 1

Serie	Tipología Documental	Tendencia Documental		Valoración								Retención en Años				Soporte				Base Legal
		O	C	A	L	F	C	J	I	H	AG	AC	CP	E	D	D	D	F		
Antecedentes Jurídicos del Deudor	Acta Constitutiva		X		X			X			6	14	X		X			X		Artículo 27, punto N° 1 del Reglamento de la Superintendencia de Bancos (SUCREBAN)
	Reformas Estatutarias		X		X			X		6	14	X		X				X		
	Registro de Información Fiscal (R.I.F.)		X		X			X		6	14	X								Se conserva el R.F. vigente
	Cédulas de Identidad		X		X			X		6	14	X								La caducidad de la cédula de Identidad EPA determinada por el Decreto con Fuerza de Ley 000000 de Identificación.
Jefe de Archivo	Luis Carreño																			
Responsables	Mata Déjy Ramos Maholj																			
Fecha de Elaboración	20/09/2010																			

Soporte
D: Digital
F: ~~00000~~

Legenda tendencia documental
O: Original
C: Copia

Legenda de Valoración
A: Administrativo
L: Legal
F: Fiscal
J: ~~000000~~
I: Informativo

Relación en Años
AG: Archivo de gestión
AC: Archivo Central
CP: Conservación Permanente
D: Digitalización
E: Eliminación

Tabla de retención documental de la Unidad de Archivo Registro Único de Clientes de Banco Exterior

Hoja N° 2

Serie	Tipología Documental	Tradición Documental		Valoración										Retención en Años						Soporte	Procedimientos y Observaciones	Base legal
		O	C	A	L	F	C	J	I	H	AG	AC	CP	E	D	D	D	D				
Antecedentes Económicos	Deuda Bancaria	X		X				X	X		6	14	X		X					F	Se conserva en el expediente la más reciente.	Política Interna de la Gerencia de Administración de Créditos
	Recorrido Bancario	X		X				X	X		6	14	X		X					X	Se conserva en el expediente la más reciente.	Política Interna de la Gerencia de Administración de Créditos
	Referencias Bancarias	X						X	X		6	14	X		X					X	Se conserva en el expediente la más reciente.	Política Interna de la Gerencia de Administración de Créditos
	Referencias Comerciales	X								X	6	14	X		X					X	Se conserva en el expediente la más reciente.	Política Interna de la Gerencia de Administración de Créditos
	Estados de Cuentas	X							X	X	6	14	X		X					X	Se conservan los seis (6) últimos estados de cuenta.	Política Interna de la Gerencia de Administración de Créditos
Jefe de Archivo		Luis Carreño																				
Responsables		Mata Deliz y Ramos Mahoii																				
Fecha de Elaboración		20/09/2010																				

Soporte
 D: Digital
 F: Físico

Leyenda tradición documental
 O: Original
 C: Copia

Retención en Años
 AG: Archivo de gestión
 AC: Archivo Central
 CP: Conservación Permanente
 D: Digitalización
 E: Eliminación

Leyenda de Valoración
 A: Administrativo
 L: Legal
 F: Fiscal
 J: Jurídico
 I: Informativo
 H: Histórico

Tabla de retención documental de la Unidad de Archivo Registro Único de Clientes de Banco Exterior
Hoja N° 4

Serie	Tipología Documental	Tradicón Documental	Valoración										Retención en Años					Soporte	Base legal	
			A	L	F	C	J	I	H	AG	AC	CP	E	D	D	F				
Información Interna	Solicitud de Crédito	X					X	X				6	14	X				X	Se conservan solo las solicitudes de crédito pertenecientes a las propuestas aprobadas.	Política interna de la Gerencia de Administración de Créditos.
	Informe de Crédito	X					X	X				6	14	X				X	Se conservan solo las solicitudes de crédito pertenecientes a las propuestas aprobadas.	Política interna de la Gerencia de Administración de Créditos.
	Informe de Visita	X					X					6	14	X				X	Se elimina porque la información que contiene se encuentra en el Informe de crédito	Política interna de la Gerencia de Administración de Créditos.
Propuesta		X																	Se conservan solo las propuestas correspondientes a las operaciones aprobadas	Política interna de la Gerencia de Administración de Créditos.
	Pagare	X					X					6	14	X				X	Todas las acciones derivadas del pagare contra el aceptante o cliente, prescriben a los tres años contados desde la fecha de vencimiento por esto que una vez culminado el riesgo del crédito debe ser conservada por un plazo no menor de tres años.	Sección XIII, Artículo 478 del Código de Comercio.
Jefe de Archivo			Luis Carreño																	
Responsables			Maia Deliz y Ramos Maholi																	
Fecha de Elaboración			20/09/2010																	

Legenda tradición documental
O: Original
C: Copia

Legenda de Valoración
A: Administrativo
L: Legal
F: Fiscal
J: Jurídico
I: Informativo
H: Histórico

Retención en Años
AG: Archivo de gestión
AC: Archivo Central
CP: Conservación Permanente
D: Digitalización
E: Eliminación

Soporte
D: Digital
F: Físico

Tabla de retención documental de la Unidad de Archivo Registro Único de Clientes de Banco Exterior																				
											Hoja N° 7									
Serie	Tipología Documental	Tradición Documental	Valoración										Retención en años		Soporte		Procedimientos y Observaciones	Base legal		
			A	L	F	C	J	I	H	AG	AC	CP	E	D	D	F				
Varios	Factura Proforma	X				X	X						6	14	X			X	Se conservaran solo las facturas pertenecientes a las propuestas aprobadas.	Política Interna de la Gerencia de Administración de Créditos.
	Carta N° Empleados	X				X	X						6	14		X		X	Se conserva la mas reciente.	Política Interna de la Gerencia de Administración de Créditos.
	Carta solicitud de préstamo	X					X						6	14	X			X	Se elimina debido a que la información contenida en ella esta descrita de manera formal en la solicitud de crédito.	Política Interna de la Gerencia de Administración de Créditos.
Jefe de archivo	Luis Carreño																			
Responsables	Mata Deliz y Ramos Maholi																			
Fecha de Elaboración	20/09/2010																			

CONCLUSIONES
Y
RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

El Archivo “Registro Único de Clientes” se beneficiaría con la implementación de las tablas de retención documental, ya que estas facilitarían en manejo de la información, este sería uno de los beneficios entre los que expondremos a continuación.

- Las tablas de retención en el Archivo “Registro Único de Clientes” contribuirán a la racionalización del manejo inadecuado de la temporalidad documental.
- Garantizaran la selección y conservación de los documentos que tienen carácter permanente. Descongestionando el Archivo de un conjunto documental que no tiene valor histórico, contribuyendo al correcto aprovechamiento del espacio físico (ver anexos en las páginas 115 y 116).
- Regulan las transferencias de los documentos a las diferentes fases del archivo en el tiempo adecuado, cumpliendo de esta manera con las disposiciones legales establecidas por la Súper Intendencia de Bancos así como con las políticas internas de Banco Exterior.
- Entre la Gerencia de Crédito y el Archivo del “Registro Único de Cliente” no se ha creado un plan o lineamientos que garanticen el control y resguardo de la documentación en el marco de los principios de la materia archivística.

RECOMENDACIONES

Expuesta la problemática planteada se presenta las siguientes recomendaciones, con el objeto de garantizar un óptimo funcionamiento y servicio del Archivo del "Registro Único de Cliente":

- Implementación de la tabla de retención documental para garantizar la selección y conservación de los documentos que tienen carácter permanente.
- Creación y designación de una junta evaluadora de la documentación que estudie los criterios de valoración que deben ser aplicados.
- Elaboración de normativas que regulen de forma general y precisa la vigencia de los documentos necesarios para la aprobación de los créditos.
- Hacer uso las tablas de retención documental para la correcta depuración de los expedientes antes de ser digitalizados.
- Capacitación del personal de la unidad de información para la aplicación de las tablas de retención documental.
- Elaboración de instructivos que refuercen y normalicen la organización de los documentos.
- Implementar y conservar las actas de eliminación documental, para así dejar constancia de los documentos eliminados.
- Crear un reglamento interno para el funcionamiento del Archivo.

Referencias consultadas

Referencias Bibliográficas:

- ARIAS, Fidas, *El proyecto de investigación: introducción a la metodología científica*. 5ed, Caracas, Editorial Epistema c.a, 2006, 143p.
- AREVALO Jordán, Víctor Hugo, *Diccionario de términos archivísticos*. Buenos Aires, Ediciones del Sur, 2003, 240p.
- Código de Comercio, Congreso Nacional, 1955.
- Código Civil, Congreso Nacional, 1982.
- Comisión de terminología de la dirección de archivos estatales. *Diccionario de terminología archivística Madrid*: Ministerio de la cultura, dirección de los archivos estatales, 1993
- MIKULA Martin, Marta, *La Banca en Venezuela: Una Historia*, Caracas: Cremerca sociedad financiera Venezuela, 1990, 110p
- CRUZ Mundet, José Ramón, *La gestión de documentos en las organizaciones*. Madrid, Ediciones Pirámide, 2006, 311p.
- CRUZ Mundet, José Ramón, *La información y documentación administrativa*. (2ª ed.) Editorial Tecnos, 2006
- CRUZ Mundet, José Ramón, *Manual de archivística*. (2ª ed.) Fund. German Sanchez Ruipérez, 2001.
- FUSTER Ruiz, Francisco. *Anales de Documentación 2: Archivística, Archivo, Documento de Archivo...Necesidad de clarificar los conceptos*. Facultad de Ciencias de la Documentación, Universidad de Murcia, 1999.
- GARCÍA Ejarque, Luis. *Diccionario del archivero bibliotecario*. España: Ediciones Trea. 2000, 486p.
- HEREDIA HERRERA, Antonia. *Manual de instrumentos de descripción documental*, Sevilla, Publicaciones de la EXCMA. 1982, 103p.
- HEREDIA HERRERA, Antonia, *¿Que es un archivo?* España: Ediciones Trea, 2007. 134p.
- Ley de Impuesto sobre la Renta, Congreso Nacional, 1999.

Ley de Reforma de la Ley General de Bancos Y Otras Instituciones Financieras, Congreso Nacional, 2000.

Ley orgánica de identificación, Congreso Nacional, 2001.

Ley orgánica de la administración financiera del sector público, Asamblea Nacional, 2003.

Ley Orgánica Procedimientos Administrativos, Congreso Nacional, 1981.

Normas Internas BECA, Banco Exterior, C.A.

Resolución 185/01. RESOLUCIÓN N°: 185-01 FECHA: 12 SEP 2001. La Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras

ROHLER, Auditoria, *introducción a la práctica de la contaduría pública*, México D.F, Editorial Diana,

Tesis: Amaya I., Samuel D., *Propuesta de una tabla de temporalidad para el Archivo de solicitudes de la Comisión de Administración de Divisas (CADIVI). Universidad Central de Venezuela, 2007.*

Tesis: Arellan Miranda. Karina, *Metodología para la disposición documental en el Archivo de la Dirección de Mercado Interno de los Productos Derivados de los Hidrocarburos (DMI) del Ministerio de Energía y Minas (MEM): propuesta, 2005.*

Tesis: Hidalgo Correa, Rosa Argelia, *Un modelo de tabla de temporalidad disposición de documentos para la División Archivo General de la Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez. Universidad Central de Venezuela. 1997*

Tesis: Sanoja, Jesús Primero, *Modelo de tabla de temporalidad y disposición de documentos para el archivo Central de la Oriental de Seguros, C.A. Universidad Central de Venezuela. 2002*

VAZQUEZ Murillo, Manuel. *Administración de documentos planteos para el siglo XXI.* Buenos Aires, Alfagrama, 2004

VAZQUEZ Murillo, Manuel. *Como seleccionar documentos de Archivo*. Buenos Aires, Alfagrama, 2006

ZWEIG Jeanne, *Manual de Oficina y Guía para la Práctica de la Contaduría Pública*, México D.F, Editorial Diana, 1963.

Referencias Electrónicas

Archivo General de la Nación Colombia. 2009. [en línea] consultado el 20 de agosto del 2010. Disponible en:

<http://www.archivogeneral.gov.co>

Archivólogo (2005) [en línea] consultado el 10 de julio del 2010 Disponible en:

<http://www.archivologo.blogcindario.com>

Banco Exterior (2009), [en línea] consultado el 07 de julio del 2010 Disponible en

<http://www.bancoexterior.com>

Docudigital, 2005, [en línea] consultado el 03 de octubre del 2010, Disponible en:

<http://www.inteligenciadocumental.com/tablas.html>

Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (2005), [en línea] consultado el 03 de octubre del 2010 Disponible en: <http://www.sudeban.gob.ve>

ANEXOS

Anexo I

Encuesta

Datos personales:

Apellido(s): _____

Nombre (s): _____

Cargo que desempeña en el archivo: _____

Instrucciones:

Lea cuidadosamente cada una de las preguntas.

Marque con una "X" la casilla de su elección.

1) ¿Qué beneficios Ud. considera que le aporta al Archivo "Registro Único de Clientes" la implementación efectiva de una tabla de retención documental?

- a.)__ Evitar la eliminación indiscriminada de documentación del archivo.
- b.)__ Mejor aprovechamiento del espacio físico del archivo.
- c.)__ Reducción de los costos en el mantenimiento del archivo.
- d.)__ Todas las anteriores.

2) ¿Qué problemática Ud. considera que le reporta al Archivo "Registro Único de Clientes" la ausencia de aplicación de una tabla de retención documental?

- a.)__ Aumenta negativamente los tiempos de respuesta por parte de los operadores.
- b.)__ La presencia de documentación innecesaria en el archivo.
- c.)__ La propensión al aumento del volumen de los expedientes dificultando su manejo.
- d.)__ Todas las anteriores.

3) ¿Considera Ud. necesario que el “Registro Único de Clientes” cuente con una tabla de retención documental?

a.)__ Si

b.)__ No

3.1) De ser afirmativa su respuesta, especifique. ¿Qué tan importante es la creación de una tabla de retención documental en el “Registro Único de Clientes”? y ¿por qué?

a.)__ De poca relevancia.

b.)__ Importante.

c.)__ Urgentemente necesario.-

4) Apoyaría Ud. la implementación de una tabla de retención documental en el “Registro Único de Clientes”?

a.)__ Si

b.)__ No

Muchas Gracias por su colaboración.

Anexo 2

Tipología documental
Acta Constitutiva
Reformas Estatuarias
Registro de Información Fiscal (R.I.F.)
Cédula de Identidad
Deuda Bancaria
Recorrido Bancario
Referencias Bancarias
Referencias Comerciales
Estados de Cuentas
Declaración Jurada
Flujo de Caja
Balance de Comprobación
EEFF Auditados
ISLR
Balance Personal
Certificación de Ingresos
Solicitud de Crédito
Informe de Crédito
Informe de Visita
Propuesta
Pagare
Factura Proforma
Carta N° Empleados
Carta solicitud de préstamo

ANEXOS 3

Documentos que conforman el Expediente de Crédito

Acta Constitutiva



MINISTERIO DEL INTERIOR Y JUSTICIA
REGISTRO MERCANTIL CUARTO
DE LA CIRCUNSCRIPCION JUDICIAL DEL D.C. Y EDO. MIRANDA

DR. YANOSELLI COLMENARES DE ANDRADE, REGISTRADOR MERCANTIL CUARTO
DE LA CIRCUNSCRIPCION JUDICIAL DEL D.C.



C E R T I F I C A

Que el asiento de Registro de Comercio transcrito a continuación, cuyo original
está inscrito en el Número: 26 del Tomo: 38 - A Cto.. del año 2004
es como LA PARTICIPACION, NOTA Y DOCUMENTO que se copian de seguida
son traslado fiel de sus originales, los cuales son del tenor siguiente



21105/04

Dec. Constitutiva
Duracion 99 años
Sociedad Directivos 2 socios
Comisario 15 años



[Handwritten signature]

ESTE FOLIO PERTENECE A:

C.A.

70839

VEVA

Reformas Estatuarías



REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA
RELACIONES INTERIORES Y JUSTICIA
REGISTRO MERCANTIL CUARTO
DE LA CIRCUNSCRIPCION JUDICIAL DEL D.C. Y EDO. MIRANDA
DRA. YANOSSELLI COLMENARES DE ANDRADE., REGISTRADOR MERCANTIL CUARTO
DE LA CIRCUNSCRIPCION JUDICIAL DEL D.C. Y EDO. MIRANDA

C E R T I F I C A

Que el asiento de Registro de Comercio transcrito a continuación, cuyo original
está inscrito en el Número: 19 del Tomo: 139 - A Cto., del año 2007
así como LA PARTICIPACION, NOTA Y DOCUMENTO que se copian de seguida
son traslado fiel de sus originales, los cuales son del tenor siguiente

28/12/07
Documento de capital o Bs 25000000

03-12/07.

Declaración Jurada

DECLARACIÓN JURADA.

Yo, **WILFREDO RIOS** mayor de edad, de este domicilio, titular de la Cédula de Identidad **Nro. V.-7787617** de estado civil **Soltero (a)**, bajo juramento declaro que mi patrimonio está conformado por los bienes y obligaciones que se indican en el balance adjunto de fecha: 08/04/10

La declaración de activos y pasivos que en ese balance se indican ha sido elaborada por el **Lic. Ana Bermudez CPC 40.989** con los datos que bajo juramento he aportado y respecto a los cuales asumo toda responsabilidad.

Lugar y Fecha Mcbo. 15/04/10



Firma Del Prestatario

BANCO EXTERIOR, C.A.
FIRMA CONTRASTADA
Ag. Maracaibo La Limpia



Funcionario Del Banco



EEFF Auditados

Nº DC 2972851

DICTAMEN DE LOS CONTADORES PUBLICOS INDEPENDIENTES

A la Junta Directiva de

C. A.

Ciudad.

He efectuado la auditoria de los Balances Generales de **C.A. al 31 de Diciembre de 2008** y de los estados conexos de Ganancias y Perdidas, Flujo del Efectivo y Movimiento en las Cuentas del Patrimonio por el año entonces terminado. Estos estados financieros son responsabilidad de la Gerencia de la Compañía, nuestra responsabilidad es la de expresar una opinión sobre tales estados financieros basados en la auditoría practicada.

Efectué mi examen en concordancia con las normas de auditoría de aceptación general. Estas normas requieren que se planifique y realice la auditoría con la finalidad de obtener la seguridad razonable acerca de si los estados financieros carecen de error material. Una auditoría incluye un examen en base a pruebas de las evidencias que soportan los montos y divulgaciones en los estados financieros. También incluye la evaluación de los principios de contabilidad utilizados y de las estimaciones significativas hechas por la Gerencia, así como de la presentación integral de los estados financieros. Considero que la auditoría practicada me ha proporcionado una base razonable para expresar una opinión sobre los referidos estados financieros.

La compañía no presento los estados financieros actualizados y requeridos por la Declaración de Principios de Contabilidad No. 10 (DPC – 10), emitida por la Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela. Por lo tanto, los estados financieros fueron preparados sobre la base del costo histórico sin reconocer los efectos de la inflación como lo requieren los principios de contabilidad de aceptación general. La falta de reconocimiento de los efectos de la inflación, debido a la antigüedad de los activos, a la inversión de los accionistas y a la posición monetaria neta promedio mantenida durante el periodo, si bien son importantes, no modificarían sustancialmente las cifras históricas presentadas.

Planilla ISLR



CONTRIBUYENTE ESPECIAL
 PLANILLA PARA PAGAR
 FORMA 99026
 PARA ABONAR A LA CUENTA DEL TESORO NACIONAL

N° Planilla: 0990021704



01 N° R.I.F.	NOMBRE CONTRIBUYENTE O RAZON SOCIAL
J311498966	C.A.

N° DECLARACION				PERIODO DE PAGO		FECHA VENCIMIENTO	PORCION
				DESDE	16 HASTA		
888	99026	777	0990021704	01/01/2008	31/12/2008	02/04/2009	1 DE 1

PLAN UNICO DE CUENTA		
CODIGO N°	DESCRIPCION DEL CODIGO	91 MONTO EN BsF.
303010111		708.491,00

PARA SER LLENADO POR EL CONTRIBUYENTE O REPRESENTANTE LEGAL

23 FORMA DE PAGO		
EFFECTIVO	CHEQUE DE GERENCIA	
C.E.R.T.	BONOS DE EXPORTACION	BONOS DEUDA PUBLICA

CIUDAD:	FIRMA PAGADOR:

VALIDACION TERMINAL BANCO RECEPTOR

*/
 SENIAT
 Fecha de Recaptación: 01/04/2009 Hora: 05:26:23
 Documento:
 Rif: J311498966 Impuesto: 26 Periodo: 12-2008
 Cheque: 708.491,00 Total: 708.491,00
 */

Carta Solicitud de Crédito



RIF. J-30760278-3
NIT. 0173775237

Catía La Mar, 11 de Agosto de 2010.

Señores:
BANCO EXTERIOR.
Agencia Catía La Mar.
Presente.

Atn: Alexandra Tovar.-

Estimados señores:

Según lo conversado telefónicamente por medio de la presente solicitamos operación de crédito por Bs. 500.000,00 bajo la modalidad de Pagare.

A la espera de cotización de operación, y sin más a que hacer referencia y agradeciendo de antemano la atención prestada quedamos muy cordialmente de ustedes,

Atentamente,



RIF: J-30760278-3


Director


BANCO EXTERIOR, C.A.
FIRMA CONTRASTADA
Agencia Catía La Mar


Director

Informe de Crédito



C.A.

RIF J-
CLIENTE IBS Nº 576980
CTA. CTE. Nº 1000625819
ABRIL 2009

Operación solicitada:

Cliente solicita Pagare Comercial por Bs. 1000/M pagaderos a 12 meses de plazo, con amortizaciones a capital trimestrales, intereses mensuales anticipados, Garantía: aval.

Destino de los fondos:

Pago de proveedores y reposición de flujo de caja (cancelación ISLR 2008)

Fuente de repago:

La fuente de repago serán ingresos provenientes de su actividad como prestador de servicio de intermediación de los recursos monetarios entre el patrono y sus empleados de las distintas empresas que tienen clientes con el beneficio ley de alimentación.

Información General de La Empresa:

Aval de dos accionistas de la empresa el Sr. Rafael Gruszka Tress con un patrimonio al 31/03/2009 de Bs.9.604/M donde el 70% esta representado en bienes inmuebles y del sr. Igor Flasz Goldeberg con patrimonio al 31/03/2009 de Bs. 16.525/M donde el 40% esta representado en bienes inmuebles.

Accionistas:

La compañía posee un capital social de Bs. 25.000/MM los cuales están totalmente pagados y suscritos de la siguiente manera:

Informe de Análisis de Crédito

Análisis de Crédito de ";

" C.A."; para el Wed, 17/F... Página 1 de 3



Cliente : 576980	Nombre : "	C.A.;"
Propuesta : 197548	Análisis : 1	Elaborado el : 17/02/2010
Producto : CPP1-EXTERIOR PAGARE INTERES ANTICIPADO		Monto : 3,500,000.00

Constituida en May/2004 dedicada a la fabricación, distribución, comercialización de todo tipo de cupones o ticket y tarjetas inteligentes.

Destino del crédito: Pago a proveedores y reposición de flujo de caja.

Clientes: Amplia cartera de clientes con mas de 200 clientes con empresas tanto en el sector Público y Privado, destacando que se ubican como el numero uno en el sector publico (Alcaldías, Gobernaciones, Ministerios, etc.), donde destacan: Instituto Nacional de la Vivienda, Vicepresidencia de la República, Asamblea Nacional, Colegio de Ingenieros de Venezuela, Ministerio Público, Dirección General de la Magistratura, Coposulud, Coratel, INAVI, Alcaldía del Hatillo, Gobernación Estado Lara, Alcaldía Autónoma de Falcón, Ministerio de Finanzas, Seniat, Alcaldía Juan German Roscio, Alcaldía Dpto. del Estado Apure, Ministerio de la Cultura, Ministerio de Sanidad, Alcaldía del Municipio Sucre, Gobernación del Estado Falcón y Ministerio del Interior y Justicia, entre sus clientes Privados destacan: Centro Médico San Juan, Granos Mlleo S.A., Banco Canarias, Fabrica de Pasta Alimenticia Rosana, La Tele, Favinca, Soluciones Integrales C.A., Soluciones Integrales C.A., Distribuidora de Insumo Maracaibo, Automercados Don Sancho, Automercados Excelsior Gamma, Automercados Líder, Automercados Luvebras y San Diego, entre otros.

Cuenta con mas de 50.000 empresas afiliadas (puntos de ventas) quienes reciben los vales de los clientes y sus empleados afiliados, destacando que Valeven cancela este servicio en un lapso máximo de 25 días continuos contados a partir de la recepción de los vales a afiliados, manteniendo la disponibilidad en las cuentas caja y banco para la cancelación.

Proveedores: Grafibond, Arco Publicidad, Dalech, J.L. Vilaseca, Servicios Panamericanos, Visitaca. Destacando que sus principales proveedores son: 1 - Distribuidora Vizcaina de Papeles, S.R.L. y 2 - Graficas Calgrafic, C.A. quienes: "Distribuidora Vizcaina de Papeles, S.R.L. a quien le compra el papel para la elaboración de tickeras, en papel blanco en bobinas y le realiza pagos directamente a través de transferencias. Una vez que tienen el papel en blanco en bobinas, es entregado a la empresa "Graficas Calgrafic, C.A. que elabora los tickets pre-impresos con el logo y otras especificaciones que le suministra Valeven, entre otras cosas los códigos de seguridad que validan el pago de los tickets es realizado directamente por VALEVEN, siendo el plazo de la elaboración de los tickets en semanas con financiamientos a 30 días.

Información General: Empresa con 4 años en el mercado, es la única empresa 100% Venezolana, especializada en la gestión y administración de programas de beneficios sociales no salariales, a través del sistema de Vales Canjeables y Tarjetas Electrónicas, según señala la Ley Programa Alimentación para los Trabajadores.

Cuenta con una plantilla de 150 empleados.

Nace de la unión de un grupo de profesionales responsables que comparten la idea de ofrecer al mercado un servicio enmarcado en la Ley con altos estándares de seguridad, calidad de servicio y niveles óptimos de respuestas, brindando además atención personalizada y adaptada a las necesidades de nuestros clientes y beneficiarios.

Su sede esta ubicada en Caracas y formada por tres áreas principales: Administrativa, operativa y ventas cada una de ellas dividida en departamentos con funciones específicas, en local propio al lado de Banco Exterior La Urbina, adicionalmente cuenta con oficinas regionales en los estados: Lara, Cojedes, Carabobo, Apure, Mérida, Nueva Esparta.

El universo total de beneficiarios por alimentación en el país son aproximadamente 2.000.000 y Valeven posee a la fecha 400.000 beneficiarios un 20% aproximado de mercado.

Efectúan las entregas de los pedidos en corto tiempo a través de empresas de Transporte de Valores de reconocida seriedad y trayectoria.

Entre los servicios que ofrece destacan: Vale Alimentación, Vale Juguete, Vale Escolar, Vale Regalo, Vale global, Otros Vale, y las tarjetas electrónicas, es una tarjeta maestro que puede ser utilizada en cualquier comercio expendidor de alimento y/o comida con punto de venta afiliado a la red maestro. Este tipo de servicios les ofrece tanto al beneficiario como a la empresa seguridad evitando riesgos.

Cuentan con la más alta tecnología existente importada de Inglaterra, lo cual les permite producir e imprimir los vales para garantizar una absoluta seguridad en los procesos de producción.

Es importante destacar que según la operatividad de la empresa, Valeven es contratada por sus clientes para administrar los fondos destinados a cubrir el beneficio de alimentación a los empleados de sus clientes. Una vez realizada la orden para la prestación del servicio, contablemente, genera las cuentas por cobrar a sus clientes y como contrapartida, los vales recibidos de clientes, las comisiones y el IVA, una vez recibido el pago máximo 15 días, habitualmente 10 días, por parte de sus clientes, recibe el monto correspondiente en efectivo que es registrado como entrada de caja y su contrapartida la representa el abono a las cuentas por cobrar registradas.

http://eibspprod.bancoexterior.com/eibs_bancoexterior_bep/pages/s/EFRM001_af_impri... 17/02/2010

Propuesta de Crédito

PERSONA JURIDICA		DATOS del CLIENTE	
CLIENTE:	C.A.	Nro C.I./R.I.F.:	0311498966
CLIENTE IBS:	000576980	Nro DE CUENTA:	3000027636
GRUPO:	OPUS		
ACTIVIDAD ECONOMICA:	OTRAS INDUSTRIAS MANUFACTURERAS SERVICIOS A LAS EMPRESAS	OFICINA:	063 AGENCIA LA URBINA
NUMERO DE EMPLEADOS:	150	CODIGO-ACTIVIDAD:	0339 8500
FECHA CONSTITUCION:	21/05/2004	UBICACION GEOGRAFICA:	15 MIRANDA
DOMICILIO:	LA URBINA EMPRESARIAL INECOM PISO 1 LOCLA 5-A	FECHA DE VENCIMIENTO:	14/03/2103
		CLIENTE DESDE:	31/01/07
		ANTIGUEDAD CREDITICIA:	00/00/00
OPERACION PROPUESTA POR:	0063EJECUTIVO DE NEGOCIOS 1 LA URBINA	STATUS:	"AAA"
CAPITAL AUTORIZADO	0.00	SUSCRITO:	0.00
ACCIONISTAS		PAGADO:	5.000.000.00
		IDENTIFICACION	JUNTA DIRECTIVA
		CARGO	FEC. VOMTO
RAFAEL GRUSZKA TRESS	20.00	V4349172	RAFAEL GRUSZKA TRESS DIRECTOR 15/02/10
IGOR FLASZ GOLDBERG	20.00	V11738777	ALFREDO ALEJANDRO SANCHEZ SANCH DIRECTOR 15/02/10
ALFREDO SANCHEZ SANCHEZ	40.00	V4349165	IGOR FLASZ GOLDBERG DIRECTOR 15/02/10
INVERSIONES LOYLA, C.A.	20.00	V6899460	MARCOS FRANCISCO GUERRA FLEITAS DIRECTOR 15/02/10
		V14486458	ALEJANDRO MEDINA ARNESEN DIRECTOR 15/02/10
DETALLES DE LA SOLICITUD			
OPERACION:	CPPI EXTERIOR pagare interes anticipado	MONTO:	7.500.000.00
TASA:			25.00
DESTINO:	REMODELACION INMUEBLES/MUEBLES ACONDICIONAMIENTO DEL LOCAL (OFICINAS, PRODUCCION, ALMACEN) E INSLMOS, UBICADO EN LA PARTE POSTERIOR DE SU OFI CINA PRINCIPAL (BLOUBOUSTER) P.B. DEL C.E. INECOM, LA URBINA Y POSTERIOR ADQUISICION DE MA		
PLAZO:	18 Mes(es)		
FORMA DE PAGO CAPITAL:	TRIMESTRAL PAGARE A 90 DIA(S), PRORROGABLE POR PERIODOS TRIMESTRALES SUCESIVOS, HASTA EL VENCIMIENTO DEL PLAZO DEL CREDI TO ANTES INDICADO		
FORMA DE PAGO INTERES:	MENSUAL		
FUENTE DE REPAGO	INGRESOS PROVENIENTES DE SU ACTIVIDAD COMO PRESTADOR DE SERVICIOS DE INTERMEDIACION DE LOS RECURSOS MONETARIOS ENTRE EL PATRONO Y SUS EMPLEADOS DE LAS DISTINTAS EMPRESAS QUE TIENEN CLIENTE CON EL BENE		
GARANTIA PROPUESTA:	Avales		
AVALISTA	347202	GRUSZKA TRESS, RAFAEL	
AVALISTA	75617	FLASZ GOLDBERG, IGOR	
POSICION SICRI (miles de bolivares)			
SALDO VIGENTE:	0	GARANTIAS RECIBIDAS:	0
SALDO RESTRUCTURADO:	0	TOTAL CRD. INDIRECTO:	0
SALDO VENCIDO:	0	AVALES O FIANZAS:	0
SALDO LITIGIO:	0	MONTO CRD. EJECUTADO:	0
TOTAL CRDS. DIRECTO:	0	TOTAL GARANTIAS:	0
		MONTO CRD. CASTIGADO:	0

Carta N° Empleados

RIF J- CA
28-4

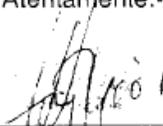
Maracaibo, 12 de Enero de 2.010

Estimados Señores:

Me dirijo a ustedes con la finalidad de informar que en mi empresa laboran una cantidad de Cinco **(05) empleados**, todos con capacidad suficiente para realizar sus trabajos.

Sin más a que hacer referencia, se despide.

Atentamente.-

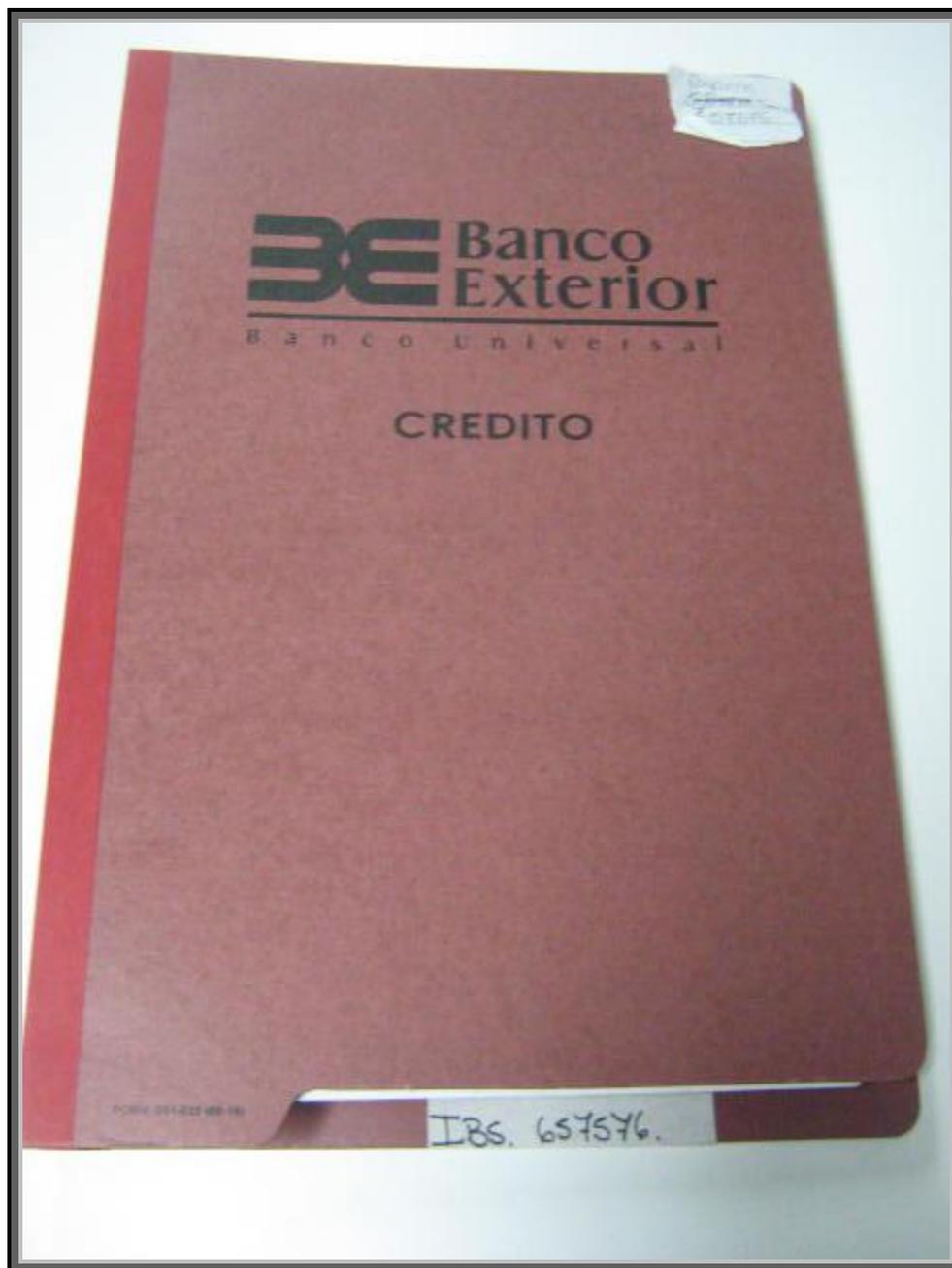


Wilfredo Rios Romero
C.I. 7787617


BANCO EXTERIOR, C.A.
FIRMA CONTRASTADA

Fotos Archivo
“Registro Único de Clientes”

Carpeta de crédito



Partes del expediente



Archivo



Estante

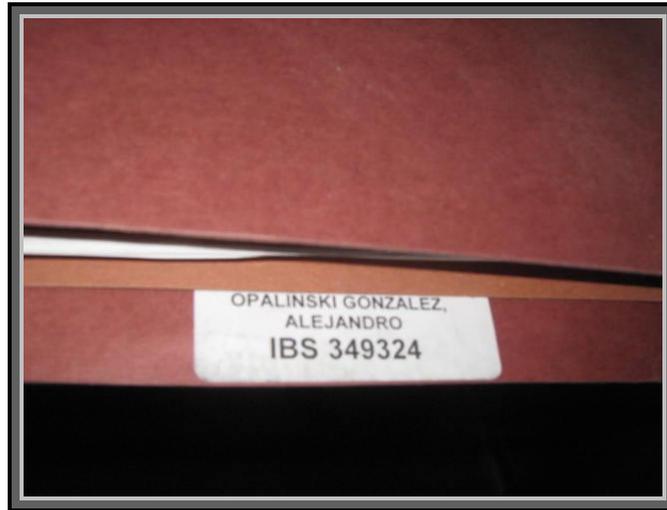


Cajas de expedientes





IBS (Número de cliente)



S.A.C.B.E (Sistema de control de préstamo de expedientes)

Datos del Expedientes (Usuario: MAHOLI RAMOS)

Archivo Edición Aplicaciones ?

Expedientes vistos

Nombre:	Cta. Cte.:	C.I./R.I.F.:	Banca
COUTTENYE & CO,C.A.	048-000368-4	J 90971	Agropecuaria
Nº Cliente:		Tipo de Bal.:	<input type="radio"/> Auditado
21437			<input type="radio"/> Comprobacion
Rte. Infor. Basica:	Balance:		
24/05/2007	31/03/2010		
Avaluo:	I.S.L.R.:	Referencias Bancarias:	
__/__/__	31/03/2010	23/07/2007	
Informe de Credito:	Admin. Vig.:	Vig. de la Comp.:	
07/08/2009	25/05/2007	__/__/__	
Cert. de Ingresos:	Poliza:	Const. de Prod.:	
__/__/__	__/__/__	__/__/__	
Posee Fotocopia de la C.I. o R.I.F.:		Flujo de Caja	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>			

----- **Propuestas** -----

Salir del Sistema Historial 11/10/2010

11/10/2010 08:55 AM Comenzar