



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

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA UNIDAD DE
CORRESPONDENCIA Y MENSAJERIA DEL DEPARTAMENTO DE
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA DE LA FACULTAD DE FARMACIA DE
LA UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA**

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 Licenciada en Archivología

Autora: Sonia M., Escalante R.

Tutora: Neusebeli Bracamonte

JURADOS: Arcángel Sánchez

Henry Delfín

Caracas, abril 2016.

ESCALANTE ROSO, Sonia Margarita

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA UNIDAD DE CORRESPONDENCIA Y MENSAJERIA DEL DEPARTAMENTO DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA DE LA FACULTAD DE FARMACIA DE LA UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA. /Sonia Margarita Escalante Roso; Tutor: Prof. Bracamonte Neusebeli- Caracas.- 2016- 100 h.; il. ; 30 cm + anexos.

Tesis (Licenciatura en Archivología) - Universidad Central de Venezuela, 2016.

1. Archivos. 2. Documento 3. Documento de archivo. 4. Correspondencia. 5. Manual de Normas y Procedimientos 6. Facultad de Farmacia. I. Título

Dedicatoria

A Dios en primer lugar, por haberle concedido a mi madre el don de darme el ser y guiarme a través de ella, dándome el vigor, la paciencia y la esperanza necesaria para superar exitosamente todas las pruebas de la vida. Gracias Dios Padre Celestial Todopoderoso por iluminarme y darme inteligencia y sabiduría en todo momento.

A mi esposo, Pedro Navarro, mi compañero y apoyo permanente, quien me alentó y se dedicó con amor y paciencia en ayudarme a emprender este camino.

A mis hijos Betsy, Jhoan, Sthefanny, Jorman y mi nieto Mathias, que son mi orgullo y el tesoro máspreciado en mi vida.

Agradecimientos

A mi casa de estudio la Universidad Central de Venezuela por abrirme sus puertas para cultivar mi conocimiento, mi persona, y prepararme para la vida como profesional.

A los profesores de la EBA que fueron participes en mi formación como profesional.

A mi tutora Neusebeli Bracamonte y mis jurados Arcángel Sánchez y Henry Delfín por su apoyo, orientación y paciencia, ya que fueron el motor que contribuyó en gran medida para que mi persona lograra llevar a cabo esta investigación.

A mis compañeros de departamento Carlos Tovar y Consuelo Vásquez por su valioso apoyo.

A mi compañera de estudio Argélida, por su apoyo.

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

Resumen

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA UNIDAD DE
CORRESPONDENCIA Y MENSAJERIA DEL DEPARTAMENTO DE
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA DE LA FACULTAD DE FARMACIA DE
LA UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA**

Elaborado por:

Sonia Escalante

Tutor

Neusebeli Bracamonte

Esta iniciativa propone un Manual de Normas y Procedimientos para el Departamento de Archivo y Correspondencia de la Facultad de Farmacia.

La investigación es descriptiva porque persiguió la descripción y caracterización del problema de estudio, además, es considerada documental ya que se encuentra sustentada con la teoría existente en fuentes bibliográficas especializadas en materia de archivo y de gestión de procesos tanto nacionales como internacionales y de campo porque se realizó el levantamiento de información directamente en el lugar donde ocurren los fenómenos que dieron origen al problema en el departamento; está enmarcada dentro de un modelo denominado Proyecto Factible, que consiste en la elaboración de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales.

Palabras clave: Archivos, Documento de archivo, Correspondencia, Manual de Normas y Procedimientos, Facultad de Farmacia.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	
1.1. Planteamiento del problema	3
1.2. Objetivo general	5
1.3. Objetivos específicos	5
1.4. Justificación	6
1.5. Línea de la investigación	8
CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL TEÓRICO	
2.1. Antecedentes de la investigación	10
2.2. Universidad Central de Venezuela	12
2.2.1. Reseña histórica	12
2.2.2. Misión	15
2.2.3. Visión	16
2.2.4. Organigrama estructural de la Universidad Central de Venezuela	17
2.3. Facultad de Farmacia de la Universidad Central de Venezuela	18
2.3.1. Reseña histórica	18
2.3.2. Misión	18
2.3.3. Visión	19
2.3.4. Organigrama estructural de la Facultad de Farmacia	20
2.4. Coordinación Administrativa de la Facultad de Farmacia	21
2.4.1. Reseña histórica	21
2.4.2. Misión	21
2.4.3. Atribuciones de la Coordinación Administrativa	22
2.4.4. Organigrama estructural de la Coordinación Administrativa	23

2.5.	Departamento de Archivo y Correspondencia de la Facultad de Farmacia de la Universidad Central de Venezuela	24
2.5.1.	Reseña histórica	24
2.5.2.	Servicios que presta el departamento	24
2.6.	Bases teóricas	25
2.6.1.	Archivo	26
2.6.2.	Clasificación de los Archivos	26
2.6.3.	Tipos de archivos según el valor de los documentos durante su ciclo vital	27
2.6.3.1.	Archivo de Gestión	27
2.6.3.2.	Archivo Central o Intermedio	28
2.6.3.3.	Archivo Histórico	29
2.6.4.	Función de los archivos	29
2.7.	Documento y Documento de Archivo	30
2.7.1.	Tipos de documento	31
2.7.2.	Valor de los documentos	31
2.7.3.	Ciclo vital de los documentos	32
2.8.	Correspondencia	33
2.9.	Gestión Documental	34
2.9.1.	Programa de Gestión Documental	35
2.9.2.	Procesos de un Programa de Gestión Documental	35
2.9.3.	Procedimiento	36
2.10.	Diagramas de flujo	36
2.10.1.	Simbología del diagrama de flujo	38
2.11.	Manual	38
2.11.1.	Tipos de Manuales	39
2.11.2.	Importancia de los Manuales	39
2.11.3.	Manual de Normas y Procedimientos	39

2.11.4. Objetivos de los Manuales de Normas y Procedimientos	40
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	41
3.1. Nivel y tipo de investigación	41
3.2. Diseño de investigación	43
3.3. Población y muestra	43
3.3.1. Población	43
3.3.2. Muestra	44
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	44
CAPITULO IV: PRESENTACION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS	
4.1. Consideraciones generales	46
4.2. Presentación y análisis de los resultados	46
CAPITULO V: LA PROPUESTA	
5.1. La Propuesta: Manual de Normas y Procedimientos	52
Conclusiones	81
Recomendaciones	83
Bibliografía	84
Anexos	88

TABLA DE GRÁFICOS	Pág.
Figura 1. Organigrama estructural de la Universidad Central de Venezuela	17
Figura 2. Organigrama estructural de la Facultad de Farmacia	20
Figura 3. Organigrama estructural de la Coordinación Administrativa de la Facultad de Farmacia de la Universidad Central de Venezuela	23
Figura 4. Simbología del diagrama de flujo	38

INTRODUCCIÓN

Un manual de normas y procedimientos es un instrumento vital para las organizaciones, a través de ellos, se registran y transmiten, sin distorsión, la información exacta para la ejecución de los procedimientos de cada una de las unidades administrativas de una empresa. A través de esta herramienta, la información que se transmite permite orientar al recurso humano a la consecución de los objetivos planteados y al desarrollo de sus funciones sin improvisaciones, lo que refleja una imperiosa necesidad de que estas organizaciones cuenten con manuales de normas y procedimientos como garantía de la correcta ejecución administrativa.

El Departamento de Archivo y Correspondencia de la Facultad de Farmacia de la Universidad Central de Venezuela es la unidad de esta institución encargada de gestionar todos los procesos concernientes a la recepción, envío y distribución de la correspondencia y mensajería de esta importante facultad. Actualmente no cuenta con manuales de normas y procedimientos, que permitan a su personal realizar las actividades de acuerdo a una serie de pasos lógicos y secuenciales, a fin de dar cumplimiento a los procedimientos de trabajo del departamento.

El presente trabajo de investigación expone una propuesta de diseño de un Manual de Normas y Procedimientos para la Unidad de Correspondencia y Mensajería de la Facultad de Farmacia de la UCV, conformándose como una investigación descriptiva, documental y de campo, siendo un proyecto factible.

El presente trabajo de investigación se encuentra dividido en cinco capítulos:

- ✓ Capítulo I: El Problema: en donde se presenta el planteamiento del problema, el objetivo general, los específicos y su justificación.
- ✓ Capítulo II: Marco Referencial Teórico en el que se incluyen los antecedentes de la investigación, que no es más que las investigaciones relacionadas a Manuales de Normas y Procedimientos realizadas en la eba y las bases teóricas referidas al tema que sustentaron la investigación.
- ✓ Capítulo III: Marco Metodológico: se presenta el tipo y diseño de la investigación, la población y muestra de estudio, además, de las técnicas que se utilizaron para la recolección de datos.
- ✓ Capítulo IV: Se expone el análisis de los resultados de la investigación.
- ✓ Capítulo V: Se incluye la propuesta que es el diseño del Manual de Normas y Procedimientos para la Unidad de Correspondencia y Mensajería del Departamento de Archivo y Correspondencia de la Facultad de Farmacia de la UCV.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Los manuales de normas y procedimientos son instrumentos vitales para las instituciones, a través de ellos, se pueden registrar y transmitir, sin distorsiones, parámetros para ejecutar instrucciones que permiten el mejor funcionamiento de cada una de las unidades administrativas, garantizando el cumplimiento de las funciones y aumentando de esta forma, la eficiencia institucional.

Se hace referencia al término institución como cualquier organismo o grupo social que, con unos determinados medios, persigue la realización de unos fines o propósitos. En este caso las universidades son instituciones destinadas a la enseñanza de nivel superior, por lo tanto, pueden ser consideradas como instituciones de vital importancia para el progreso de un país.

En Venezuela, entre las distintas universidades del país, se encuentra la Universidad Central de Venezuela (UCV), la cual se conforma como una de las instituciones educativas más antiguas del país, y que pertenece al grupo de universidades públicas autónomas, conformada por once (11) facultades: Medicina, Humanidades y Educación, Odontología, Ciencias Jurídicas y Políticas; Agronomía, Arquitectura y Urbanismo, Ciencias, Ciencias Económicas y Sociales, Ciencias Veterinarias, Ingeniería y Farmacia; en cada facultad funcionan decanatos, coordinaciones, escuelas, institutos y departamentos que en cumplimiento de sus funciones, producen y reciben diversos tipos documentales, producto de la ejecución de sus actividades.

De las facultades nombradas anteriormente se hace énfasis específicamente a la Facultad de Farmacia de la Universidad Central de Venezuela creada en el año 1941, la cual cuenta con una escuela que lleva por nombre Jesús María Bianco y un instituto denominado Instituto de Investigaciones Farmacéuticas. En el año 1969, en el período correspondiente al Decano Dr. Víctor Sánchez Flores, se comenzó a trabajar sobre la creación del Instituto de Investigaciones Farmacéuticas, ante los organismos competentes. El 11 de Febrero de 1980, durante la gestión Decanal del Dr. Miguel Ángel López, el Consejo Nacional de Universidades aprobó su creación.

En esta facultad funciona el Departamento de Archivo y Correspondencia, adscrito a la Coordinación Administrativa y que tiene como funciones: coordinar, organizar y supervisar las actividades relacionadas con la recepción, despacho y archivado de la correspondencia en general en el desarrollo de las funciones académicas-administrativas de la institución, también conserva actualizados los expedientes de los profesores, preparadores, empleados jubilados, retirados y fallecidos.

Este departamento carece actualmente de normas, lineamientos y de otros instrumentos esenciales que describan de manera detallada las actividades y procedimientos archivísticos de registro y control de correspondencia, a seguir por los funcionarios adscritos al mismo, por tanto, los empleados ejecutan su trabajo de forma empírica, lo que trae como consecuencia que se presenten dificultades en el acceso eficiente a la información contenida en los documentos, retrasando en determinados casos, la respuesta a las necesidades de información requerida para la ejecución de actividades administrativas, por parte de las unidades en la facultad.

De tal modo, que es necesario la creación de un manual de normas y procedimientos para la Unidad de Correspondencia y Mensajería adscrita al Departamento de Archivo y Correspondencia, el cual servirá de guía a los funcionarios que allí laboran, al momento de ejecutar cada una sus funciones, garantizando de esta forma la eficiencia en el servicio que se presta en esta unidad.

1.2. Objetivo general

Diseñar un Manual de Normas y Procedimientos para la Unidad de Correspondencia y Mensajería del Departamento de Archivo y Correspondencia de la Facultad de Farmacia de la Universidad Central de Venezuela.

1.3. Objetivos específicos

1.3.1 Determinar los aspectos organizacionales y funcionales de la Unidad de Correspondencia y Mensajería del Departamento de Archivo y Correspondencia de la Facultad de Farmacia de la Universidad Central de Venezuela.

1.3.2 Establecer los procesos y procedimientos que lleva a cabo la Unidad de Correspondencia y Mensajería del Departamento de Archivo y Correspondencia de la Facultad de Farmacia de la Universidad Central de Venezuela.

1.3.3 Levantar, simplificar y documentar los procedimientos que realiza la Unidad de Correspondencia y Mensajería del Departamento de Archivo y

Correspondencia de la Facultad de Farmacia de la Universidad Central de Venezuela.

1.3.4 Definir la estructura y conformación del Manual de Normas y Procedimientos para la Unidad de Correspondencia y Mensajería del Departamento de Archivo y Correspondencia de la Facultad de Farmacia de la Universidad Central de Venezuela.

1.4. Justificación

Es importante la propuesta de diseño de un manual de normas y procedimientos ya que es un instrumento que permite describir de manera detallada las operaciones que integran los procedimientos administrativos, en el orden secuencial de su ejecución y las normas que deben cumplir y ejecutar los miembros de la Unidad de Correspondencia y Mensajería.

La inexistencia de un manual de normas y procedimientos ocasiona retraso en la recepción, registro y despacho de la correspondencia, lo cual origina problemas en la toma de decisiones en los demás departamentos de la facultad, impidiendo alcanzar la misión y objetivos establecidos.

En el diseño de esta herramienta, se detallarán las tareas rutinarias que se llevan a cabo en la unidad, a través de la descripción de los procedimientos que se utilizan dentro de la organización y del orden lógico de cada una de sus actividades.

Por otro lado, el diseño y utilización de este manual, facilitará la supervisión del trabajo mediante la normalización de las actividades, evitando la duplicidad de funciones y los pasos innecesarios dentro de los procesos.

Contará con un texto que señalará las normas que se deben cumplir para la ejecución de las actividades que integran los procesos y se complementará con flujogramas, así como con los formularios que se emplearán o producirán en la realización de cada uno de los procedimientos.

La implementación de este manual en el área laboral mejoraría el rendimiento del personal y daría respuesta oportuna a las solicitudes de los usuarios, además, de contribuir directamente en la toma de decisiones de manera general en la Facultad de Farmacia.

Esta propuesta nace de la necesidad de crear un instrumento en el que se encuentren plasmados las normas vigentes y los procedimientos que se deben aplicar para el desarrollo de las funciones relacionadas con la Unidad de Correspondencia y Mensajería.

Por todo lo antes expuesto, la Unidad de Correspondencia y Mensajería del Departamento de Archivo y Correspondencia de la Facultad de Farmacia de la Universidad Central de Venezuela, tiene la necesidad de contar con un Manual de Normas y Procedimientos que servirá como herramienta para solventar la situación actual en la que se encuentra el departamento y de esta manera cumplir con uno de los objetivos de la institución como lo es alcanzar los niveles máximos de eficiencia en los servicios prestados y así lograr una gestión de calidad.

A su vez ofrecerá aportes importantes en el ámbito institucional, académico y sobre todo para la Escuela de Bibliotecología y Archivología, la propuesta de Manual de Normas y Procedimientos, este va a ser un instrumento que en cualquier organización es necesario, va a detallar cómo se realizan los procedimientos que se llevan a cabo en apoyo a la gestión de

toda la Facultad de Farmacia, va a estar dirigido por un profesional en el área, esta iniciativa contribuirá en el fortalecimiento y la optimización de la respuesta a los requerimientos informacionales de usuarios y manejo de la correspondencia que se procesa en esta facultad , además podrá servir de referencia y consulta a futuras investigaciones en el tema de manuales.

Desde el punto de vista social, representará un proyecto cuyo beneficiario final lo constituirán los usuarios, quienes acuden a la unidad de mensajería y correspondencia a realizar sus respectivos requerimientos informacionales, para algún trámite en particular, estos podrán contar con un servicio eficiente y eficaz.

1.5. Líneas de la investigación

La investigación se situó en dos de las líneas de investigación propuestas por el Centro Investigación y Desarrollo de las Ciencias de la Información (CEDICI) para la Escuela de Bibliotecología y Archivología de la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad Central de Venezuela.

La primera es la línea de investigación número 3: Evaluación de las necesidades del sector de la información. Que tiene como objetivo “estudiar en el contexto social, nacional e internacional, los problemas y necesidades de los servicios, las unidades, sistemas y usuarios, el acceso, la recuperación y el uso de la información.”, ya que según la propuesta de Manual de Normas y Procedimientos para la Unidad de Correspondencia y Mensajería del Departamento de Archivo y Correspondencia, se comenzó determinando los aspectos organizacionales y funcionales de esta, para determinar la problemática existente e identificar las necesidades de los servicios prestados en el departamento.

La segunda línea de investigación es la número 8: Gestión de Servicios de Sistemas y Unidades de Información, la cual tiene como propósito “Investigar sobre la problemática de la gestión y de servicios, sistemas y unidades de información”, la investigación se centró en el diseño de un manual de normas y procedimientos, que fortalecerá la eficacia y eficiencia de los servicios prestados en la Unidad de Correspondencia y Mensajería del Departamento de Archivo y Correspondencia de la Facultad de Farmacia de la Universidad Central de Venezuela.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Los antecedentes de una investigación son estudios realizados anteriormente que sirvieron de formulación de principios, normas y teorías que guardan vinculación con el objeto planteado. A continuación se exponen una síntesis de antecedentes de trabajos realizados en esta área de investigación:

Ramírez G., Miladys (2011): realizó una *propuesta para la elaboración de un Manual de Normas y Procedimientos para la gestión de expedientes de personal en la Organización de Bienestar Estudiantil de la UCV*, debido a que en el archivo en estudio era necesario establecer procedimientos archivísticos preventivos y normalizados tanto para el ingreso de nuevos expedientes como para el tratamiento de los existentes, que por falta de este instrumento carecía de un nivel de organización óptimo que permitiera a los usuarios un manejo apropiado del fondo documental.

A sí mismo, Ogliastri Garnica, Beatriz del Valle (2007): propuso un *Manual de Normas y Procedimientos para el área de procesos técnicos del Centro de Información y Documentación de la Universidad de Trabajadores de América- Latina-CIDUTAL* con la finalidad de normalizar las actividades y mecanismos apropiados que permitieran agilizar la difusión y el acceso a la información sobre los temas del movimiento de los trabajadores, temas laborales y de las ciencias sociales. La autora consideró que este manual proporcionaría una guía normalizada de todos los procesos técnicos

que se llevaban a cabo en el CIDUTAL para una mayor eficiencia en los objetivos que perseguía la institución.

Por otra parte, Franquiz, Marisela y Martínez, Angie (2007): realizaron su investigación de pregrado sobre la *Propuesta para la aplicación de reingeniería de procesos del Departamento de Archivo y Correspondencia del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales-Sede Altavista*, en el cual propusieron un conjunto de lineamientos encaminados a reorganizar, recuperar y conservar el fondo documental de esa unidad de información, lo cual constituyó un gran aporte, siendo beneficiada la institución y los usuarios. De este modo, permitió mejorar los flujos de trabajo, contribuyendo a localizar en forma ágil y precisa la documentación solicitada por el usuario, brindando resultados óptimos en los procesos llevados a cabo en el departamento; así como también evitó problemas relacionados con el extravío o pérdida de documentación considerada única e imperecedera.

A su vez Betancourt, Guillermo (2015) realizó su trabajo especial de pregrado titulado *Aplicación del informe técnico une-iso/tr 26122 in-2008 de análisis de procesos de trabajo para la gestión de documentos a la Facultad de Ciencias de la Universidad Central de Venezuela, con énfasis en el estudio secuencial en el Departamento de Documentación, Información y Archivo*, con el objetivo general aplicar el Informe Técnico UNE-ISO/TR 26122 IN-2008 de análisis de procesos de trabajo para la gestión de documentos a la Facultad de Ciencias de la Universidad Central de Venezuela, centrando su análisis secuencial a una muestra de los procedimientos del Departamento de Documentación, Información y Archivo.

Por otro lado, Carballo Susana (2013) presento su trabajo de postgrado para optar al Título de Especialista en Gerencia de Proyectos de investigación y

Desarrollo, denominado *Propuesta de diseño de Lineamientos Técnico Archivísticos enmarcados en la aplicación de la norma iso 15489 (2001) de Gestión de Documentos para la Facultad de Ciencias de la Universidad Central de Venezuela*, esta investigación trata de el diseño de lineamientos técnico-archivísticos basados en la aplicación de la Norma ISO 15489 de Gestión de Documentos para la Facultad de Ciencias de la Universidad Central de Venezuela (UCV), como una estrategia de la gestión de proyectos dando solución pertinente a una problemática presente en dicha institución.

Finalmente, Torrealba, Ecdi (2007) llevó a cabo una investigación denominada *Propuesta de Manual de Normas y Procedimientos para el Archivo de la Presidencia de Proyectos del Fondo Intergubernamental para la descentralización (FIDES)*, como un instrumento de guía para la orientación de su personal, permitiendo a futuro una nueva visión, formación y funcionamiento en cuanto al archivo, dando paso a la transformación positiva tanto del departamento como de la institución misma, garantizando la preservación de parte de la memoria histórica de la nación.

2.2. Universidad Central de Venezuela

2.2.1. Reseña histórica

Vicerrectorado Administrativo(2008), en el Manual de Organización de la Universidad Central de Venezuela se encuentra reflejada su historia, la cual inicia de la siguiente manera: Fue fundada por Real Cédula del Rey Felipe V el 22 de diciembre de 1721 como Real y Pontificia Universidad de Caracas, en solemne ceremonia, en la Capilla Universitaria, donde tomó posesión del Rectorado el presbítero Dr. Francisco Martínez de Porras; de sus aulas egresaron los abogados que redactarían el Acta de Independencia de Venezuela y que escribirían su primera Constitución, es la institución

educativa y cultural más antigua y fecunda del país, no obstante los tropiezos que han debido vencer en su agitada evolución histórica.

La universidad colonial en su misión se inclinó fundamentalmente a defender los fueros y regalías del Rey, velaba por la pureza de la religión católica y formar profesionales (teólogos, canonistas, juristas y médicos) útiles al estado y a la iglesia. La universidad se denominó Real y Pontificia, por estar bajo la tutela y protección del monarca y del Sumo Pontífice. Para ser admitido como alumno de la universidad se requería presentar testimonio de “*vista et moribus*” es decir, una relación detallada de “*vida y buenas costumbres*”.

En los últimos años del siglo XVIII, la Universidad de Caracas “*comienza a vestirse a la moderna*”, gracias a Baltasar de los Reyes Marreros, inicio la enseñanza de la filosofía racionalista de Locke, Newton, Spinoza, Leibnitz, Descartes y otros pensadores. Desde ese momento los alumnos y profesores rechazaron los postulados de las obras de Aristóteles, Santo Tomás, Justiniano e Hipócrates. Al estallar la revolución de la independencia, la vieja universidad colonial y monástica, se torno en aquel entonces más a tono con la nueva época.

A partir del año 1826, la Universidad de Caracas comenzó a denominarse Universidad Central de Venezuela y, no obstante, el haberse separado Venezuela de la Gran Colombia en 1830, el viejo nombre se mantiene como recuerdo y respeto a la memoria del Libertador Simón Bolívar y Jose María Vargas que promulgaron nuevos estatutos en el año 1827; incorporaron nuevas cátedras y laboratorios, eliminaron el procedimiento de seleccionar los alumnos por el color de la piel, aminoraron el costo de los títulos universitarios, aumentaron el sueldo de los catedráticos, suprimieron el latín como lengua oficial de la enseñanza y dotan a la universidad de un inmenso patrimonio económico, representado en tierras y haciendas.

En los últimos tiempos, en tres sitios de Caracas ha funcionado la universidad: desde su fundación hasta 1856 al lado del Palacio Arzobispal donde hoy funciona el Museo Diocesano.

En 1857 se mudó para la antigua sede del Convento de San Francisco (hoy, Palacio de las Academias) y desde 1953, ocupó a plenitud la Ciudad Universitaria decretada en 1943 por el presidente Isaías Medina Angarita, proyectada arquitectónicamente por el maestro Carlos Raúl Villanueva y construida, en gran parte, en el gobierno del General Marcos Pérez Jiménez. La actual sede (Ciudad Universitaria) es la más emblemática de las obras del maestro de la arquitectura cuya magnificencia llegó a su máxima expresión el 30 de noviembre del año 2000, al ser declarada la Ciudad Universitaria de Caracas (también conocida como síntesis de las artes, por las 107 obras de arte de artistas nacionales y extranjeros, que hacen vida en ella), Patrimonio cultural de la Humanidad por la UNESCO.

En estos 284 años de historia universitaria (1721-2005), la universidad, algunas veces ha gozado de autonomía plena; otras veces, los regímenes políticos se han reservado el derecho de designar las autoridades, y no ha faltado época en que la universidad se haya visto obligada a suspender sus actividades. El cierre más prolongado de sus funciones docente, ocurrió en la dictadura gomecista, al decretarse la clausura por diez años (1912-1922).

La Universidad Central de Venezuela no es ni la sombra de aquella familiar casa de estudios, ubicada en el viejo recinto del Convento de San Francisco que clausuro Juan Vicente Gómez en 1912. En ese entonces la vida académica de UCV se circunscribía a las tradicionales carreras de Medicina, Derecho, Ingeniería y Ciencias Eclesiásticas, más los cursos de Filosofía, Dentistería y Farmacia que se impartían a 329 estudiantes.

En la etapa democrática, la UCV profundizó sus aportes científicos y sociales. De sus laboratorios salió la vacuna contra la lepra, creada por

Jacinto Convit, la vacuna de New Castle que hizo posible la cría masiva de aves de corral, la raza Carora de ganado vacuno, así como ganado de engorde y lechero de gran calidad; esto es por solo citar algunos de los logros más difundidos. En la UCV se hace el 70% de la investigación que se realiza en todo el país.

Según datos plasmados en el manual de organización de la UCV, en la actualidad, mantiene una matrícula estudiantil que ronda los 54.222 estudiantes de pregrado y 8.317 estudiantes de postgrado, con 8.601 profesores de quienes 3.811 son jubilados; 8.372 empleados profesionales, administrativos de los cuales 3.858 son jubilados, y 2.883 obreros de quienes 1.679 están jubilados, distribuidos en nueve facultades en Caracas, dos facultades en Maracay, cinco Núcleos de estudios supervisados y doce Estaciones Experimentales en diferentes regiones del país, conforman la comunidad ucevista.

Es importante resaltar el papel rector de la UCV en el quehacer académico de la nación y de su contribución en la formación de los profesionales de Venezuela. De sus aulas han egresado más de 150.000 profesionales que contribuyen al desarrollo de nuestra patria. Por mucho que se cuestione su funcionamiento y sus directrices docentes, las irritantes y mezquinas pugnas políticas y las cifras del presupuesto, la UCV merece siempre el respeto y el agradecimiento de la sociedad venezolana (p.33-34-35).

2.2.2. Misión

Según el Vicerrectorado Administrativo(2008)en el Manual de Organización de la UCV la universidad tiene como misión “crear, asimilar y difundir el saber mediante la investigación y la enseñanza; completar la formación integral iniciada en los ciclos educacionales anteriores; y formar

los equipos profesionales y técnicos que necesita la nación para su desarrollo y progreso”. (p. 44).

2.2.3. Visión

“ser el centro de referencia nacional e Internacional en la formación de talento humano necesario y en la generación, gestión y difusión del conocimiento”(p.44).

2.3. Facultad de Farmacia de la Universidad Central de Venezuela

2.3.1. Reseña histórica

Vicerrectorado Administrativo (2008) en el Manual de Organización de la Universidad Central de Venezuela, se reseña un resumen de su creación donde señala: en el año 1894 y por disposición del Congreso fue sancionada la Ley de Farmacia, mediante la cual se disponía la creación de las Facultades de Farmacia dependientes la Facultad de Medicina. En Septiembre de ese año, se instaló en el Paraninfo de la Universidad Central de Venezuela la directiva de la Facultad presidida por el Dr. Víctor Ramón Feo.

En el año 1905, y de acuerdo al Código de Instrucción Pública, quedó solamente una Escuela de Farmacia, dependiente de la Facultad de Medicina, y ésta concede el Título de Farmacéutico.

En fecha 1ero de agosto de 1941, la Facultad de Farmacia se hizo autónoma e independiente.

En el año 1946, se crea la Facultad de Farmacia y Química con dos Escuelas, la de Química y la de Farmacia.

En el año 1953, la Ley de Universidades incluye entre las Facultades Universitarias a la Facultad de Farmacia, en lugar de la Facultad de Farmacia y Química (p. 459).

2.3.2. Misión

En el Manual de Organización de la Universidad Central de Venezuela(2008) la encontramos plasmada de la siguiente manera: Formar farmacéuticos integrales con ética, deontológica, moral, socialmente conscientes, científica y tecnológicamente capacitados para ejercer su profesión en el área de la salud, y producir y transferir conocimientos de alta calidad, con sentido creativo, crítico y participativo, tanto en el ámbito social,

como en las diferentes áreas del ejercicio profesional y que al mismo tiempo sepan cumplir eficientemente funciones del individuo útiles para la vida, para el trabajo, para la sociedad y capaces de actuar como factores dinámicos de transformación y de cambio(p. 459).

2.3.3. Visión

En el mismo manual citado en el punto anterior señala que la Facultad de Farmacia, está comprometida con la sociedad, con los valores de la UCV y con la formación integral de los egresados, es considerada como referencia en el sector salud en el ámbito nacional e internacional por la constante innovación académica del conocimiento, por la alta calidad del saber transferido y por los excelentes resultados obtenidos de nuestros egresados (p. 459).

2.3.4. Organigrama estructural de la Facultad de Farmacia

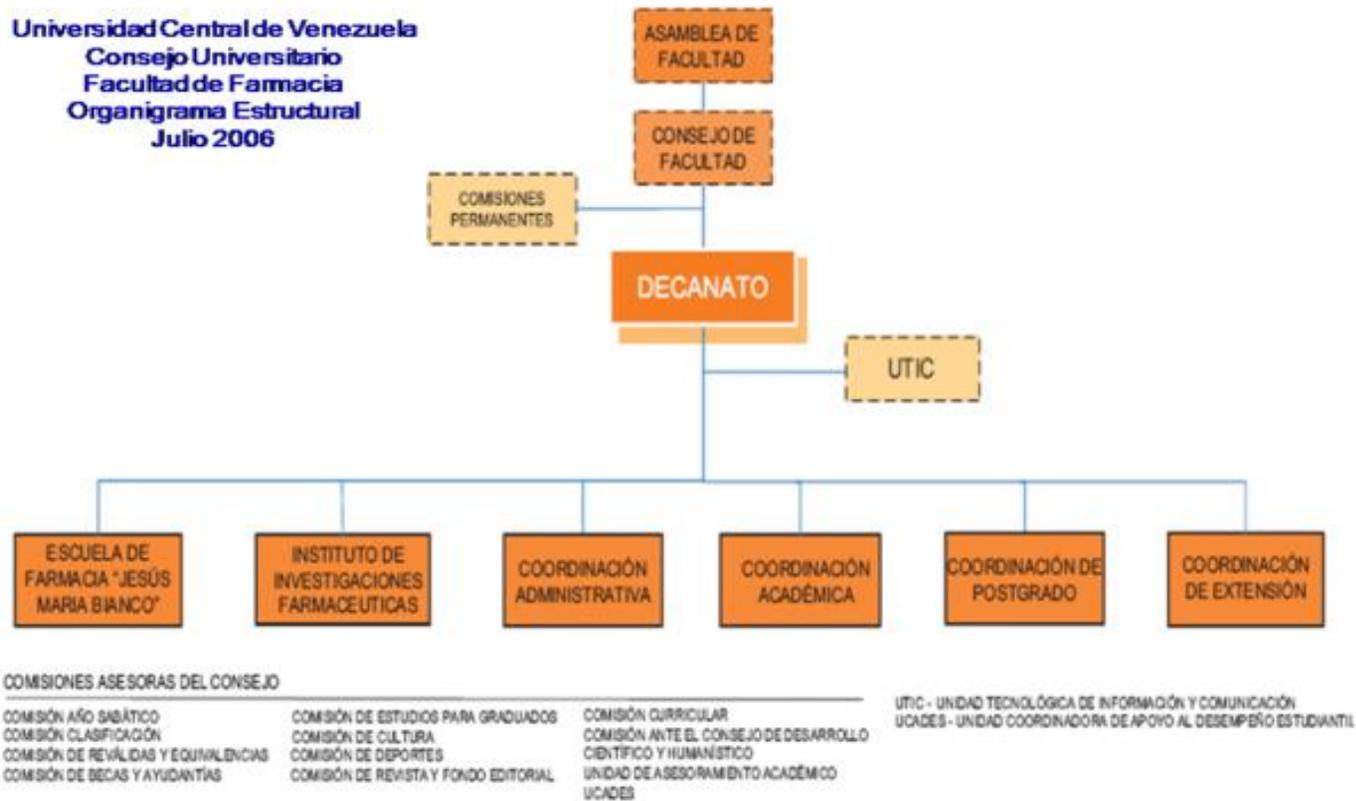


Fig. N° 2. Extraído de:

http://www.ucv.ve/fileadmin/user_upload/rectorado/Informacion/ORGANIGRAMAGENERALUCVABRIL2013.png

2.4. Coordinación Administrativa de la Facultad de Farmacia

2.4.1. Reseña histórica

En la página web de esta facultad aparece reflejado el resumen de su historia que a continuación se muestra: en el año 1953, el Rector-Presidente del Consejo de Reforma, Dr. Julio García Álvarez designo como Director Delegado al Dr. Oswaldo Grillo Rodríguez, siendo Decano el Dr. José Lorenzo Prado. Entre las atribuciones del Director delegado se fijaron las siguientes:

- a. Espíritu de unificación y estricta cooperación con el Decano y Profesores.
- b. Coordinación de funciones administrativas: Elaborar presupuestos, distribuir asignaciones, comprobar gastos, supervisar administración, etc.
- c. Vigilar actividades académicas, determinar ubicación y horarios de clases, exámenes, reuniones, etc.
- d. Ejercer secretaría del Consejo.
- e. Las demás relacionadas o derivadas de las anteriores.

En noviembre de 1953, el Rector Pedro González Rincones nombro Director al Dr. Oswaldo Grillo Rodríguez siendo el Decano Dr. Julio Velazco Castro. Esta designación la realizó de acuerdo con lo establecido con la Ley de Universidades del 02 de agosto de 1953.

A partir de la promulgación de la Ley de Universidades de fecha 02 de septiembre de 1970, la Dirección de la Facultad se rige por esta Ley.

2.4.2. Misión

Se puede encontrar esta información en la página web de la UCV en donde la Coordinación Administrativa, tiene como misión la administración y custodia de los recursos financieros y la prestación de servicios de forma eficiente y responsable para alcanzar los objetivos trazados por la Institución y así lograr una gestión de calidad.

2.4.3. Atribuciones de la Coordinación Administrativa

Las atribuciones de esta coordinación y que aparecen en la página web de la Facultad de Farmacia

1. Velar por el cumplimiento de las políticas formuladas por las autoridades competentes en materia de administración y contabilidad.
2. Presentar los planes y programas de racionalización del gasto de la Facultad de Farmacia.
3. Coordinar y cumplir con los compromisos de pago de la Institución.
4. Garantizar la coordinación, ejecución y control de las actividades que realizan las Unidades adscritas a esta Coordinación.
5. Supervisar la contabilidad de la Facultad.
6. Mantener actualizado el inventario de la Facultad
7. Supervisar las labores de mantenimiento y limpieza de la Facultad.
8. Ejecutar las decisiones del Consejo de Facultad, en materia de su competencia.
9. Ejercer la inspección y dirección de los servicios y del personal administrativo.
10. Las demás que les señalen los reglamentos de la universidad y los acuerdos del Consejo Universitario o del Consejo de Facultad.

2.5. Departamento de Archivo y Correspondencia de la Facultad de Farmacia de la Universidad Central de Venezuela

2.5.1. Reseña histórica

No hay fecha precisa de la creación de este departamento. Algunos datos recopilados para esta investigación, señalan que desde hace años existe un gran volumen de documentos con bajo nivel de organización lo cual dificultaba la localización de la información al ser solicitada.

Por solicitud del Decano Díaz Montes Ernesto, se realizó la contratación de Mercedes Castillo López, el 19/02/1973, Archivóloga egresada de la Escuela de Bibliotecología y Archivología de la UCV. Esto con el propósito de mejorar las condiciones del archivo y fundamentalmente simplificar y acelerar la localización de documentos.

El archivo para este entonces aparecía como sección. El Consejo Universitario en sesión del día 14-05-2008, conoció el contenido de la comunicación N° 06.01.532 de fecha 08-05-2008 y en donde solicitan aprobar los cambios de la estructura organizativa de esta facultad, para ese momento pasa a ser Departamento de Archivo y Correspondencia a partir del período de ejercicio fiscal del 2009. (C.U.2008-960).

En este archivo funciona la Unidad de Correspondencia y Mensajería, que tiene como misión, centralizar toda la correspondencia que se recibe o produce en la institución tanto interna como externa, para ser distribuida y entregada por los mensajeros después de ser procesada, a las diferentes oficinas administrativas garantizando así la entrega a su destinatario de manera oportuna, rápida y eficaz.

Este departamento tiene como funciones

- Control de Ingreso de la Documentación.
- Organización del Fondo Documental
- Gestión Documental

2.5.2. Servicios que presta el departamento

Entre los servicios que presta encontramos los siguientes:

- Consulta de expedientes de personal administrativo, empleados y docentes jubilados, fallecidos y retirados
- Atención al usuario
- Atención a consultas de tramites registrados
- Atención telefónica
- Mensajería interna
 - Dependencias de la Facultad de Farmacia
 - Dependencias de la UCV
- Mensajería externa
 - Laboratorios
 - Hospitales
 - CDCH
 - Empresa privada
 - Empresa pública

Horario de servicio

De lunes a viernes de 8:00 am. a 12:00 am. y de 1:00 pm. a 4:00 pm.

Actualmente se encuentra en la planta baja del edificio de la Facultad de Farmacia.

Jefe del Departamento de Archivo y Correspondencia: Lic. Vásquez Ana Consuelo.

2.6. Bases teóricas

Para llevar a cabo esta investigación fue importante tomar en cuenta ciertos aspectos teóricos específicos referentes a los documentos en los archivos y los Manuales de Normas y Procedimientos, aspectos que facilitaron el entendimiento del tema en cuanto a la problemática existente en la Unidad de Correspondencia y Mensajería del Departamento de Archivo y Correspondencia de la Universidad Central de Venezuela.

2.6.1. Archivo

Al referirnos a la palabra Archivo, se concibe como un espacio físico dedicado a organizar, almacenar y preservar cualquier tipo de documentación referente a un tema, área, persona o institución específica; es por ello que es importante definir el concepto de archivo, para poder entender porque es necesario el resguardo de la información que allí se encuentra.

Según Antonia Heredia (2007):

Archivo es uno o más conjuntos de documentos, sea cual sea su fecha, su forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada en el transcurso de su gestión, conservados, respetando aquel orden, para servir como testimonio e información para la persona o institución que los produce para los ciudadanos o para servir de fuente de historia (p.167).

Así mismo Cruz Mundet (1994), en torno a este término sostiene que:

Archivo es un conjunto de documentos, sin importar su fecha, su forma o soporte material. Generados por cualquier persona física o jurídica, familia organismo público o privado, mediante el ejercicio de la actividad, para la gestión administrativa en el desarrollo de su gestión (p.92).

Los autores coinciden en los términos utilizados en su teoría es por ello que sustentándose en las definiciones, los archivos son la memoria de cualquier institución, organización, empresa, incluso hasta de un país, ya que resguardan todo tipo de documento, además, es el encargado de la administración y difusión de la información que allí se alberga, de tal modo que sirve como apoyo en la toma de decisiones y es evidencia de la transparencia de los actos administrativos de una institución.

2.6.2 Clasificación de los archivos

Según Vásquez (1997), establece la Clasificación de los Archivos de la siguiente forma:

Tipo de instituciones a las que sirve:

Según la categoría jurídica del productor de la documentación:

- Archivos públicos: Archivos de organizaciones o instituciones publicas
 - Archivos privados: Archivos de empresas privadas
Según las funciones desarrolladas por las entidades públicas o privadas que generan o generaron los fondos, así como los organismos o entidades de los que dependen:
 - Archivos públicos
 - Archivos estatales: (Dependientes de la administración central)
 - Archivos autonómicos: (De las administraciones autónomas)
 - Archivos locales: (De la administración local: alcaldías)
 - Archivos judiciales: (De la administración de justicia)
 - Archivos militares: (De la administración militar)
 - Archivos privados
 - Archivos personales: (Generados por una persona particular)
 - Archivos nobiliarios: (Procedentes de una casa señorial)
 - Archivos eclesiásticos: (De las instituciones de la iglesia)
 - Archivos de empresas o compañías mercantiles
- Por el valor predominante de la documentación custodiada y la finalidad de la misma:
- Archivos administrativos: (En lo que predomina el valor primario y un uso de gestión o administrativo)
 - Archivos históricos: (Donde prevalece el valor secundario de los documentos para un uso cultural o de investigación)
Según la edad de los documentos conservados:
 - Archivo de gestión
 - Archivo intermedio
 - Archivo histórico
- Atendiendo el ámbito territorial sobre el que tiene jurisdicción el organismo productor de la documentación:
- Archivos locales: (Alcaldía)
 - Archivos provinciales: (Provincia)
 - Archivos regionales: (Gobernación)
 - Archivos generales: (Ministerio)

2.6.3 Tipos de archivos según el valor de los documentos durante su ciclo vital

2.6.3.1 Archivo de Gestión

El GITAA (1997), plantea que dentro del ciclo vital de los documentos:

Es el archivo de la oficina que reúne su documentación en trámite o sometida a continua utilización y consulta

administrativa por las mismas oficinas. En virtud de la normativa vigente, con carácter general y salvo excepciones, no pueden custodiar documentos que superen los cinco años de antigüedad (p.11).

En este archivo reposan los documentos generados en los procesos de gestión administrativa. El tiempo de permanencia de la documentación en éste depende fundamentalmente del trámite y de las normas internas indicadas en las TRD, para luego decidir su traslado al archivo central.

2.6.3.2 Archivo Central o Intermedio

Según López (2001), el archivo central

Es aquel que recibe los documentos, cuando han finalizado su trámite y las oficinas no lo utilizan frecuentemente. Este archivo corresponde a la segunda etapa del ciclo vital de los documentos. (p.62).

Por otra parte, el Archivo General Nación de Colombia (2006), contempla que el archivo central

Es la Unidad administrativa que coordina y controla el funcionamiento de los archivos de gestión y reúne los documentos transferidos por los mismos una vez finalizado su trámite y cuando su consulta ya no es constante. (p.143).

Este Archivo se encuentra ubicado entre el Archivo de Gestión o Administrativo y el Archivo Histórico, posicionándolo en el centro del ciclo vital de los documentos. En esta etapa se almacenan y además se evalúan los documentos y en el caso de ser necesario se les otorga un tiempo extra de conservación prudencial, para luego conservarlos o eliminarlos permanentemente.

A su vez, es el encargado de regir los lineamientos a los archivos de gestión y de resguardar los documentos procedentes de los mismos que ya no son de uso habitual. Un archivo central resulta de gran importancia para muchas instituciones ya que permite que no se congestionen los archivos de gestión, además permite la coordinación y control del funcionamiento de los mismos.

2.6.3.3. Archivo Histórico

Continuando en la línea del valor de los documentos en su ciclo vital, para el autor Cruz, J. (2006):

El Archivo Histórico es aquel que custodia los documentos que una vez transcurrido quince o mas años a partir de la fecha de los documentos, salvo casos específicos, los 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. (p.89).

A su vez, el Archivo General de Colombia, (2006), denomina Archivo Histórico

Aquel al cual se transfiere del archivo central o del archivo de gestión, la documentación que por decisión del correspondiente Comité de Archivo, debe conservarse permanentemente, dado el valor que adquiere para la investigación, la ciencia y la cultura. Este tipo de archivo también puede conservar documentos históricos recibidos por donación, depósito voluntario, adquisición o expropiación. (p.145).

Como se pudo apreciar según los autores citados, el Archivo Histórico es en el que se conservan la documentación de forma permanente por su valor informativo, histórico y cultural y es precisamente en este archivo donde se pueden apreciar los resultados del trabajo realizado por la figura de la junta evaluadora de documentos en las instituciones y que posee como función valorar, seleccionar y transferir a este archivo la documentación de conservación permanente de tal modo que, estos documentos pasan a formar parte imprescindible de la conformación del Patrimonio Documental Histórico de los fondos en las organizaciones.

2.6.4 Función de los archivos

Cruz, J. (2001), en su Manual de Archivística resume la función de los archivos en las siguientes:

1. Organización y puesta en servicio de la documentación administrativa, durante el periodo de máxima utilidad para la gestión administrativa de las oficinas y la toma de decisiones.
2. Asegurar la transferencia periódica al archivo de los documentos que ya no son de uso corriente por parte de las oficinas.
3. Aplicar los principios y técnicas modernas de valoración para, transcurrido en 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 fácilmente 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 para garantizar su conservación íntegra en el tiempo.
7. Asegurar que las funciones que se puedan desarrollar en el archivo queden establecidas y garantizadas mediante un reglamento de servicio. (p.92-93).

2.7. Documento y Documento de Archivo

Al hablar de documento se entiende como cualquier material o soporte que posea información. Por otro lado, al hacer referencia al documento de archivo, la Norma ISAD-G emitida por el Consejo Internacional de Archivos (2000), lo define como “toda la información contenida en cualquier soporte y tipo documental, producida, recibida y conservada para cualquier organización o persona en el ejercicio de sus competencias y en el desarrollo de sus actividades” (p.16).

Según Campillo (2010) el documento de archivo es:

Aquel en el que se refleja el testimonio material de un hecho o acto realizado por persona natural o jurídica en el ejercicio de sus funciones y que por su valor administrativo, legal, fiscal, científico, económico, histórico, político o cultural, debe ser objeto de conservación (p. 12)

El documento de archivo más allá de transmitir información refleja el testimonio de un acto realizado o un hecho transcurrido, que según el valor que posea será conservado temporal o permanentemente.

2.7.1 Tipos de documentos

Para el autor Cruz, J. (1994)

“existen diferentes características para cada topología documental y pueden variar tanto en soporte como en contenido para transmitir la información”, y señala las siguientes:

Textuales: transmiten información mediante la escritura (ya sea manuscritos o impresos).

Iconográficos: representados a través de imágenes o signos no textuales (mapas, fotografías, dibujos, etc.).

Sonoros: permiten grabar y reproducir sonidos, cintas, discos compactos etc.

Audiovisuales: combinan imagen en movimiento y el sonido, tales como películas, cintas de video, DVD, etc.

Multimedia: generados por procedimientos informáticos incluyen texto, imágenes, sonido y videos, por ejemplo CD-ROM y los DVD, páginas Web, etc. (p.101)

2.7.2 Valor de los documentos

Los valores de los documentos según Cruz, J. (1994), están relacionados al fin por el cual fue creado el documento y determina los siguientes:

Valor primario: fases de actividad y semiactividad (son transitorios) y forman parte de la razón por la que se crean los documentos, por eso todos tienen valores primarios que decrecen con el paso del tiempo.

- ❖ **Valor administrativo:** cuando el documento es soporte de una determinada acción administrativa. Su vigencia se mantiene desde que se origina el documento hasta que se considera concluida. Este valor con el tiempo va perdiendo vitalidad desde el punto de vista de la gestión, dando paso a otro valor paralelo.
- ❖ **Valor legal:** jurídico o probatorio es el que tienen los documentos que contienen derechos de la administración o de los particulares que pueden ser efectivos ante los tribunales de justicia. Su vigencia está en relación con los

plazos previstos para los recursos en las normas que rigen los procedimientos jurisdiccionales (penal, civil, social, laboral o contencioso administrativo).

- ❖ Valor fiscal y contable: el documento tiene este valor cuando su función consiste en justificar el dinero que la Administración ha recaudado, distribuido, controlado o gastado. El plazo de vigencia está en relación con los sistemas de control de ingresos y gastos reglamentados por la Administración.

Valor secundario: no todos los documentos tienen valor secundario. Este se adquiere con el paso del tiempo.

- ❖ El valor testimonial: los documentos informan sobre las competencias y funciones de las instituciones, su estructura, normas de actuación, procedimientos, decisiones, etc. Son indispensables para la entidad creadora y para la investigación.
- ❖ El valor informativo. Es aquel que contribuye sustancialmente a la investigación y al estudio en cualquier campo del conocimiento. (p.103-104).

El valor de cada documento se relaciona con el ciclo vital y como lo dice el autor, está directamente relacionado con el fin que fue creado el mismo.

2.7.3 Ciclo vital de los documentos

Se puede definir como cada una de las fases o procesos por los cuales pasan los documentos desde su proceso de creación hasta su disposición final, llegando a su eliminación o su conservación permanente. Esto se debe llevar a cabo con base en los criterios establecidos desde su creación por cada entidad o los valores adquiridos con el transcurso del tiempo, teniendo en cuenta los valores primarios y secundarios de cada documento (valor primario es cuando el documento es de utilidad para la administración y valor secundario es el que pueden tener para la investigación histórica).

Este ciclo puede ser comparado al ciclo de vida de un ser humano, ya que el mismo pasa por: la creación o gestación, el nacimiento-vida y la última fase que varía un poco, ya que puede ser eliminado (muerte) o conservado permanentemente.

En lo expresado por Vázquez (1992)

Cada documento tiene un valor de acuerdo al uso que se le dé y se divide en tres fases las cuales son: activa (administrativa), semiactiva (administrativa-intermedia) e inactiva (histórica)”

Primera fase: Administrativa

El documento, elaborado o recibido, se conserva en el archivo de gestión o administrativo que es, donde los documentos se encuentran en su “etapa activa”. Los documentos deben permanecer físicamente organizados en unidades de información que se localicen lo más cercano posible a los productores y usuarios, para su manejo frecuente.

Segunda fase: Intermedia

Se refiere al momento cuando comienza a considerarse la vigencia de los documentos. La vigencia se inicia con la firma, sanción o promulgación del documento concluyendo generalmente por un hecho administrativo.

La conclusión de la vigencia se da por:

- Vencimiento de una fecha o plazo establecido por el mismo documento.
- La producción de otro documento que modifica o anula al primero
- La desaparición del objeto físico que da razón de ser al documento.
-

Tercera fase: Histórica

El documento sólo tiene valor secundario como fuente de investigación histórica y uso cultural y se conserva en los archivos históricos. Previamente los documentos se someten a valoración, selección y expurgo, eliminando los documentos que carezcan de valor permanente. (P.20-23).

2.8 Correspondencia

La correspondencia es un elemento importante en las organizaciones diariamente, ya que la misma permite enviar y recibir documentos y no sólo se pueden enviar documentación si no también paquetes ahorrando tiempo.

Según el Archivo General de Colombia define correspondencia como “...todas las comunicaciones de carácter privado que llevan a las entidades, a título personal, citando o no el cargo del funcionario. No generan trámites para las instituciones”. (p.23).

Por lo tanto, a partir del conocimiento de este concepto, el correcto debería ser, comunicaciones oficiales, referidas a todos aquellos documentos enviados y recibidos por una organización en el cumplimiento de sus funciones. En este sentido, las unidades de correspondencia y mensajería de cualquier institución son muy valiosas, ya que tiene, como propósito administrar las comunicaciones contribuyendo con la normalización de los procesos de producción, recepción, distribución, seguimiento, conservación y consulta de documentos, parte esencial de la gestión documental.

2.9 Gestión Documental

El autor Cruz (2006), se refiere a la gestión de documentos como “el conjunto de tareas y procedimientos orientados a lograr una mayor eficacia y economía en la explotación de los documentos por parte de las organizaciones”. (p.17)

Por otro lado, Universidad de Málaga (2006) plantea que:

La gestión documental abarca el ciclo de vida completo de los documentos, es decir, el tratamiento secuencial y coherente que se da a los documentos desde que se producen o reciben en las distintas unidades hasta el momento en que son eliminados o conservados, en función de su valor testimonial o histórico como fuente para el conocimiento de la trayectoria de la Universidad.

Tomando como referencia los conceptos de estos autores llego a la conclusión que la gestión documental consiste, en el tratamiento y conservación que se les da a los documentos, desde el principio de su ciclo de vida, es decir, la producción del mismo, hasta su eliminación o conservación permanente.

2.9.1 Programa de Gestión Documental

Para Mejía (2005), en su Guía para La implementación de un Programa de Gestión Documental lo define como:

Conjunto de instrucciones en las que se detallan las operaciones para el desarrollo de los procesos de la gestión documental al interior de cada entidad, tales como producción, recepción, distribución, trámite, organización, consulta, conservación y disposición final de los Documentos.

En base a este concepto los procesos del sistema de gestión documental en una organización, llevan a establecer las funciones y actividades que se incluyen en las tareas archivísticas, además, permiten dictar las pautas para una correcta actuación en el área por parte del personal encargado de estos procesos.

2.9.2 Procesos de un programa de gestión documental

El Archivo General de Colombia en La Ley 594(2000) en su Artículo 22 establece, que la gestión de documentos dentro del concepto de Archivo Total, comprende una serie de procesos tales como la producción o recepción, la distribución, la consulta, la organización, la recuperación y la disposición final de los documentos.

Para efectos de la conceptualización de un sistema de gestión documental, se determinan los siguientes procesos que estarán interrelacionados entre sí y se desarrollarán en las unidades de correspondencia y durante las etapas del ciclo vital del documento (Archivo de Gestión, Archivo Central y Archivo Histórico):

1. Producción de documentos
2. Recepción de documentos,
3. Distribución de documentos,
4. Trámite de documentos,
5. Organización de documentos,
6. Consulta de documentos,
7. Conservación de documentos

8. Disposición final de documentos.

Por otro lado, al hacer referencia a los instrumentos con los que se debe contar para llevar a cabo un programa de gestión documental, encuentra que pueden ser Manuales de Procesos y Procedimientos, Manual de Funciones, Tablas de Valoración Documental y Tablas de Retención Documental entre otros. En estos instrumentos aparecen plasmados en diferentes formas los procesos que se deben llevar a cabo en las unidades administrativas de acuerdo con el objetivo por el cual fue creada tal herramienta.

2.9.3 Procedimiento

Para (Melinkoff R, 1990) los procedimientos consisten en “describir las actividades que se deben seguir en un proceso administrativo en forma detallada, para disminuir los errores y obtener un proceso más productivo”.(p.53).

Por otro lado según (Gómez F, 1993) “Son planes en cuanto establecen un método habitual de manejar actividades futuras. Son verdaderas guías de acción más bien que de pensamiento, que detallan la forma exacta bajo la cual ciertas actividades deben cumplirse”.(p.87).

Referente a lo citado por los autores, los procedimientos se caracterizan o consisten en que una actividad específica sea definida de manera detallada y se determine la forma de realizarla; es ahí desde donde se establecen las reglas que marcan la pauta y la uniformidad de las actividades para la disminución de errores operativos.

2.10 Diagramas de Flujo

Chiavenato, I. (1993); afirma que el Flujograma o Diagrama de Flujo, “es una gráfica que representa el flujo o la secuencia de rutinas simples. Estos indican la secuencia del proceso en cuestión, las unidades involucradas y los responsables de su ejecución” (p.66).

Según (Gómez 1.997), el Flujo gramas o diagramas de flujo son importantes para el diseñador porque le ayudan en la definición formulación, análisis y solución del problema. El diagrama de flujo ayuda al analista a comprender el sistema de información de acuerdo con las operaciones de procedimientos incluidas, le ayudará a analizar esas etapas, con el fin tanto de mejorarlas como de incrementar la existencia de sistemas de información para la administración.

Por lo tanto, como lo exponen estos autores son de suma importancia en las organizaciones grandes o pequeñas ya que ayudan a designar cualquier representación gráfica de un procedimiento o parte de este; el diagrama de flujo como su nombre lo indica representa el flujo de información de un procedimiento.

En la actualidad los diagramas de flujo son considerados en la mayoría de las empresas o departamentos como uno de los principales instrumentos en la realización de cualquier método o sistema ya que este permite la visualización de las actividades innecesarias y verifica si la distribución del trabajo está equilibrada, es decir, bien distribuida en las personas, sin sobrecargo para algunas mientras otros trabajan con mucha holgura.

2.10.1. Simbología del diagrama de flujo

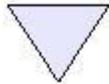
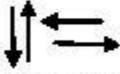
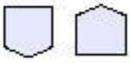
SÍMBOLO	SIGNIFICADO
 Archivo	Archivo temporal o definitivo de algún documento.
 Documento	Documento generado o requerido por el procedimiento. Cuando existen copias se pueden representar y enumerar, asignando al original la letra "O" ó el número "1" y las demás copias la numeración correlativa.
 Terminal	Indica el inicio y el fin de un procedimiento, según la palabra que se utiliza dentro del ovalo.
 Actividad	Rectángulo que describe una actividad. Dentro de cada uno se incluye una breve descripción de la actividad.
 Conector	Circulo que se utiliza para indicar continuidad de una acción con otra dentro de una misma página.
 Líneas de flujo	Flechas ó líneas de flujo que conectan los elementos del procedimiento e indican la secuencia a seguir
 Conector de página	Conecta una actividad con otra, de una página diferente. Opcionalmente se puede colocar números de la página a la que se conecta.
 Rombo	Rombo que señala un punto en el proceso en el que hay que tomar una decisión. A partir de allí, el procedimiento puede tomar dos vías y depende de la respuesta a la pregunta que se describe dentro del rombo.

Fig. N° 4. Extraído de Organización de empresas. Análisis, diseño y estructura (p. 192) por Franklin E., (1998). México, D.F.: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.

2.11 Manual

Un manual se puede definir como un documento que contiene de forma detallada información sobre la organización de una empresa o institución,

controlando y coordinando las actividades y funciones, que sirve como base para mejorar un sistema.

Para Arévalo (2003), el manual es una “obra de consulta que contiene las normas que proyectan técnicas codificadas sistemáticamente para la organización y manejo de una unidad de correspondencia y archivo”. (p.161).

2.11.1 Tipos de Manuales

Para Duhalt (1997). Se presentan seis tipos de manuales de aplicación en las organizaciones:

- A.- Manual de Organización.
- B.- Manual de Políticas.
- C.- Manual de Procedimientos y Normas.
- D.- Manual del Especialista.
- E.- Manual del Empleado.
- F.- Manual de Propósito Múltiple. (p.33)

2.11.2 Importancia de los manuales

Según Reyes P. (2002), los manuales son importantes “porque de una manera u otra buscan obtener una mayor eficiencia en la realización del trabajo que se le ordena al personal y alcanzar los objetivos de la empresa” (p.177).

Los manuales son trascendentales debido a que aportan facilidad y rapidez a los procesos, lo cual influye directamente en la eficiencia y eficacia de la organización y además sirve como material de orientación a nuevos trabajadores.

2.11.3 Manual de Normas y Procedimientos

Según Gómez (1997), el Manual de Normas y Procedimientos “es el documento que contiene la descripción de las actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos ó más de ellas” (p. 125).

Para Duhalt (1997):

Constituye un instrumento técnico que incorpora información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que se constituyen en una unidad

para la realización de una función-actividad o tarea específica en una organización. (p. 34).

Según las definiciones de los autores anteriormente citados estos manuales describen en detalle las operaciones que integran los procedimientos y las pautas a cumplir por los miembros de la organización en el orden secuencial de su ejecución.

2.11.4 Objetivos de los Manuales de Normas y Procedimientos

Según Gómez (1997), los objetivos que se pueden describir para la cual se crean estos Manuales de Normas y Procedimientos, según el mismo autor, son los siguientes:

- Compilar en forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones a cargo de la institución, los puestos o unidades administrativas que intervienen, precisando su participación en dichas operaciones y los formatos a utilizar para la realización de las actividades institucionales agregadas en procedimientos.
- Uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.
- Determinar de forma sencilla las responsabilidades por causa de fallas o errores.
- Facilitar las labores de Auditoría, la evaluación del control interno y su vigilancia.
- Aumentar la eficiencia de los empleados, indicándoles qué deben hacer y cómo deben hacerlo.
- Ayudar en la coordinación del trabajo y evitar duplicaciones.
- Constituir una base para el posterior análisis del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos administrativos y contables (p. 126).

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Nivel y tipo de investigación

La investigación que se realizó fue de tipo descriptiva, documental y de campo, siendo un proyecto factible.

Descriptiva:

Arias (2006) señala:

La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere (p.24)

Esta investigación se consideró descriptiva porque se realizó un diagnóstico donde se describieron las características del problema de estudio, además de describir los procesos que se llevarán a cabo por medio del Manual de Normas y Procedimientos que es la propuesta.

Documental:

Arias (2006) expresa lo siguiente con relación a la definición de una investigación documental:

Proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas. Audiovisuales o electrónicas. Como en toda investigación, el propósito de este diseño es el aporte de nuevos conocimientos (p.27).

Fue documental porque se encontró sustentada con la teoría existente en fuentes bibliográficas especializadas en materia de archivo y

de gestión de procesos tanto nacional como internacional, así como trabajos documentales relacionados con el problema de investigación planteado.

Campo

Arias (2006) expresa que una investigación es de campo cuando:

Consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes. (p. 31).

Fue de campo, porque la información se obtuvo directamente del lugar donde se llevan a cabo los procesos de la unidad de mensajería y correspondencia del Departamento de Archivo y Correspondencia de la Facultad de Farmacia sin alterar ni manipular las condiciones existentes como lo reseña el autor en el párrafo anterior.

Factible

Según el Manual de Trabajos de Grado de especialización, Maestría y Tesis Doctorales UPEL (2012) se considera que:

El proyecto factible consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales; puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos. El proyecto debe tener apoyo en una investigación de tipo documental, de campo o un diseño que incluya ambas modalidades. (p.21).

Es un proyecto considerado factible porque se llevó a cabo la propuesta y a su vez solucionó el problema existente; como se plantea en la presente propuesta de investigación y la implementación del manual es de gran utilidad al Departamento de Archivo y Correspondencia y en general a la facultad.

3.2. Diseño de investigación

Esta investigación se realizara en las siguientes fases:

- Se elaboró un estudio bibliográfico revisando los aspectos organizacionales, administrativos y de funcionamiento de la Unidad de Mensajería y Correspondencia
- Se aplicó un cuestionario para establecer qué procesos y procedimientos se realizan en la Unidad de Correspondencia y Mensajería.
- Se levantaron, simplificaron y documentaron los procedimientos del proceso de registro, control y distribución de documentos ejecutados por la Unidad de Correspondencia y Mensajería.
- Se definió y diseño la conformación del Manual de Normas y Procedimientos para la Unidad Correspondencia y Mensajería del Departamento de Archivo y Correspondencia de la Facultad de Farmacia de la Universidad Central de Venezuela.

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

Para Arias (2006):

La población es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos de estudio. (p. 81).

En base a las fases planteadas, la investigación utilizará tres tipos de población:

- La primera población estuvo referida a determinar los aspectos organizacionales y funcionales de la Unidad de Correspondencia y Mensajería y el estudio se centró en la revisión de las fuentes bibliográficas existente en bibliotecas, internet y documentos institucionales que están referidas al tema de la gestión por procesos y al funcionamiento de la Facultad de Farmacia, el Departamento de Archivo y Correspondencia y la Unidad de Correspondencia y Mensajería.

- La segunda población seleccionada y que permitió apoyar el establecimiento de los procesos y procedimientos que lleva a cabo la Unidad de Correspondencia y Mensajería, estuvo representada por el personal del Departamento de Archivo y Correspondencia.
- Finalmente, la tercera población seleccionada para levantar, simplificar y documentar los procedimientos que realiza la Unidad de Correspondencia y Mensajería, quedó representada por el personal del Departamento de Archivo y Correspondencia.

3.3.2. Muestra

Según Arias (2006) la muestra “...es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible” (p. 83).

La muestra a objeto de estudio de esta investigación son variados y dependerán la población seleccionada:

- Para determinar los aspectos organizacionales y funcionales de la Unidad de Correspondencia y Mensajería se seleccionó como muestra una serie de fuentes de información que sirvieron para apoyar esta importante actividad de la investigación
- Para establecer los procesos y procedimientos se seleccionó como muestra a dos (02) funcionarios que laboran en el Departamento de Archivo y Correspondencia y que están directamente relacionados con el manejo y gestión de la Unidad de Mensajería y Correspondencia
- Para levantar, simplificar y documentar los procedimientos de la Unidad de Archivo y Correspondencia, también se seleccionaron como muestra a dos (02) funcionarios que laboran en dicha unidad.

3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Con relación a las técnicas de recolección de datos en esta investigación Arias (2006) expresa que “Se entenderá por técnica, el procedimiento o forma particular de obtener datos o información”. (p.67).

La aplicación de una técnica conduce a obtener información, la cual debe ser guardada en un medio material de manera que los datos puedan ser recuperados, procesados, analizados e interpretados posteriormente. A dicho soporte se le denomina instrumento.

Según Arias (2006) plantea que el cuestionario es:

“Es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas”.

(p.74)

De tal modo que para el presente trabajo se aplicó como instrumento un cuestionario conformado por II partes, la primera parte sirvió para establecer los procesos y procedimientos que se realizan en la unidad y la parte II que permitió levantar, simplificar y documentar los mismos, los cuales fueron aplicados bajo la técnica de la entrevista, además de la observación directa.

CAPÍTULO IV

PRESENTACION Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. Consideraciones generales

En el presente capítulo se exponen los resultados obtenidos a través del cuestionario que fue el instrumento diseñado para la recolección de datos, fue aplicado con la técnica de la entrevista a dos funcionarios que laboran en el departamento y que están relacionados con el manejo y gestión de la documentación en la unidad de mensajería y correspondencia.

De tal modo que, se incluyen las interrogantes y el análisis de los resultados obtenidos.

4.2. Presentación y análisis de resultados- Parte 1

Esta primera parte se realizó con el objetivo de establecer los procesos y procedimientos que se llevan a cabo en la unidad, está compuesto por 8 preguntas cerradas y que tenemos a continuación:

A. ¿Tiene usted conocimiento acerca de la Gestión Documental?

El objetivo de esta interrogante era precisar si los encuestados tenían conocimiento de lo que es la Gestión Documental, y en efecto el 100% refirió tener conocimiento de la misma ya que los dos son Licenciados en Archivología.

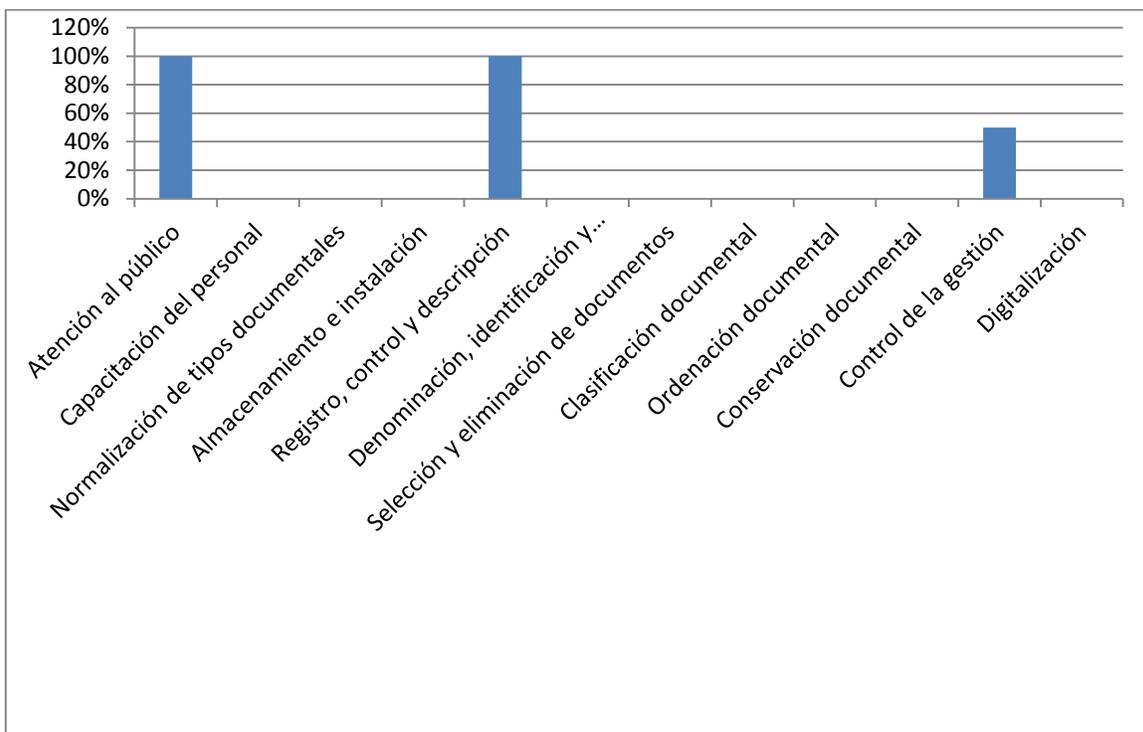
B. ¿Se lleva a cabo la gestión Documental en la unidad?

El 100% de las personas encuestadas considera que si se lleva a cabo la Gestión Documental en la unidad, siendo esta el conjunto de tareas y procedimientos orientados a lograr una mayor eficacia en el Departamento de Archivo y Correspondencia.

C. ¿Cuáles considera usted son las funciones de la Unidad de Correspondencia y Mensajería?

Las personas encuestadas refieren que tienen como función la recepción y registro y entrega de la correspondencia de unidades directivas y la correspondencia ordinaria que entregan, interna y externa que llega a la unidad.

D. ¿Cuáles de los siguientes subprocesos de los procesos de gestión documental se realizan en la Unidad de Mensajería y Correspondencia?



E. A su consideración ¿Cuáles son los procedimientos que se llevan a cabo dentro del sub-proceso de Registro, control y descripción?

- Recepción y entrega de la correspondencia ordinaria.
- Recepción y entrega de la correspondencia de Unidades Directivas.

F. Después de ser procesada la documentación ¿llega de manera oportuna al destinatario?

El 100% de las personas encuestadas afirman que la documentación llega de manera oportuna al destinatario a pesar de que no se llevan de manera correcta los procedimientos en la unidad.

G. ¿Existe un Manual de Normas y Procedimientos en la unidad?

Ambos encuestados alegan que no existe un manual en donde se establezcan los procesos para la gestión de la documentación en la unidad y que sería de gran utilidad para la misma.

H. ¿Es necesaria la implementación de un Manual de Normas y Procedimientos para la unidad?

El 100% de las personas encuestadas consideran que es necesaria la implementación de un Manual de Normas y Procedimientos en la unidad, ya que este conduciría a llevar los procesos con una mayor eficiencia y se lograría alcanzar los objetivos establecidos por el departamento.

Parte 2 del cuestionario aplicado

Esta segunda parte del cuestionario permitió levantar, simplificar y documentar los procedimientos, y fue aplicado bajo la técnica de la entrevista, además de la observación directa. Cabe destacar que para la realización de ésta segunda parte del cuestionario se tomó como referencia el Trabajo Especial de Pregrado de Betancourt Guillermo titulado *Aplicación del Informe Técnico UNE-ISO/ TR 26122 IN-2008 de Análisis de procesos de trabajos para la gestión de documentos a la Facultad de Ciencias de la Universidad Central de Venezuela, con énfasis en el Estudio Secuencial en el Departamento de Documentación, Información y Archivo.*

A. Nombre del proceso:

Gestión de Documentos.

B. Nombre del sub proceso:

Registro, control y descripción.

C. Nombres de los procedimientos:

1. Recepción y entrega de correspondencia ordinaria.
2. Recepción y entrega de correspondencia de Unidades Directivas.

D. Responsables:

Carlos Tovar.

E. Participantes:

Unidad de Mensajería y Correspondencia, las Oficinas Productora de documentos.

F. Definición:

Recepción y distribución de correspondencia ordinaria y de Unidades Directivas.

G. Referencias normativas:

No existen.

H. Objetivos:

Recibir y distribuir la correspondencia proveniente de los diferentes usuarios internos y externos.

I. ¿Existen documentos que hagan referencia al procedimiento?:

No.

J. Identificar las tipologías documentales generadas en este procedimiento

- DAC-01 (formato para correspondencia de Autoridades)
- DAC-02 (formato para correspondencia de Docentes, Empleados y Bachilleres)
- DAC-06 (formato para correspondencia externa)

K. ¿Qué hechos pueden impedir la ejecución rutinaria de los procedimientos?

- Falta de recaudos.
- Falta de anexos.
- Datos erróneos.

L. Si las condiciones normales en las que se desarrolla el procedimiento no se cumplen, ¿Qué acciones se toman?

Se devuelve la correspondencia al remitente para verificar y corregir lo necesario.

M. En caso de variación del procedimiento ¿Qué respuesta se ofrece al destinatario?

No aplica.

N. ¿Este procedimiento se ejecuta en más de una dependencia de la Facultad de Farmacia o de la Universidad Central de Venezuela?

Sí.

O. Si la respuesta a la pregunta anterior fue afirmativa, indique en cuales dependencias

En todas las Unidades de Mensajería y Correspondencia de todas las Facultades de la Universidad Central de Venezuela.

P. ¿Este procedimiento genera algún producto necesario para otro procedimiento?

Sí.

Q. Si la respuesta a la pregunta anterior fue afirmativa indique la naturaleza de este producto:

Para los diferentes trámites administrativos, académicos y demás acciones relacionadas con la toma de decisiones de la Facultad y demás usuarios.

A través de la aplicación de éste cuestionario se identificó que procesos, sub-procesos y procedimientos se llevan a cabo en la Unidad de Mensajería y Correspondencia y la forma en que se ejecutan.

También se determinó que existe la necesidad de contar con un Manual de Normas y Procedimientos como fuente formal permanente de información y orientación para el procesamiento de la correspondencia, ya que por medio de este se determinará en forma sencilla las responsabilidades por fallas o errores y se logrará darle continuidad a las actividades de la institución, independientemente de los cambios que surjan en la rotación de personal si se diera el caso. Además, permitirá detectar y evitar la duplicidad de funciones, facilitando la orientación e integración de personal de nuevo ingreso en la unidad.

El manual presentará una visión integral de la manera como opera la unidad responsable de la ejecución de un procedimiento determinado en el caso del procesamiento de la correspondencia.

Por otro lado, este manual compilará en forma ordenada, secuencial y detallada los procesos y procedimientos a cargo de la Unidad de Mensajería y Correspondencia y los formatos a utilizar para la realización de las actividades indicadas en cada procedimiento, aumentando así la eficiencia de los funcionarios en el departamento.

CAPITULO V

LA PROPUESTA

5.1. Propuesta de Manual de Normas y Procedimientos

De acuerdo al estudio realizado de las funciones y procesos de la Unidad de Mensajería y Correspondencia sólo se incluyeron en el presente manual los referidos al sub-proceso de Registro, control y descripción.

Se establecieron los criterios para la elaboración de un Manual de Normas y Procedimientos para la Unidad de Mensajería y Correspondencia de la Facultad de Farmacia de la Universidad Central de Venezuela, esto con el objetivo de realizar la correcta gestión de la correspondencia procesada, el cual permitirá a esta unidad contar con una herramienta donde estén plasmadas las directrices del cómo se debe llevar a cabo los procedimientos en cada uno de los procesos.

Es un documento que recoge en forma clara y sencilla, las normas y procedimientos que se deberán aplicar en los sub-procesos de la unidad, para facilitar la ejecución de las actividades en el departamento con el fin de optimizar el servicio que se presta, y así lograr la agilidad y eficiencia en la toma de las decisiones de la institución.

Con esta propuesta se pretende dar suficiente información para conocer el funcionamiento de las actividades que están relacionadas con la gestión de la documentación que se procesa en la unidad de mensajería y correspondencia, con el fin de evitar las improvisaciones por el desconocimiento de las actividades, hacer más fácil el manejo de los mismos y brindar un servicio más efectivo a los usuarios.

Para que el manual surta el efecto previsto, es necesario que su contenido sea conocido y aplicado por los funcionarios encargados de la unidad de la

mensajería y correspondencia de la Facultad de Farmacia de la Universidad Central de Venezuela.

La estructura del Manual de Normas y Procedimientos está conformada de la siguiente manera: Introducción, Base legal, Objetivos y alcance, Disposiciones generales, Procedimiento de recepción y entrega de correspondencia ordinaria (Normas específicas, Flujograma del procedimiento de recepción y entrega de correspondencia ordinaria), Procedimiento de recepción y entrega de correspondencia de Unidades Directivas (Normas específicas, Flujograma del procedimiento de recepción y entrega de correspondencia ordinaria), Formatos y por último Glosario. A continuación se presentará el Manual de Normas y Procedimientos como producto de la investigación y propuesta para su aprobación y aplicación en la Unidad de Mensajería y Correspondencia de la Facultad de Farmacia de la Universidad Central de Venezuela.



**MANUAL DE NORMAS Y
PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA DE LA
FACULTAD DE FARMACIA U.C.V.**

PAG.

**FECHA:
ABRIL 2016**



ASUNTO: PORTADA

**Manual de Normas y Procedimientos para la
Unidad de Mensajería y Correspondencia del
Departamento de Archivo y Correspondencia
de la Facultad de Farmacia de la U.C.V.**

PAGINA SUSTITUIDA:

ELABORADO POR:

APROBADO POR

PAGINA DE:

FECHA:

	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA DE LA FACULTAD DE FARMACIA U.C.V.	PAG.																													
	FECHA: ABRIL 2016																														
TABLA DE CONTENIDO																															
<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 80%;">Introducción</td> <td style="width: 20%; text-align: right;">2</td> </tr> <tr> <td>Base Legal</td> <td style="text-align: right;">3</td> </tr> <tr> <td>Objetivos y alcance</td> <td style="text-align: right;">4</td> </tr> <tr> <td>Disposiciones generales</td> <td style="text-align: right;">5</td> </tr> <tr> <td>Procedimiento de Recepción y entrega de Correspondencia Ordinaria</td> <td style="text-align: right;">9</td> </tr> <tr> <td>Normas específicas</td> <td style="text-align: right;">10</td> </tr> <tr> <td>Descripción del procedimiento</td> <td style="text-align: right;">12</td> </tr> <tr> <td>Flujograma del Procedimiento de Recepción y Entrega de la Correspondencia Ordinaria</td> <td style="text-align: right; vertical-align: bottom;">13</td> </tr> <tr> <td>Procedimiento de recepción y entrega de correspondencia de Unidades Directivas</td> <td style="text-align: right; vertical-align: bottom;">14</td> </tr> <tr> <td>Normas específicas</td> <td style="text-align: right;">15</td> </tr> <tr> <td>Descripción del procedimiento</td> <td style="text-align: right;">17</td> </tr> <tr> <td>Flujograma del Procedimiento de Recepción y Entrega de la Correspondencia de Unidades Directivas</td> <td style="text-align: right; vertical-align: bottom;">18</td> </tr> <tr> <td>Formatos</td> <td style="text-align: right;">19</td> </tr> <tr> <td>Glosario</td> <td style="text-align: right;">25</td> </tr> </table>				Introducción	2	Base Legal	3	Objetivos y alcance	4	Disposiciones generales	5	Procedimiento de Recepción y entrega de Correspondencia Ordinaria	9	Normas específicas	10	Descripción del procedimiento	12	Flujograma del Procedimiento de Recepción y Entrega de la Correspondencia Ordinaria	13	Procedimiento de recepción y entrega de correspondencia de Unidades Directivas	14	Normas específicas	15	Descripción del procedimiento	17	Flujograma del Procedimiento de Recepción y Entrega de la Correspondencia de Unidades Directivas	18	Formatos	19	Glosario	25
Introducción	2																														
Base Legal	3																														
Objetivos y alcance	4																														
Disposiciones generales	5																														
Procedimiento de Recepción y entrega de Correspondencia Ordinaria	9																														
Normas específicas	10																														
Descripción del procedimiento	12																														
Flujograma del Procedimiento de Recepción y Entrega de la Correspondencia Ordinaria	13																														
Procedimiento de recepción y entrega de correspondencia de Unidades Directivas	14																														
Normas específicas	15																														
Descripción del procedimiento	17																														
Flujograma del Procedimiento de Recepción y Entrega de la Correspondencia de Unidades Directivas	18																														
Formatos	19																														
Glosario	25																														
PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR:	APROBADO POR																												
PAGINA DE:	FECHA:																														



INTRODUCCIÓN

Introducción

El presente Manual tiene como finalidad desarrollar y documentar los procedimientos que se realizan en la unidad de Mensajería y Correspondencia del Departamento de Archivo y Correspondencia de la U.C.V. adscrita a la Coordinación administrativa de la Facultad de Farmacia, este permitirá fortalecer el control interno de la correspondencia que allí se procesa, prestando un servicio de calidad y para mejorar la eficiencia y eficacia de las funciones y actividades que se realizan internamente en la unidad.

En este se describen una serie de pasos que servirán de guía a los funcionarios adscritos a esta unidad, al momento de ejecutar cada uno de los procedimientos aquí documentados.

PAGINA SUSTITUIDA:

ELABORADO POR:

APROBADO POR

PAGINA DE:

FECHA:

	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA DE LA FACULTAD DE FARMACIA U.C.V.	PAG. 3	
		FECHA: ABRIL 2016	
BASE LEGAL			
<p>BASE LEGAL</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, Gaceta oficial extraordinario N°5.908 de fecha 19 de febrero de 2009. (art. 141, 143,277) ➤ Ley Orgánica de la Administración Pública, Gaceta oficial N°5.890 extraordinaria de fecha 31 de julio de 2008.(art.5, 142,143,162,163,166) ➤ Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos, Gaceta oficial N° 36.199 de 6 de mayo de 1997.(Cap. I- art.32,Cap. IV-art.44,46) ➤ Ley Sobre Simplificación de Trámites Administrativos, 2008. ➤ Ley Contra la Corrupción, Gaceta oficial extraordinario N° 5.637 de fecha 7 de abril de 2003.(art.66) ➤ Ley del Estatuto de la Función Pública, Gaceta oficial N° 39.555 de fecha 18 de noviembre de 2010. (Cap. IV.- art. 33 numerales: 3, 4, 6,7). ➤ Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y el Sistema Nacional de Control Fiscal. Gaceta Oficial No. 37.347 del 17/12/2001 (Art. 7, 24,33-5, 35, 37, 39,85, 91-822-23-29 y 92). 			
PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR:	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		

	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA DE LA FACULTAD DE FARMACIA U.C.V.	PAG. 4	
		FECHA: ABRIL 2016	
OBJETIVOS Y ALCANCE			

Objetivos

- Establecer las normas y procedimientos que regirán los procesos en la unidad de Mensajería y Correspondencia, con el fin de servir como instrumento de información y control en el procesamiento de los documentos que entran y salen de la unidad.
- Mejorar la calidad del servicio que se presta en la unidad de Mensajería y correspondencia.
- Agilizar el trámite y control de los documentos que se procesan en la unidad.

Alcance:

- Dirigido a los funcionarios responsables de los procesos que se ejecutan en la Unidad de Mensajería y Correspondencia.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR:	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		



**MANUAL DE NORMAS Y
PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA DE LA
FACULTAD DE FARMACIA U.C.V.**

PAG. 5

**FECHA:
ABRIL 2016**



DISPOCIONES GENERALES

DISPOCIONES GENERALES

1. La unidad de Mensajería y Correspondencia prestará sus servicios de lunes a viernes, a excepción de los días feriados, fines de semana, o cualquier otro día que sea establecido como no laboral
2. El horario establecido para que la unidad preste sus servicios a los usuarios internos y externos, estará comprendido de 8:00 AM a 12:00AM y de 1:00PM a 4:00PM
3. La atención prestada por los funcionarios que laboran en la unidad será de forma cortés y amable para con los usuarios, dando información veraz e inmediata.
4. Toda documentación recibida deberá ser registrada y relacionada en el formulario de ruta o libro según sea el caso.
5. La correspondencia recibida en la unidad deberá ingresar sin mutilaciones, tachaduras o borrones.
6. Se deberá llevar un estricto control en la recepción, registro y distribución de los documentos que se procesan en la unidad de mensajería y correspondencia.
7. La distribución y entrega de la correspondencia recibida, se efectuará el mismo día de su recepción y registro, en el horario establecido en el numeral (2), salvo aquellas que sean recibidas a la última hora de finalización de la jornada laboral en el turno de la tarde, estas serán entregadas el día siguiente a primera hora de la mañana.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR:	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		



**MANUAL DE NORMAS Y
PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA DE LA
FACULTAD DE FARMACIA U.C.V.**

PAG. 6

**FECHA:
ABRIL 2016**



DISPOSICIONES GENERALES

8. Las comunicaciones señaladas como urgentes serán procesadas y entregadas al momento de su recepción, salvo aquellas excepciones especificadas en el numeral (5).
9. Las comunicaciones que lleguen en sobre cerrado y que no indiquen que son confidenciales, se procederá a abrirlas y se realizara el procedimiento establecido para la recepción y registro de la misma.
10. Las comunicaciones que indiquen que son confidenciales deberán venir en sobre cerrado, especificando: destinatario, dependencia e institución a quien va dirigida de manera que pueda ser procesada.
11. Las hojas de rutas deberán ser organizadas de forma correlativa.
12. Los mensajeros internos deberán solicitar al momento de entrega de las comunicaciones a su destinatario, la firma y fecha de quien la recibe en la hoja de ruta para su control.
13. Los mensajeros externos deberán solicitar al destinatario al momento de la entrega de la correspondencia, la firma del reporte, el sello y la hora para su posterior archivado de acuerdo a la dependencia emisora para un mayor control de la unidad.
14. La documentación que requiera número de registro por parte de la Unidad de Mensajería y Correspondencia, se le colocará siendo este correlativo, comenzando al inicio de cada año con el número 01.

PAGINA SUSTITUIDA:

ELABORADO POR:

APROBADO POR

PAGINA DE:

FECHA:



**MANUAL DE NORMAS Y
PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA DE LA
FACULTAD DE FARMACIA U.C.V.**

PAG. 7
FECHA:
ABRIL 2016



DISPOSICIONES GENERALES

15. Se entenderá por usuario interno aquellos empleados que ejercen sus funciones en las dependencias que conforman la estructura organizativa de la facultad.
16. Se denominará usuario externo aquellos particulares u organismos públicos o privados que hayan tenido o tengan relación directa o indirecta con la Facultad de Farmacia de la UCV.
17. Se denominará comunicación oficial a toda aquella producida por la facultad en el desarrollo de sus funciones
18. Se denominará correspondencia ordinaria a todas aquellas recibidas de forma tradicional, de origen interno o externo en la unidad de correspondencia, para ser entregadas a la comunidad de la facultad o fuera de ella.
19. Se denominará correspondencia de unidades directivas a toda aquella que según la estructura organizativa de la Universidad Central de Venezuela lleva asignado un código, que identifica a la facultad, en el caso de la Facultad de Farmacia es el código (06), más el código del departamento y el número correspondiente al correlativo ascendente interno de control de cada unidad emisora, comenzando cada año por el número 001 y siguiendo un orden ascendente.
20. Todas los departamentos según el organigrama tienen un número que los identifica como se muestra a continuación:

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR:	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		



**MANUAL DE NORMAS Y
PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA DE LA
FACULTAD DE FARMACIA U.C.V.**

PAG. 8

**FECHA:
ABRIL 2016**



DISPOSICIONES GENERALES

- Consejo de Facultad **01**
- Decanato **02**
- Coordinación Administrativa **03**
- Administración **04**
- Coordinación Académica **05**
- Instituto de Investigaciones **06**
- Servicios Gráficos **07**
- Archivo y Correspondencia **08**
- Control de Estudios **09**
- Recursos Humanos **10**
- Presupuesto **11**
- Extensión **12**

21. Toda correspondencia recibida o despachada debe de llevar el sello húmedo que se utiliza en el departamento correspondiente al procedimiento que se esté efectuando y van colocados en la parte superior derecha del documento.

22. Los sellos una vez vencidos, lo solicitará el jefe del departamento por medio de oficio ante el decanato, con las especificaciones o campos requeridos por el departamento.

PAGINA SUSTITUIDA:

ELABORADO POR:

APROBADO POR

PAGINA DE:

FECHA:



**MANUAL DE NORMAS Y
PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA DE LA
FACULTAD DE FARMACIA U.C.V.**

PAG. 9

**FECHA:
ABRIL 2016**



PROCEDIMIENTO: Recepción y entrega de la Correspondencia Ordinaria

PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y ENTREGA DE LA CORRESPONDENCIA ORDINARIA

PAGINA SUSTITUIDA:

ELABORADO POR:

APROBADO POR

PAGINA DE:

FECHA:



**MANUAL DE NORMAS Y
PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA DE LA
FACULTAD DE FARMACIA U.C.V.**

PAG. 10

**FECHA:
ABRIL 2016**



PROCEDIMIENTO: Recepción y entrega de la Correspondencia Ordinaria

ASUNTO: Normas específicas

NORMAS ESPECIFICAS

1. Los documentos deberán venir debidamente firmados y sellados por el remitente
2. Toda correspondencia recibida sea cual sea su tipología, debe contener claramente los siguientes datos: nombres y apellidos del destinatario, nombre de la dependencia, nombre de la institución
3. Los documentos con carácter confidencial serán aceptados y en el sobre deben contener los datos indicados en el punto anterior
4. Si los documentos indican la remisión de anexos, éstos deben estar adjuntos efectivamente
5. Toda comunicación interna debe ser reproducida en duplicado, la original va al destinatario, y la copia se entrega a el remitente debidamente fechada y sellada como garantía de recibido
6. Para la distribución de la correspondencia interna se le dará prioridad a todas aquellas de carácter urgente
7. Todas las copias de los documentos de correspondencia interna deberán venir totalmente claras y legibles
8. Cuando una comunicación indique emitir copia a varias dependencias o entes, y contenga anexos, solo se le hará llegar a los destinatarios la copia de la comunicación para su conocimiento a excepción de los casos en el que la dependencia emisora solicite enviar los anexos correspondientes.

PAGINA SUSTITUIDA:

ELABORADO POR:

APROBADO POR

PAGINA DE:

FECHA:



**MANUAL DE NORMAS Y
PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA DE LA
FACULTAD DE FARMACIA U.C.V.**

PAG. 11

**FECHA:
ABRIL 2016**



PROCEDIMIENTO: Recepción y entrega de la Correspondencia Ordinaria

ASUNTO: Normas específicas

NORMAS ESPECÍFICAS

9. El sello húmedo que se le coloca a la copia que se le entrega al emisor de la correspondencia recibida debe tener la siguiente descripción: de forma rectangular, de 5,00 cm de diámetro, con la siguiente inscripción en la parte superior UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA, debajo FACULTAD DE FARMACIA debajo de esto DPTO.ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA, en el centro la fecha, al lado derecho de la fecha debe de contener la inicial C: — dos puntos con una raya, al lado izquierdo la inicial O: —dos puntos y una raya, esto con el objetivo de marcar si la documentación recibida es original o copia y en la parte inferior del sello debe contener la palabra RECIBIDO debajo de ella, la palabra HORA:—dos puntos rayita, para colocar la hora que fue recibido el (los) documento (s),seguida de la palabra ANEXOS: dos puntos SI:—NO:— esto con el fin de colocar si fue recibido con anexos o no (ver anexo al final del manual).
- 10.El sello húmedo que corresponde colocarle a la correspondencia enviada una vez que se procesa, debe tener la siguiente descripción: de forma rectangular de 5,5 cm de diámetro, con la siguiente inscripción en la parte superior UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA, debajo FACULTAD DE FARMACIA, en el centro la fecha y en la parte inferior del sello DPTO. ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA y debajo FECHA DE ENVIADA (ver anexo al final del manual).

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR:	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		



**MANUAL DE NORMAS Y
PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA DE LA
FACULTAD DE FARMACIA U.C.V.**

PAG. 12

**FECHA:
ABRIL 2016**



PROCEDIMIENTO: Recepción y entrega de la Correspondencia Ordinaria

ASUNTO: Descripción del procedimiento

Pasos #	Responsable	Descripción de la actividad	Documentos generados
1	Remitente	Se dirige a la Unidad de Mensajería para consignar documentación	
2	Asistente de archivo	Recibe del usuario los documentos por duplicado, verificando que estén completos	
3	Asistente de archivo	Sí están completos y corresponde con lo indicado, devuelve una copia sellada con la hora y fecha de recibido al remitente. La original se queda en la unidad para seguir con el procedimiento	
4	Asistente de archivo	Registra la correspondencia en el libro de control interno y se le asigna el número correlativo de control procesada en el departamento; además se le coloca el sello de CORRESPONDENCIA ENVIADA	
5	Asistente de archivo	Registra la correspondencia en la hoja de ruta o reporte con los siguientes datos: fecha, número de correspondencia y destinatario	DAC-01, DAC-02 y DAC-06
6	Asistente de archivo	Entrega hoja de ruta o reporte al mensajero con la respectiva correspondencia a enviar	
7	Mensajero	Entrega correspondencia al destinatario con hoja de ruta o reporte para que el destinatario firme acuse de recibo	
8	Destinatario	Recibe correspondencia y firma acuse de recibo	
9	Mensajero	Entrega la hoja de ruta o reporte luego de finalizar la entrega	
10	Asistente de archivo	Verifica que la entrega esté correcta y la hoja de ruta o reporte esté firmada para ser guardada en el archivo según el código de la dependencia	

PAGINA SUSTITUIDA

ELABORADO POR:

APROBADO POR:

PAG.

FECHA:



**MANUAL DE NORMAS Y
PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD
DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA
DE LA FACULTAD DE FARMACIA
U.C.V.**

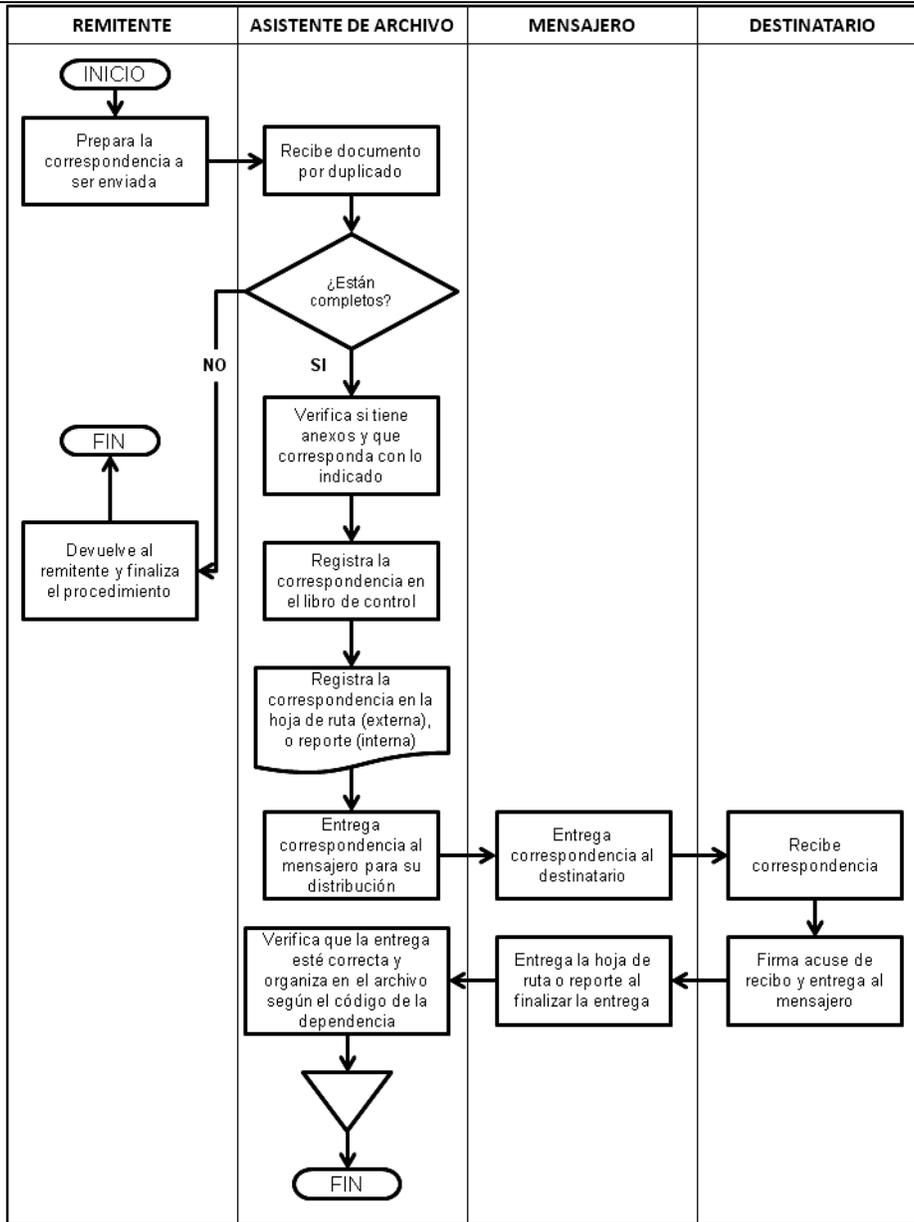
PAG. 13

**FECHA:
ABRIL 2016**



PROCEDIMIENTO: Recepción y entrega de la Correspondencia Ordinaria

ASUNTO: Flujoograma del procedimiento



PAGINA SUSTITUIDA:

ELABORADO POR:

APROBADO POR:

PAG.

FECHA:



**MANUAL DE NORMAS Y
PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA DE LA
FACULTAD DE FARMACIA U.C.V.**

PAG. 14

**FECHA:
ABRIL 2016**



**PROCEDIMIENTO: Recepción y entrega de la Correspondencia de
Unidades Directivas**

PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y ENTREGA DE LA CORRESPONDENCIA DE UNIDADES DIRECTIVAS

PAGINA SUSTITUIDA:

ELABORADO POR:

APROBADO POR

PAGINA DE:

FECHA:



**MANUAL DE NORMAS Y
PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA DE LA
FACULTAD DE FARMACIA U.C.V.**

PAG. 15

**FECHA:
ABRIL 2016**



PROCEDIMIENTO: Recepción y entrega de la Correspondencia de
Unidades Directivas
ASUNTO: Normas específicas

NORMAS ESPECÍFICAS

1. Toda comunicación deberá venir con el número 06, que identifica a la Facultad de Farmacia más el código de la unidad (01, 02, 03, 04, 05, 06, 07, 08, 09, 10, 11, 12), y el número correspondiente al correlativo ascendente interno de control de cada departamento, comenzando cada año por el número 001 y siguiendo un orden ascendente
2. Toda comunicación deberá traer en forma clara y explícita los siguientes datos: nombres y apellidos del destinatario, nombre de la dependencia en la cual se encuentra el destinatario, nombre de la institución, dirección exacta para ser localizado.
3. Los documentos con carácter confidencial, serán aceptados con él sobre cerrado, pero además deberán contener los datos especificados en el sobre como lo indica el numeral anterior.
4. Toda comunicación deberá ser reproducida como mínimo en tres ejemplares; la original para su destinatario, una copia para el remitente como acuse y la otra para el archivo.
5. Cuando una comunicación indique enviar copias a varios destinatarios, la misma deberá venir acompañada de las copias de los mismos, más las indicadas en el numeral anterior.
6. Todas las comunicaciones recibidas en el departamento serán procesadas el mismo día, al menos que se haya recibido al final de la jornada laboral.

PAGINA SUSTITUIDA:		ELABORADO POR:	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:		



PROCEDIMIENTO: Recepción y entrega de la Correspondencia de Unidades Directivas
ASUNTO: Normas específicas

NORMAS ESPECÍFICAS

7. De ser recibida correspondencia al final de la jornada laboral, estas serán procesadas y entregadas al día siguiente hábil de su recepción.
8. No se tramitará ningún documento de orden personal de ninguno de los funcionarios que laboren en la institución.
9. Sera responsabilidad de las distintas dependencias, entregar las comunicaciones a enviar con sus respectivos anexos si así lo indican, de lo contrario serán devueltas a su remitente.
10. El destinatario de la correspondencia deberá firmar y colocar la fecha en la hoja de ruta o reporte, al mensajero al recibir su comunicación.
11. Los reportes entregados por los mensajeros al departamento serán archivados en una carpeta de acuerdo a la dependencia emisora y en orden correlativo a la numeración asignada por la dependencia productora.
12. Para la recepción y entrega de la Correspondencia Ordinaria como para la de Unidades Directivas, a ambas se le colocan los mismos sellos, tanto para la recepción como para la entrega y va en la parte superior derecha del documento.

PAGINA SUSTITUIDA:

ELABORADO POR:

APROBADO POR

PAGINA DE:

FECHA:



**MANUAL DE NORMAS Y
PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD
DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA
DE LA FACULTAD DE FARMACIA
U.C.V.**

PAG. 17

**FECHA:
ABRIL 2016**



PROCEDIMIENTO: Recepción y entrega de la Correspondencia de Unidades Directivas

ASUNTO: Descripción del procedimiento

Pasos #	Responsable	Descripción de la actividad	Documentos generados
1	Remitente	Se dirige a la Unidad de Mensajería para consignar documentación	
2	Asistente de archivo	Recibe del usuario los documentos por triplicado, verificando que estén completos	
3	Asistente de archivo	Sí están completos y corresponde con lo indicado, devuelve una copia sellada con la hora y fecha de recibido al remitente y la otra copia se guarda en el archivo para control interno. La original se queda en la unidad para seguir con el procedimiento	
4	Asistente de archivo	Registra la correspondencia en la hoja de ruta o reporte con los siguientes datos: fecha, numero de correspondencia y destinatario; además se le coloca el sello de CORRESPONDENCIA ENVIADA	DAC-01, DAC-02 y DAC-06
5	Asistente de archivo	Entrega hoja de ruta o reporte al mensajero con la respectiva correspondencia a enviar	
6	Mensajero	Entrega correspondencia al destinatario con hoja de ruta o reporte para que el destinatario firme acuse de recibo	
7	Destinatario	Recibe correspondencia y firma acuse de recibo	
8	Mensajero	Entrega la hoja de ruta o reporte luego de finalizar la entrega	
9	Asistente de archivo	Verifica que la entrega esté correcta y la hoja de ruta o reporte esté firmada para ser guardada en el archivo según el código de la dependencia	

PAGINA SUSTITUIDA

ELABORADO POR:

APROBADO POR:

PAG.

FECHA:



**MANUAL DE NORMAS Y
PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD
DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA
DE LA FACULTAD DE FARMACIA
U.C.V.**

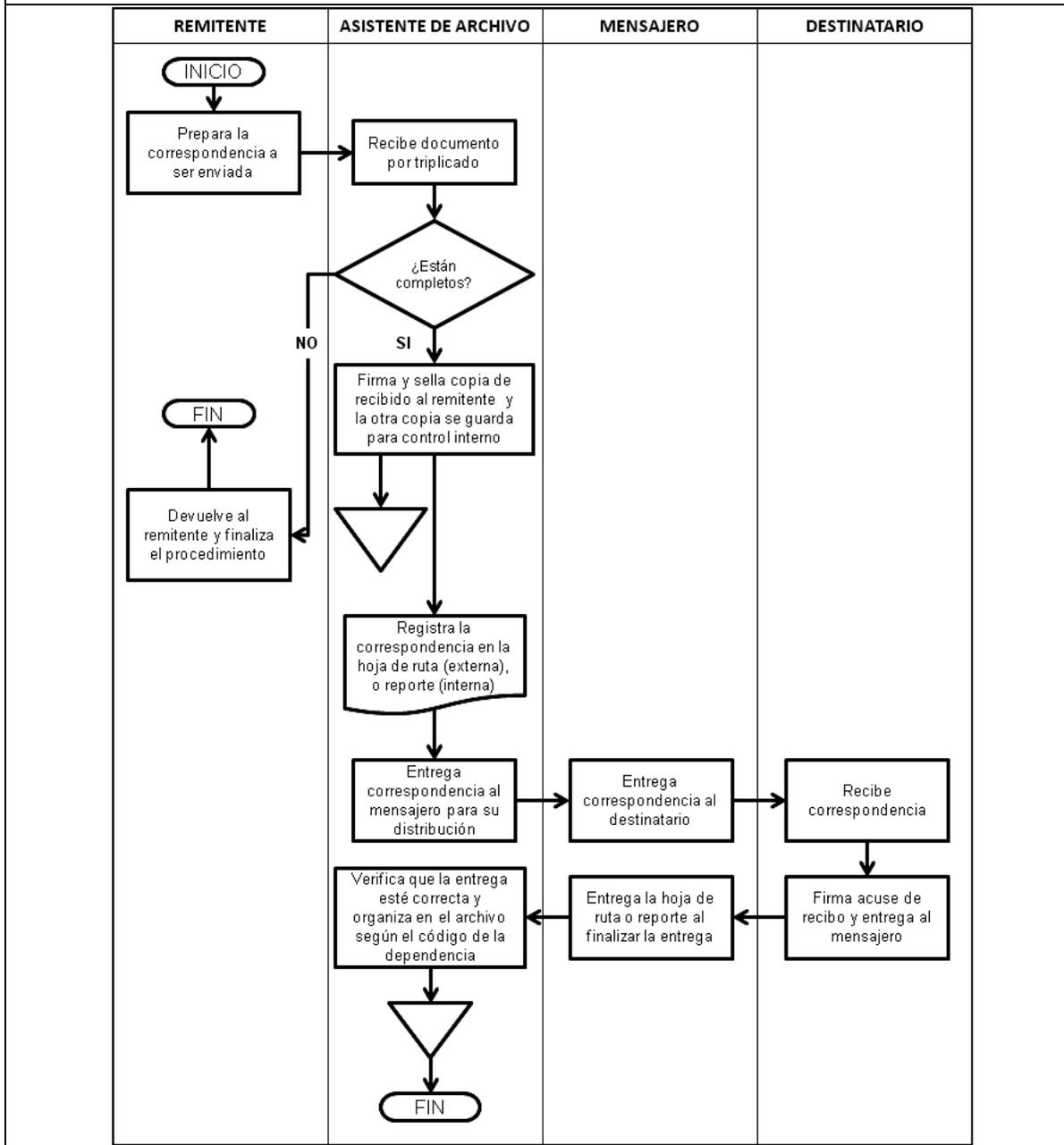
PAG. 18

**FECHA:
ABRIL 2016**



PROCEDIMIENTO: Recepción y entrega de la Correspondencia de Unidades Directivas

ASUNTO: Flujoograma del procedimiento



PAGINA SUSTITUIDA:

ELABORADO POR:

APROBADO POR:

PAG.

FECHA:



**MANUAL DE NORMAS Y
PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA DE LA
FACULTAD DE FARMACIA U.C.V.**

PAG. 19

**FECHA:
ABRIL 2016**



ASUNTO: Formatos

ANEXOS: FORMATOS

PAGINA SUSTITUIDA:	ELABORADO POR:	APROBADO POR
--------------------	----------------	--------------

PAGINA DE:	FECHA:		
------------	--------	--	--



**MANUAL DE NORMAS Y
PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA DE LA
FACULTAD DE FARMACIA U.C.V.**

PAG. 22

**FECHA:
ABRIL 2016**



ASUNTO: Formato DAC-06



UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE FARMACIA
DPTO. ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA
SALIDA DE CORRESPONDENCIA EXTERNA



MEMOGRAMA

NÚMERO DE CONTROL: _____
REMITENTE: _____
DESTINATARIO: _____
FECHA: _____

TRAMITAR HASTA CONCLUIR

ESCRIBA SU NOMBRE

Recibido por: _____
Fecha: _____
Hora: _____

SELLO

ANEXOS: SI ___ NO ___ ORIGINAL: ___ COPIA: ___

DAC - 06

PAGINA SUSTITUIDA:

ELABORADO POR:

APROBADO POR

PAGINA DE:

FECHA:



**MANUAL DE NORMAS Y
PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA DE LA
FACULTAD DE FARMACIA U.C.V.**

PAG. 23
FECHA:
ABRIL 2016



ASUNTO: Libro de registro interno de correspondencia ordinaria

**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE FARMACIA
DEPARTAMENTO DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA**

Código de Procedencia	Asesor: Si.....No.....	Copia: Si.....No.....
.....	Remite:	Destinatario:
Asunto:	
.....		
Tramitado por:	Fecha:	Hora:
<hr/>		
Código de Procedencia	Asesor: Si.....No.....	Copia: Si.....No.....
.....	Remite:	Destinatario:
Asunto:	
.....		
Tramitado por:	Fecha:	Hora:
<hr/>		
Código de Procedencia	Asesor: Si.....No.....	Copia: Si.....No.....
.....	Remite:	Destinatario:
Asunto:	
.....		
Tramitado por:	Fecha:	Hora:
<hr/>		
Código de Procedencia	Asesor: Si.....No.....	Copia: Si.....No.....
.....	Remite:	Destinatario:
Asunto:	
.....		
Tramitado por:	Fecha:	Hora:
<hr/>		
Código de Procedencia	Asesor: Si.....No.....	Copia: Si.....No.....
.....	Remite:	Destinatario:
Asunto:	
.....		
Tramitado por:	Fecha:	Hora:

PAGINA SUSTITUIDA:	ELABORADO POR:	APROBADO POR
PAGINA DE:	FECHA:	



**MANUAL DE NORMAS Y
PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA DE LA
FACULTAD DE FARMACIA U.C.V.**

PAG. 24

**FECHA:
ABRIL 2016**



ASUNTO: Sellos

Sello de correspondencia recibida

Sello de correspondencia enviada

PAGINA SUSTITUIDA:

ELABORADO POR:

APROBADO POR

PAGINA DE:

FECHA:



**MANUAL DE NORMAS Y
PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA DE LA
FACULTAD DE FARMACIA U.C.V.**

PAG. 25

**FECHA:
ABRIL 2016**



ASUNTO: Glosario de términos

Archivo: Lugar donde se guardan los documentos producidos por una entidad como consecuencia de la realización de sus actividades

Correspondencia: es el trato reciproco entre dos o más personas mediante cartas, oficios, memos, circulares, etc.

Documentos: Este término se refiere a la correspondencia que se recibe y entrega en esta unidad en el desarrollo de sus funciones.

Usuarios internos: Es todo aquel personal obrero, empleado, docente, que labora en la facultad y que hace uso del servicio que se presta en la unidad de mensajería y correspondencia.

Usuarios externos: Son aquellos particulares u organismos públicos o privados que hayan tenido o tengan relación directa o indirecta con la Facultad de Farmacia de la UCV.

Hoja de ruta: Es un formato de soporte de papel en donde se llevan registradas las correspondencias (externa), que van fuera de la facultad y que se procesan en la unidad, en la misma se especifica fecha, numero de control, remitente, destinatario

Reporte Interno: Soporte de papel en donde se llevan registradas las correspondencias (interna) y que se procesan en la unidad; en la misma se especifica fecha, numero de comunicación, destinatario y si lleva anexos.

PAGINA SUSTITUIDA:

ELABORADO POR:

APROBADO POR

PAGINA DE:

FECHA:



**MANUAL DE NORMAS Y
PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA DE LA
FACULTAD DE FARMACIA U.C.V.**

PAG. 26

**FECHA:
ABRIL 2016**



ASUNTO: Glosario

Sello: es un utensilio con imágenes grabadas que, mediante la impresión de una tinta sobre una superficie, permite dar autorización o conformidad a una documentación o cerrar un pliego.

PAGINA SUSTITUIDA:

ELABORADO POR:

APROBADO POR

PAGINA DE:

FECHA:

Conclusiones

La Unidad de Correspondencia y Mensajería carece actualmente de normas, lineamientos y de otros instrumentos esenciales que describan de manera detallada las actividades y procedimientos archivísticos de registro y control de correspondencia a seguir por los funcionarios adscritos.

En consecuencia el objetivo principal de ésta investigación fue diseñar un Manual de Normas y Procedimientos para la unidad, el cual fue posible alcanzar por medio de las actividades enmarcadas en los siguientes objetivos específicos:

- Determinar los aspectos organizacionales y funcionales de la Unidad de Correspondencia y Mensajería del Departamento de Archivo y Correspondencia de la Facultad de Farmacia de la Universidad Central de Venezuela.
- Establecer los procesos y procedimientos que lleva a cabo la Unidad de Correspondencia y Mensajería del Departamento de Archivo y Correspondencia de la Facultad de Farmacia de la Universidad Central de Venezuela.
- Levantar, simplificar y documentar los procedimientos que realiza la Unidad de Correspondencia y Mensajería del Departamento de Archivo y Correspondencia de la Facultad de Farmacia de la Universidad Central de Venezuela.
- Definir la estructura y conformación del Manual de Normas y Procedimientos para la Unidad de Correspondencia y Mensajería del Departamento de Archivo y Correspondencia de la Facultad de Farmacia de la Universidad Central de Venezuela.

Para llevar a cabo esta investigación fue importante tomar en cuenta ciertos aspectos teóricos específicos referentes a los documentos en los archivos y los Manuales de Normas y Procedimientos, aspectos que facilitaron el entendimiento del tema en cuanto a la problemática existente en la unidad objeto de estudio.

Con respecto a la metodología se aplicó un cuestionario dividido en 2 partes: la primera orientada a establecer los sub-procesos y procedimientos que se realizan en la unidad; y la segunda parte permitió levantar, simplificar y documentar los mismos, los cuales fueron aplicados bajo la técnica de la entrevista y la observación directa.

Una vez recolectados los datos a través del cuestionario, se procedió a diseñar el Manual de Normas y Procedimientos, el cual es la propuesta base de ésta investigación, ya que ésta herramienta recoge en forma clara y sencilla, las normas y procedimientos que se deberán aplicar en los sub-procesos de la unidad, para facilitar la ejecución de las actividades en el departamento con el fin de optimizar el servicio que se presta, y así lograr la agilidad y eficiencia en la toma de las decisiones de la institución.

Con esta propuesta se pretende dar suficiente información para conocer el funcionamiento de las actividades que están relacionadas con la gestión de la documentación que se procesa en la Unidad de Correspondencia y Mensajería, con el fin de evitar las improvisaciones por el desconocimiento de las actividades, hacer más fácil el manejo de los mismos y brindar un servicio más efectivo a los usuarios.

La implementación de este manual en el área laboral mejorará el rendimiento del personal y dará respuesta oportuna a las solicitudes de los usuarios, además, de contribuir directamente en la toma de decisiones de manera general en la Facultad de Farmacia.

Recomendaciones

Con el objetivo de minimizar las debilidades presentes en la unidad presento las siguientes recomendaciones:

- Delimitar el campo de trabajo de cada uno de los funcionarios, con el objetivo de evitar la duplicidad de funciones.
- Instruir a adiestrar al personal involucrado en la gestión de la documentación que se procesa en la unidad de mensajería y la correspondencia a fin de fijar responsabilidades para así poder implantar efectivamente el instrumento propuesto.
- Implementar el uso del manual propuesto con el fin de mejorar el funcionamiento de la unidad de mensajería y correspondencia y a su vez el de la institución en la toma de decisiones.
- Este documento debe someterse a constantes actualizaciones para que se mantenga vigente.

Bibliografía

- Arévalo, V. (2003). *Diccionario de términos archivísticos*. Buenos Aires.
- Archivo General de la Nación de Colombia. (2002). *Gestión de la Correspondencia*. Bogotá.
- Arias, F. (2006). *El Proyecto de Investigación: Guía para su elaboración* (5ª ed.) Caracas: Editorial Episteme.
- Chiavenato, I. (1993). *Iniciación a la Organización y Control*. México: Editorial Mc Graw-Hill.
- Chiavenato, I. (2000). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: Editorial Mc Graw-Hill.
- Consejo Internacional de Archivos (2000). *Norma Internacional de Descripción Archivística (ISAD-G)*. Madrid: Consejo Internacional de Archivos.
- Cruz, J. (1994). *Manual de archivística*, Madrid: Pirámide.
- Cruz, J. (2001) *Manual de Archivística* (4ªed.). Madrid. Pirámide.
- Cruz, J. (2006). *La gestión de documentos en las organizaciones* .Madrid: Ediciones Pirámide
- Duhalt, K. (1997). *Manual de procedimientos administrativos*. Colombia: McGraw Hill Interamericana C.A.
- Franklin, E. (1998). *Organización de Empresas: Análisis Diseño y Estructura*. México: Editorial Mc Graw-Hill.
- Franquiz, M. y Martínez. (2007). *Propuesta para la aplicación de reingeniería de procesos del Departamento de Archivo y Correspondencia del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales-Sede Altagracia*. Tesis de pregrado no publicada. Universidad Central de Venezuela, Caracas.
- García, L. (2000). *Diccionario del Archivero-Bibliotecario*. España: TREA.
- Gómez, G. (1997). *Sistemas Administrativos, Análisis y Diseño*. México. Ediciones McGraw-Hill.
- Grupo Iberoamericano de tratamiento de Archivos Administrativos (1997). *Hacia un diccionario de terminología archivística/GITAA*. Archivo General de la Nación. Bogotá.
- Heredia, A. (2007). *¿Qué es un Archivo?* Barcelona: Ediciones Trea.

- Heredia, A. (1991). *Archivística General: Teoría y Práctica*. Sevilla.
- Kast, F. (1988). *Administración a las organizaciones: Enfoque de sistemas y de contingencia*. (2da. Ed.). México: McGraw-Hill.
- López Y., José (2001) *Diccionario enciclopédico de ciencias de la documentación*. España: Editorial Síntesis.
- Marcano, A. (1996). *El Organigrama y la Organización*. (3era ed.). Caracas: Editorial Tropykos
- Melinkoff, R. (1990). *Los Procesos Administrativos*. Caracas: Panapo.
- Ogliastri, B. (2007). *Manual de normas y procedimientos para el área de procesos técnicos del centro de información y documentación de la Universidad de trabajadores de América Latina: CIDUTAL*. Tesis de pregrado no publicada. Universidad Central de Venezuela, Caracas.
- Pernía, H. (1990). *Diccionario de Archivología*. (2ª ed.) Caracas: Archivo General de la Nación.
- Ramírez, M. (2011). *Propuesta para la elaboración de un Manual de normas y procedimientos para la gestión de expedientes de personal en la organización de Bienestar Estudiantil de la UCV*. Tesis de pregrado no publicada. Universidad Central de Venezuela, Caracas.
- Reyes P. A. (2002) *Administración de Empresas*. México, Limusa.
- Torrealba, E. (2007). *Propuesta de un manual de normas y procedimientos para el archivo de la Presidencia de proyectos del Fondo Intergubernamental para la descentralización: FIDES*. Tesis de pregrado no publicada. Universidad Central de Venezuela, Caracas.
- Universidad Central de Venezuela (2008). *Manual de Organización*. Caracas: RAB Producciones. Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2012). *Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales /UPEL*. Caracas: FEDUPEL.
- Vásquez, M. (1997). *Introducción a la Archivología*. Santafé de Bogotá: Archivo General de la Nación de la Republica de Colombia.

-Vázquez, M. (1992). *Manual de Selección Documental*. Archivo General de la Nación de Colombia.

Consulta en línea

-Archivo General de Colombia. (2000).Ley General de Archivos [pagina web en línea] disponible en: http://www.archivogeneral.gov.co/sites/all/themes/nevia/PDF/Transparencia/LEY_594_DE_2000.pdf

-Archivo General de la Nación de Colombia (2006).*Banco terminológico*. [Documento en línea] disponible en: <http://banter.archivogeneral.gov.co/vocab/index.php?tema=12&archivo-central> consultado el 15/07/2015

-Campillo T., Irima (2010). *Sistema de Gestión Integral de Documentos de Archivo para empresas de la construcción del territorio de Camagüey* [En Línea] disponible en: <http://digibug.ugr.es/bitstream/10481/15408/1/19562226.pdf> consultado el: 16/07/2015

-Contraloría General de la Republica (2011).*Manual de normas y procedimientos para la determinación de la responsabilidad administrativa y la formulación de reparos* [Documento en línea] disponible en: http://www.cgr.gob.ve/pdf/manuales/manual_determinacion.pdf consultado el: 07/02/2015

-Gavidia, W. y otros (1993). *Manual para la elaboración, presentación y evaluación del trabajo de licenciatura* [Documento en línea] disponible en: http://www.ucv.ve/fileadmin/user_upload/facultad_humanidades/ebibliotecologia_archivologia/Documentos/ManualEBATrabajo_Licenciatura/Manual_eba_Trabajo_de_Licenciatura.pdf consultado el: 06/04/2015

-Gómez, G. (2001).*Manuales de procedimientos y su aplicación dentro del control interno* [Documento en línea] disponible en: <http://www.gestiopolis.com/canales/financiera/articulos/26/manproc.htm> consultado el: 07/03/2015

-Mejía, M. (2005). *Guía Para La Implementación de Un Programa De Gestión Documental*. [Documento en línea] disponible en:

- http://tic.uis.edu.co/ava/pluginfile.php/147570/mod_label/intro/3.%20GUIA%20AGN%20PGD.pdf consultado el: 27/07/2015.
- Sánchez, A. (2014). La gestión de documentos como estrategia de innovación empresarial. *Revista venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento*, 11 (2), 25-50 [Documento en línea] disponible en: <http://produccioncientificaluz.org/index.php/enlace/article/viewFile/18873/18845> consultado el: 25/07/2015.
 - Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (2007). *Estándar para la elaboración de Manuales de Normas y Procedimientos*. [Documento en línea] disponible en: [http://rrhh.seniat.gob.ve/archivos/Estandar %20Elaboracion Manuales Norma Procedimiento.pdf](http://rrhh.seniat.gob.ve/archivos/Estandar%20Elaboracion%20Manuales%20Norma%20Procedimiento.pdf) consultado el: 04/02/2015
 - Universidad Central de Venezuela. Misión, Visión. [Documento en línea] disponible en: <http://www.ucv.ve/sobre-la-ucv/resena-organizacional/mision-y-vision-objetivos-y-valores.html> consultado el: 28/12/2014
 - Universidad Central de Venezuela. Reseña histórica. [Documento en línea] disponible en: <http://www.ucv.ve/sobre-la-ucv/resena-historica.html> consultado el: 28/12/2014
 - Universidad de Málaga. (2006). Archivo General [Documento en línea] disponible en: <http://www.uma.es/archgeneral/4.htm> consultado el 27/07/2015.

ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario aplicado

Parte 1

- A. ¿Tiene usted conocimiento acerca de la Gestión Documental?
- B. ¿Se lleva a cabo la gestión Documental en la unidad?
- C. ¿Cuáles considera usted son las funciones de la Unidad de Correspondencia y Mensajería?
- D. ¿Cuáles de los siguientes subprocesos de los procesos de gestión documental se realizan en la Unidad de Mensajería y Correspondencia?
- E. A su consideración ¿Cuáles son los procedimientos que se llevan a cabo dentro del sub-proceso de Registro, control y descripción?
- F. Después de ser procesada la documentación ¿llega de manera oportuna al destinatario?
- G. ¿Existe un Manual de Normas y Procedimientos en la unidad?
- H. ¿Es necesaria la implementación de un Manual de Normas y Procedimientos para la unidad?

Parte 2

- A. Nombre del proceso.
- B. Nombre del sub proceso.

- C. Nombres de los procedimientos.
- D. Responsables.
- E. Participantes.
- F. Definición.
- G. Referencias normativas.
- H. Objetivos.
- I. ¿Existen documentos que hagan referencia al procedimiento?
- J. Identificar las tipologías documentales generadas en este procedimiento.
- K. ¿Qué hechos pueden impedir la ejecución rutinaria de los procedimientos?
- L. Si las condiciones normales en las que se desarrolla el procedimiento no se cumplen, ¿Qué acciones se toman?
- M. En caso de variación del procedimiento ¿Qué respuesta se ofrece al destinatario?
- N. ¿Este procedimiento se ejecuta en más de una dependencia de la Facultad de Farmacia o de la Universidad Central de Venezuela?
- O. Si la respuesta a la pregunta anterior fue afirmativa, indique en cuales dependencias.

P. ¿Este procedimiento genera algún producto necesario para otro procedimiento?

Q. Si la respuesta a la pregunta anterior fue afirmativa indique la naturaleza de este producto.