

Universidad Central de Venezuela
Facultad de Humanidades y Educación
Escuela de Bibliotecología y Archivología

GESTIÓN DE CALIDAD EN LA UNIDAD DE INFORMACIÓN Y ARCHIVO DE
LA DIRECCIÓN DE INGENIERÍA DE LA ALCALDÍA DE BARUTA MEDIANTE
LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DE LA NORMA ISO 9001

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

Rosangela Barrantes Sánchez
Tutor: Prof. Andrés Linares

Caracas, mayo de 2007

BARRANTES SÁNCHEZ, ROSANGELA SHEDEL

Gestión de calidad en la unidad de información y archivo de la dirección de ingeniería de la alcaldía de baruta mediante la implementación de los principios de la norma ISO 9001 / Rosangela Shedel Barrantes Sánchez ; tutor Andrés Linares.- Caracas, 2007

Xi, 80 h; 21 cm.

Trabajo especial de grado (Lic. Archivología). -
Caracas: Universidad Central de Venezuela.

Incluye Bibliografía.

1. Normas ISO. 2. Normas de calidad. 3. Archivos municipales. .4.
Normalización. I Título.

DEDICATORIA

A mis padres por hacer de mí una mujer con principios, a los dos mami y papi mis Ángeles, por sus años de dedicación sin condición, entrega y amor inigualable ustedes son mi esencia, mi principio, la luz de este viaje.

Hermano a ti por hacerme la vida más divertida, sin ti mi viaje no tendría sentido.

A la profesora Damaris Barrantes, mi tía, ejemplo de éxito, gracias por ser incondicional siempre.

Y por supuesto a mi guía de vida, mi abuelita Rosa a ti por canalizar toda mi energía, y dedicarme tus mejores años.

AGRADECIMIENTOS

Te doy las gracias, porque siempre permaneciste conmigo en las buenas y en las malas, cuando me equivoque y cuando rectifique y manteniéndote a mi lado, sin importarte nada, sin ti sería imposible seguir en este maravilloso viaje que me haz regalado "*la vida*", gracias nuevamente por ser tan generoso y disponer en mi camino seres que aun sin alas son verdaderos Ángeles, cada uno de ellos con su mensaje, su consejo su presencia me han hecho mejor persona y profesional a ti *Papá Dios* gracias mil.

A mi familia, amigos de ayer de hoy y de siempre, profesores, compañeros de estudio y de trabajo, a ustedes mis Ángeles en la tierra va mi agradecimiento.

CONTENIDO

| | |
|---|----|
| DEDICATORIA | I |
| AGRADECIMIENTOS | II |
| INTRODUCCIÓN | IX |
| CAPÍTULO I. EL PROBLEMA | 1 |
| 1.1 Planteamiento del problema..... | 2 |
| 1.2 Objetivos de la investigación..... | 2 |
| 1.2.1 Objetivo general..... | 3 |
| 1.2.2 Objetivos específicos..... | 3 |
| 1.3 Ubicación del problema en el contexto de la investigación..... | 3 |
| 1.4 Justificación del problema..... | 4 |
| | |
| CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO..... | 6 |
| 2.1 Archivísticos..... | 7 |
| 2.1.1- Archivo | 7 |
| 2.1.2 Archivos municipales..... | 8 |
| 2.1.3 Documentos..... | 8 |
| 2.1.3.1 Documento de archivo..... | 8 |
| 2.1.3.2 Documentos administrativos..... | 9 |
| 2.2 Normalización | 9 |
| 2.2.1. Normas ISO..... | 9 |
| 2.2.2 Normas ISO 9001..... | 12 |
| 2.2.2.1 Principios de las normas ISO 9001..... | 12 |
| 2.2.2.2 Principios de la gestión de calidad | 13 |
| 2.2.2.3 Claves de localidad | 14 |
| 2.2.2.4 Factores esenciales para introducir el control total de la calidad | 14 |

| | |
|--|----|
| 2.2.3 Normas y estándares que se encargan de regular el área de la documentación ----- | 15 |
| 2.2.4 Historia de la calidad en Venezuela ----- | 17 |
| 2.2.4.1 COVENIN en Venezuela ----- | 17 |
| 2.2.4.2 FONDONORMA ----- | 18 |
| 2.2.4.3 SENCAMER ----- | 19 |
| | |
| CAPÍTULO III. La investigación ----- | 21 |
| 3.1 Antecedentes ----- | 22 |
| 3.1.1 Los archivos estatales y municipales ----- | 22 |
| 3.1.1.1 Archivos estatales de Venezuela ----- | 22 |
| 3.1.1.1.1 Archivo histórico de Mérida----- | 23 |
| 3.1.1.1.2 Archivo general del Zulia “Carlos Medina Chirinos” ----- | 24 |
| 3.1.1.2 Archivos municipales de Venezuela ----- | 24 |
| 3.1.1.2.1 Archivo histórico de Guayana ----- | 24 |
| 3.1.1.2.2 Archivo del consejo municipal de Valencia -- | 25 |
| 3.1.1.2.3 Archivo municipal de Caracas ----- | 25 |
| 3.1.1.2.4 Archivo histórico de Coro ----- | 26 |
| 3.1.1.2.5 Archivo municipal de Sucre ----- | 26 |
| 3.1.1.3 Archivos en España ----- | 27 |
| 3.1.1.3.1 Archivo de la Administración ----- | 28 |
| 3.1.1.3.2 Archivo de la Corona de Aragón ----- | 29 |
| 3.1.1.3.3 Archivo histórico Nacional de España ----- | 31 |
| 3.1.1.3.4 Archivo General de Simancas ----- | 32 |
| 3.2 Unidad de Información y Archivo de la dirección de Ingeniería de la alcaldía de Baruta ----- | 34 |
| 3.2.1 Alcaldía de Baruta ----- | 34 |
| 3.2.2 Unidad de Información y Archivo de la alcaldía de Baruta-36 | |
| 3.2.2.1 Diagnostico ----- | 37 |
| 3.3 Aspectos metodológicos ----- | 39 |
| 3.3.1 Población y muestra ----- | 39 |
| 3.3.2 Diseño ----- | 40 |

| | |
|---|----|
| 3.3.3 Técnicas de recolección de datos ----- | 41 |
| 3.3.4 Instrumento ----- | 42 |
| 3.4 La medición ----- | 42 |
| 3.4.1 Actividades que se realizan en la unidad de Información y Archivo ----- | 42 |
| 3.5 Actividades ----- | 44 |
| 3.5.1 Metodología para la aplicación de los principios de las normas ISO ----- | 44 |
| 3.5.1.1 Fuentes de extracción ----- | 44 |
| 3.5.1.2 Método de elaboración ----- | 44 |
| 3.5.1.3 Validación de los descriptores ----- | 47 |
| 3.5.1.4 Evaluación de los descriptores seleccionados - | 47 |
| | |
| CAPITULO IV La propuesta ----- | 48 |
| Manual de calidad para la unidad de Información y Archivo ----- | 49 |
| | |
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES ----- | 59 |
| CONCLUSIONES ----- | 60 |
| RECOMENDACIONES ----- | 62 |
| | |
| REFERENCIAS ----- | 64 |
| | |
| ANEXOS ----- | 69 |
| Anexo N°1 ----- | 70 |
| Cuestionario ----- | 71 |
| Anexo N°2 ----- | 73 |
| Diagnostico de la Unidad de Información y Archivo ----- | 74 |

INTRODUCCIÓN

Desde la antigüedad el hombre siempre ha tenido la curiosidad de saber como se realiza de la forma más efectiva cada una de sus actividades más primarias, luego de descubrir la mejor manera de realizarla, las ha pasado de generación en generación y cada una de estas se ha encargado de mejorarlas, esto nos demuestra que siempre han existido formas, patrones de cómo se deben realizar determinadas actividades.

El mundo creció y se volvió más exigente y se comenzó a producir en masa en el siglo XIX y la necesidad de implementar normas a las actividades se hace presente, por ello implantaron patrones de cómo se debían manejar las grandes industrias, pero luego se dieron cuenta que no podían trabajar individualmente y se reunieron con las demás industrias para buscar la unificación de las normas que cada una tenía como concepción y más adelante se dieron cuenta que con eso no bastaba y traspasaron las fronteras y formaron normas internacionales de calidad que denominaron I.S.O .

En nuestros días encontramos un entorno cada vez más competitivo y para permanecer en el exigente mercado actual, en donde las organizaciones deben invertir todo el talento profesional en la organización, en busca de la calidad total. Y es en este momento donde intervienen las normas I.S.O. con los principios de calidad, dándonos lineamientos, independientemente del tipo de organización, a nivel internacional, ya que se entienden como reglas de carácter social encaminadas a mejorar la marcha y funcionamiento mediante la mejora de sus relaciones.

Puesto que la Unidad de Información y Archivo Adscrita a la Dirección de Ingeniería de la Alcaldía de baruta es un organismo público y como custodios de parte de la historia contemporánea de nuestro país, no podemos sino enfrentar el reto de alcanzar “la calidad total” a donde nos impulsa el mundo globalizado al que pertenecemos. En la búsqueda de ser una organización ágil, eficaz y eficiente, al mismo tiempo transparente y orientada hacia la ciudadanía y las personas que conforman la organización.

Es por ello que el objetivo de nuestra investigación es la implantación de las normas ISO 9001:2000, para canalizar todos los procesos que se llevan a cabo dentro de la unidad de Información. Con la determinación de obtener un mejor servicio, control, manejo y resguardo del patrimonio documental del municipio.

El proyecto consta de IV capítulos, el primero corresponde al planteamiento del problema, los objetivos de la investigación, la ubicación y la justificación del problema.

El capítulo II nos enseña el marco teórico, formado por las bases teóricas archivístico, de las normas ISO y las normas de calidad en nuestro país, explicando los fundamentos que se utilizaron en la investigación.

El capítulo III expone los antecedentes de los archivos estatales y municipales de Venezuela y España como referencia internacional, la reseña histórica de la Alcaldía de Baruta y la Unidad de Información y Archivo adscrita a la Dirección de Ingeniería. También nos hace referencia a la metodología que se aplicará para aplicar la norma ISO explicando el camino para alcanzar nuestra meta

Capítulo IV nos presenta el manual de calidad para la unidad de información y archivo de la Dirección de Ingeniería de la Alcaldía de Baruta, con esta propuesta pretendemos hacer de la U.I.A. pionera en la implantación de normas ISO 9001 en la organización.

CAPITULO I. EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

Al mirar nuestro entorno percibimos un mundo que viaja mucho más rápido de lo que podemos imaginar, y a bordo de la globalización, hemos entendido que las organizaciones ya no se manejan de la misma forma que lo hacían antes de embarcarse en este viaje. El personal que labora en grandes y pequeñas empresas ahora entiende que para alcanzar las metas propuestas deben invertir todo su talento en la organización y deben contar con la orientación de una alta gerencia que los estimule para seguir promoviendo su esfuerzo.

A partir de la globalización han surgido modelos de gestión, principios de calidad, normas, etc. que dan el verdadero valor a el “conocimiento” y con ello buscan estructurarlo y hacerlo útil para las organizaciones y la sociedad en general.

Siendo la Alcaldía de Baruta una entidad pública, no podría quedarse de manos cruzadas entendiendo el valor que tiene para la organización y la comunidad la masa documental del cual es custodio. En la unidad de información y archivo estamos en la obligación de darle el valor que ésta se merece, para dar un servicio de calidad total a la que llamaremos “cero (0) error”, en busca de la satisfacción del contribuyente (usuario) como principio fundamental.

El problema es que no hemos establecido normas y sin ellas no se puede dar un buen servicio, esto nos indica que debemos poner manos a la obra y comenzar por un proceso de evaluación (F.O.D.A.), para determinar que principios de calidad se deben aplicar en la unidad de Información y Archivo (U.I.A.), para conseguir con ello satisfacer las demandas del usuario. Es por esto que en nuestra investigación proponemos la implantación de normas de calidad.

1.2 Objetivos de la investigación

1.2.1 Objetivo general

Implementar las normas ISO 9001, en busca de la mejora del servicio para la satisfacción de sus contribuyentes (usuarios), tanto internos como externos.

1.2.2 Objetivos específicos

- a) Orientar las actividades de la unidad de información y archivo bajo los parámetros del sistema de normalización ISO 9001 a la ciudadanía.
- b) Capacitar al personal de la unidad en el uso de las normas ISO 9001.
- c) Lograr tener un archivo municipal, ágil, eficaz, y eficiente; al mismo tiempo, transparente y colaborativo al servicio de las necesidades de la organización y la sociedad.

1.3 Ubicación del problema dentro de la investigación

La investigación comprende los problemas que se presentan para la recopilación, el procesamiento, el almacenamiento y la recuperación de la información documental de la Unidad de Información y Archivo para determinar los problemas de la descripción documental y las normativas para el procesamiento de materiales documentales convencionales y no convencionales.

La investigación comprende la aplicación de las normas ISO 9001 a la unidad de información y archivo de la Dirección de Ingeniería Municipal de la Alcaldía de Baruta. Por ello la investigación se centra en el sistema de calidad que nos ofrece esta norma, aplicabilidad en archivos municipales, las ventajas y soluciones que ésta nos puede traer, lograr una aproximación a la perspectiva

que se debe tener como municipio, del valor del archivo para la gestión administrativa diaria.

Por ello, la línea de investigación que se sigue es la que se corresponde, según las líneas de investigación de la escuela, con el procesamiento de la información

Los archivos municipales agrupan documentos, reunidos por personas naturales o jurídicas, instituciones públicas o privadas en el ejercicio de sus actividades, para la gestión administrativa, conservando la documentación generada a lo largo de su historia.

Un archivo municipal organizado facilita la búsqueda de información solicitada, trayendo consigo la satisfacción de los contribuyentes tanto externos (contribuyentes), como internos (funcionarios), que a su vez les dará herramientas para que sus investigaciones tengan respuestas fáciles y oportunas, constituyendo un mecanismo fundamental de la calidad del servicio.

La introducción de la norma ISO 9001 se relaciona con el acceso, uso y disfrute de la información. En la unidad de Información y Archivo la implantación de ésta va encaminada a asegurar la creación de descripciones consecuentes y apropiadas, que se expliquen por si mismas y faciliten la recuperación y el intercambio de datos.

1.4.- Justificación de la investigación

La necesidad de realizar esta investigación es por la importancia que representa un archivo municipal, el cual debe tener un patrón de normas para su buen funcionamiento

Con la aplicación de las normas ISO 9001 se obtiene un mejor servicio control, manejo, y resguardo del patrimonio municipal que no es otro, sino la masa documental que resguarda Unidad de Información y Archivo. Ayuda a resolver el descontrol de la documentación, ya que en el archivo no existe control de los expedientes, esto se debe a que el servicio no dispone de un buen nivel de

calidad. Adapta este sistema trae consigo un gran progreso a los problemas que se ven en la práctica de las actividades cotidianas de la Unidad de Información y Archivo.

Con esta investigación se orienta al personal que maneja tan importante masa documental, logrando así que los funcionarios sean parte de un equipo de trabajo cuyo fin es ser custodio del patrimonio municipal.

Con este trabajo de investigación se plantea a la directiva de la dirección de ingeniería, donde está suscrita la unidad de información y archivo, el desarrollo y la aplicación de las norma ISO 9001.

La investigación nos permite conocer a fondo nuestra masa documental, para poder manipularla de la manera más adecuada, permitiéndonos de este modo una amplia gama de soluciones en las actividades diarias.

CAPÍTULO II. Los archivos y la normalización

CAPÍTULO II. Los archivos y la normalización

2.1 Archivísticos

2.1.1 Archivo

Los archivos son la suma de documentos, generada en el transcurso de las funciones de cualquier persona natural o jurídica, que se custodia en un área que debe estar debidamente dispuesta para conservar todos los documentos que componen el mismo, ya que es el lugar que conserva la historia en diferentes formas, ya sea escrita, fotografiada, filmada, grabada o dibujada; se le podría denominar a los archivos como las verdaderas máquinas del tiempo, nos llevan a nuestras raíces a conocer el lugar donde ocurrieron, quiénes la hicieron y cómo ocurrieron los hechos, es decir conservan nuestro pasado y conservaran nuestro futuro dentro de sus paredes.

Los documentos son el resultado de un proceso natural fruto siempre de unas funciones en el caso que nos ocupa de unas funciones administrativas encaminadas al servicio público.¹

Nunca se puede denominar, por tanto, archivo a una colección de documentos resultado de un acto voluntario tendente a acumular información para ponerla al servicio de una colectividad, como hace un centro de documentación, o bien a la reunión de documentos dispares reunidos sólo por su materia, como si de piezas de museo se tratase.²

Ya como lo mencionamos anteriormente también se denomina archivo al área donde se guardara las masas documentales, este recinto debe estar adaptado a las necesidades de conservación de los documentas.

¹ FERNÁNDEZ GIL, Paloma: Manual de Organización de Archivos de Gestión en las Oficinas Municipales, 2º edición, 1999

² FERNÁNDEZ GIL, Paloma: Racionalización de la Gestión Administrativa. Identificación y Tratamiento de Documentos en los Archivos de Oficina, 1994

2.1.2 Archivos municipales

Son archivos de carácter público e histórico, ya que éstos conservan parte de la historia de una nación, nos muestran cómo ha ido evolucionando, sus cambios sociales, políticos, su desarrollo y crecimiento y las variaciones arquitectónicas a través de los años.

2.1.3 Documentos

Según la Ley del Patrimonio histórico español los *documentos* son “Toda expresión en lenguaje natural o convencional y cualquier otra expresión gráfica, sonora o en imagen, recogida en cualquier tipo de soporte material incluso los soportes informáticos.”³

2.1.3.1 Documento de archivo

“Un documento de archivo es el testimonio material de un hecho o acto realizado en el ejercicio de sus funciones por personas físicas y jurídicas, públicas o privadas, de acuerdo con unas características de tipo material o formal.”⁴

Cuando el soporte donde se encuentra la información es el papel nos encontraremos con documentos que lo conforman una o dos hojas que componen un acto administrativo, que se le conoce como documento simple, y otros conformado por mas de tres hojas que lo forman varios actos administrativos a estos se les conoce como documentos complejos, estos pueden ser los conocidos “expedientes”

³ Ley del Patrimonio Histórico Español (artículo 49.1)

⁴ Diccionario de Terminología Archivística. Madrid. Dirección de ARCHIVOS ESTATALES. 1993.

Los documentos son generados en las oficinas en este caso los departamentos que conforman la dirección de Ingeniería de la alcaldía de Baruta, y transcurrido cierto periodo de tiempo deben ser trasladados a la unidad de Información y Archivo, ya que, el acumular esta información, perturbando el trabajo y el área donde se tramita, impidiendo guardar la documentación que se seguirá generando.

2.1.3.2 Documentos administrativos

Es aquel que directamente revela o acredita hechos jurídicos, y que pueden ser directamente incorporados a un expediente, protocolo o registro. Nace con una función administrativa o jurídico-administrativa que le es inherente; con un carácter de temporalidad que viene condicionado por la necesaria permanencia en la oficina de donde parte o que lo gestiona; y adquiere un valor paralelo como fondo del organismo del estado, en cuanto puede ser objeto de utilización por parte del público ajeno a la gestión del mismo.

(<http://www.cemci.org/archivos.>)

2.2 Normalización

2.2.1 Normas ISO

Los conceptos en que se basan las modernas normas de seguridad de calidad son los que utilizaban los artesanos en la antigüedad, es decir planificaban sus tareas, desarrollaban sus herramientas, obtenían sus materias primas, hacían los trabajos y verificaban sus resultados. La necesidad de utilizar normas de calidad se hace presente a mediados del siglo XIX cuando comienza a desarrollarse la producción en masa.

La estandarización internacional comenzó en el campo electrotécnico: la comisión Internacional Electrotécnica (IEC) fue establecida en 1906, mientras que la investigación del trabajo en otros campos ha sido realizada por la federación Internacional de las Asociaciones de Estandarización Nacionales (ISA), creada en 1926, pero ISA tuvo énfasis en la ingeniería mecánica y por esta razón en 1946 luego de la segunda guerra mundial, se reúnen representantes de 25 países en Londres donde nace y se decide crear una nueva organización internacional de normalización la ISO “palabra de origen griego, la cual significa "igual", pues, indiferentemente del idioma, país o cultura, hablamos de lo mismo, calidad ISO (Iguar). No obstante leímos en una revista de Inteco que ISO representa las siglas de la International Organization for Standarization, lo cual no es correcto, tal y como originalmente se estableció, hoy día la palabra ISO, se acepta como un acróstico de la organización.”⁵

La ISO oficialmente comenzó a operar el 23 de febrero de 1947 y es el organismo encargado de promover el desarrollo de normas internacionales, su función principal es la de buscar la estandarización de normas de productos y seguridad para las empresas y organizaciones a nivel internacional.

La evolución se produce muy rápidamente a partir de principios de siglo XX, mereciendo destacarse los siguientes hitos:

- 1900, inspección como actividad.
- 1930, muestreo estadístico.
- 1950, prácticas de aseguramiento de calidad en empresas.
- 1979, normas para el aseguramiento de la calidad, BS 5750. Esta serie de normas describen las funciones de la actividad que deben tomarse en cuenta en un sistema de aseguramiento de la calidad.
- 1987, basadas en la BS 5750 se editan las normas ISO serie 9000. La Internacional Standars Organisation (ISO) que es un organismo

⁵ ISO. www.geopolis.com

dedicado a emitir normas y reglamentos destinados a estimular y facilitar el intercambio comercial internacional ha adoptado las normas de la serie BS 5750 y las ha publicado como serie ISO 9000.

- A partir de 1987 la comunidad internacional ha aceptado masivamente la aplicación generalizada de las normas serie ISO 9000 siendo adoptada en todos los continentes.
- En Europa la serie BS 5750 ha sido publicada como Euronormas bajo la serie EN 29000.
- En E.E.U.U. las normas han sido adoptadas bajo la denominación ANSI / ASQC Q 9000
- 1994, se realiza la ultima revisión de las normas base

Distintas denominaciones de las normas ISO en el mundo

- BS 5750, series 1, 2 y 3 : British Standard Institution
- EN 2900/1/2/3 : comité Europeo de normalización
- ISO 9000/1/2/3: Internacional Standards Organisation (ISO)
- ANSI/ ASQC/ Q9001/2/3 American national Standards
- IACC ISO 9001 instituto argentino de normalización

Ahora ISO es una amplia red de los institutos de normas nacionales en 146 países, sobre la base de un miembro por cada país, con una secretaria central en Ginebra, Suiza, que coordina el sistema, a su vez la ISO está compuesta por delegaciones gubernamentales y no gubernamentales, subdivididos en una serie de subcomités encargados de desarrollar las guías que contribuirán al mejoramiento.

Las normas desarrolladas por ISO son voluntarias, comprendiendo que ISO es un organismo no gubernamental y no depende de ningún otro organismo internacional, por lo tanto, no tiene autoridad para imponer sus normas a ningún país.

2.2.2 Normas ISO 9001

La norma ISO 9001, es un método de trabajo, que se considera excelente, ya que es el mejor medio para perfeccionar la calidad y satisfacción de cara al usuario. La versión que utilizaremos es la del año 2000 que ha sido adoptada como modelo a seguir para obtener la certificación de calidad. Y es a lo que tiende, y debe aspirar toda empresa u organismo competitivo, que quiera permanecer y sobrevivir en el exigente mercado actual, esta característica nos motivó para escogerla como punto de partida, ya que, se puede obtener una mejor calidad en los servicios que la unidad de Información Archivo de la dirección de Ingeniería de la alcaldía de Baruta brinda a sus usuarios. Acompañados de esto se contempla que muchos de los procedimientos que se realizan se hacen y se resuelven con la experiencia de la gente que lleva muchos años en la compañía, por lo que era importante para nosotros recopilar toda esa [información](#) de la mejor manera y asegurarnos que fuera aplicada al proceso siempre de la misma forma. También consideramos que por medio de esta norma vamos a obtener una [comunicación](#) más efectiva estaremos mejor [documentados](#), mayor uniformidad en los procedimientos de ordenación y una mayor calidad de servicio que nos ahorrará tiempo.

Estos principios básicos de la gestión de la calidad, son reglas de carácter social encaminadas a mejorar la marcha y funcionamiento de una organización mediante la mejora de sus relaciones internas. Estas normas, han de combinarse con los principios técnicos para conseguir una mejora de la [satisfacción del](#) usuario (contribuyente).

2.2.2.1 Principios de las normas ISO 9001. ⁶

- Organización enfocada a los clientes. La organización existe por sus clientes y por ello conoce sus necesidades por ello debe esforzarse en satisfacer sus necesidades.

⁶ www.buscarportal.com/articulos/iso_9001

- Liderazgo: las directivas son la que integran al personal de la organización y su mayor meta es conseguir que ellos se sientan parte de la organización para poder alcanzar los objetivos planteados.
- Compromiso de todo el personal: el personal como motor de la institución al estar totalmente involucrado sus esfuerzos serán para beneficio de la misma.
- Enfoque a procesos: cuando se integran los componentes del proceso se dilucidan los resultados con un mayor éxito.
- Enfoque del sistema hacia la gestión: es entender los procesos, enfocándolo hacia el objetivo deseado, ejecutándolos eficaz y eficientemente.
- La mejora continua: “debe ser el objetivo permanente de la organización”
- Enfoque objetivo hacia la toma de decisiones: la toma de decisiones es efectiva cuando se conoce la información y el entorno de la situación.
- Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores. Son interdependientes que se benefician mutuamente y la capacidad de ambas partes de crear riqueza.

2.2.2.2 Principios de la gestión de calidad

1 Cumplir con los requisitos. Para ello los directivos deben:

- Establecer los requisitos a cumplir
- Suministrar los medios necesarios para que los empleados cumplan
- Motivar y estimular para que los requisitos sean cumplidos

2 La calidad es la prevención, no la verificación.

3 El estándar de realización es el cero defecto

4 La medida de la calidad es el precio por el incumplimiento

2.2.2.3 Claves de la calidad

- Identificación empresarial: formulación, creación y desarrollo de la visión y la misión de calidad.
- Trabajo en función del cliente: interpretación de sus necesidades, diseño interpretativo, creatividad para satisfacer sus necesidades y demandas.
- Trabajo en equipo: crear un buen ambiente de trabajo, coordinación, comunicación, objetivos comunes, liderazgo para lograr una sinergia que permita satisfacer más rápido y mejor las demandas y necesidades del cliente.

2.2.2.4 Factores esenciales para introducir el control total de calidad

- a) Conciencia: en todos los niveles de la organización
- b) Trabajo en equipo: es el pilar de la calidad, trabajar en mutua cooperación y sin autoritarismo
- c) Control y mejoramiento: mejorar sobre lo medido, ya que solo se puede mejorar lo que se puede medir. Planes de mejora.
- d) Sistematización: en busca de la perfección de las actividades de la organización.
- e) Conocimiento y comparación de costos
- f) Evaluación: debe ser constante y retroalimentadora, a la vez que debe ser imparcial sobre los esfuerzos de los trabajadores en la actividad.
- g) Difusión: se debe comunicar qué se hace y qué pasa en la organización en todos los niveles

2.2.3 Normas y estándares que se encargan de regular el área de la documentación

La norma que regula el área de gestión documental y servicios documentales es la norma ISO 15489:2001

Esta norma **ISO 15489: 2001** Cuya primera parte traducida al español como PNE-ISO15489/1 se publicó en el último trimestre de 2005, ahonda más en la línea de la norma ISO 9001. La misma plantea la gestión documental desde la perspectiva siguiente: “los gestores de documentos e información tienen el cometido de poner en valor los recursos informativos disponibles, para documentar los procesos que se están llevando a cabo en la organización en un momento dado.”⁷ Esto ha generado un debate en el seno de los expertos de las Ciencias de la Documentación reflejando la situación actual de los profesionales de la gestión documental en el ámbito privado, y público.

Otras normas que regulan el área de la documentación son:

- **ISO 2108.** Norma ISO que regula la estructuración del ISBN (International Standard Book Numbering).
- **ISO 3297.** Norma ISO que regula la estructuración del ISSN (International Standard Serial Numbering).
- **ISO 8613.** Norma ISO que regula el intercambio de documentos en formato ODA (Office Document Architecture)/ODIF (Office Document Interchange Format).
- **ISO 9069.** Norma ISO que regula la estructura del lenguaje SGML. Es un lenguaje de estructuración de intercambio de datos documentales. Permite crear estructuras dinámicas de libros electrónicos (Capítulos, secciones, apartados, etc.). Adoptado como estándar por la Secretaría de Defensa de EE.UU., es actualmente uno de los estándares de

⁷ <http://www.aab.es/pdfs/baab78/78a2.pdf>

intercambio de datos en auge entre procesadores de textos y entre SGBDD.

- **ISO 10160 e ISO 10161.** Definen las especificaciones del protocolo y servicios para el préstamo ínter bibliotecario y estudian los diferentes escenarios a que da lugar el proceso de edición y obtención de documentos en el citado marco.
- **ISAD (G).** Norma internacional general de descripción archivística adoptada por la comisión (CIA) en 1993. Glosario de reglas encaminado a la descripción de documentos de archivo.
- **ISO 11442-1 hasta ISO 11442-4.** Conjunto de normas ISO que regulan el manejo y tratamiento de la información técnica residente en ordenador.
- **UNE 1 001.** Norma UNE para la preparación de la ficha de editor y ficha bibliográfica.
- **UNE 1 050 a UNE 1 058.** Normas UNE sobre diversos impresos con destino a bibliotecas: adquisiciones, servicios, préstamos, fichas estadísticas, etc.
- **UNE 1 071.** Norma UNE sobre presentación de los artículos de publicaciones periódicas.
- **UNE 1 085.** Norma UNE con repertorios de bibliotecas, centros de información y de documentación.
- **UNE 50 001 hasta 50 002** (Varios Tomos). Clasificación Decimal Universal (C.D.U.). Tablas completas.
- **UNE 50 103.** Norma UNE para la preparación de resúmenes.
- **UNE 50 106.** Norma UNE para la preparación de tesauros monolingües.
- **UNE 50 107.** Norma UNE publicaciones en serie.
- **UNE 50 113** (Varios tomos). Norma UNE sobre vocabulario de documentación e información. Conceptos fundamentales, documentos tradicionales y adquisición, identificación y análisis de documentos y datos.
- **UNE 50 121.** Norma UNE sobre métodos para el análisis de documentos, determinación de su contenido y selección de los términos de indización.

- **UNE 50 125.** Norma UNE para creación y desarrollo de tesauros multilingües.
- **UNE 50 127.** Norma UNE sobre identificación bibliográfica de artículos en publicaciones en serie y libros.
- **UNE 50 130.** Norma UNE sobre numeración internacional de libros.
- **UNE 50 131.** Norma UNE sobre directorios de bibliotecas, archivos, centros de información y documentación y sus bases de datos.
- **Z39.50.** Desarrollado por NISO (National Information Standards Organization) define los mecanismos de interacción y los formatos de intercambio entre dos ordenadores. Pensado para aplicarse a bases de datos y **OPACS** de bibliotecas, su uso se ha extendido a otras áreas.
- **IBERMARC.** Formato MARC para fichas en español. UKMARC para el Reino Unido, etc.
- **ISBD.** International Standard Bibliographical Description. Norma Internacional para la Descripción Bibliográfica. Publicada por la IFLA, es una norma muy estricta que regula la ordenación de todos los elementos que intervienen en la descripción bibliográfica. Utilizada para el intercambio de información bibliográfica.
- **ISBN.** International Standard Book Numbering). Ver Norma ISO 2108
- **MARC.** Machine Readable Cataloguing. Formato estándar para la catalogación de documentos y referencias bibliográficas en bibliotecas.

2.2.4- Historia de la calidad en Venezuela

2.2.4.1- COVENIN en Venezuela

La comisión Venezolana de Normas Industriales (COVENIN), creada el 31 de diciembre de 1958 e integrada por representantes de instituciones públicas y privadas, fue la primera entidad nacional en coordinar y centralizar la aprobación de normas técnicas venezolanas. Esta inicia en 1963 la actividad de elaboración de normas venezolanas para bibliotecas, centros de documentación y archivos, pero es en 1976 cuando se constituye por primera vez un comité técnico dedicado a esta actividad, el **Comité Técnico de**

Normalización 15 (CT/15): Documentación y Ciencias de la información, presidido por la biblioteca Nacional, organismo coordinador en la elaboración de normas venezolanas en ciencias de la información

Posteriormente, el 30 de noviembre de 1992, se firma un convenio de cooperación entre Biblioteca Nacional y FONDONORMA, organismo que para la época desarrolla y ejecuta los programas de normalización y calidad establecidos por COVENIN. El convenio formaliza la cooperación entre ambas instituciones y designa a la biblioteca Nacional como entidad responsable de la presidencia y la coordinación de ese comité.

El CT/15, presidido actualmente por la licenciada Beatriz Briceño, Directora de Procesos Técnicos, cumple sus actividades con el apoyo de seis subcomités técnicos, coordinados por profesionales de diferentes áreas de Biblioteca Nacional: control bibliográfico, publicaciones periódicas, unidades de información, edición de documentos, preservación y conservación de documentos en papel y bibliotecas públicas.

2.2.4.2.-FONDONORMA

FONDONORMA, es una asociación civil, sin fines de lucro, con personalidad jurídica y patrimonio propio, creada en septiembre de 1973 para promover las actividades de normalización y certificación de la calidad con la intención de estimular la competitividad del sector productivo venezolano.

Bajo esa orientación, coordina la elaboración de normas venezolanas COVENIN con el respaldo de los sectores público y privado. Certifica los sistemas de gestión de empresas, y la calidad de productos y servicios, con instrumentos de valor internacional como los certificados ISO 9000 y 14000, OHSAS 18001, HACCP, la marca NORVEN, la marca de conformidad FONDONORMA, el CERTIVEN y el sello FONDONORMA de servicios.

A través de su centro de documentación e información, único en su género en el país, FONDONORMA pone a disposición del público en general todas las

normas venezolanas, de otros países, así como también publicaciones relacionadas con los temas de la calidad, el ambiente, la normalización y la certificación. Apoya la formación de recursos humanos con programas de capacitación en las áreas de sistemas de gestión de la calidad, ambiental y seguridad y salud ocupacional.

Son más de 30 años de trayectoria en el ámbito de la calidad, durante los cuales FONDONORMA ha registrado un crecimiento vertiginoso que le ha merecido el reconocimiento de entes extranjeros, al avalar su capacidad técnica, transparencia y credibilidad de sus procesos.

Sus actividades de certificación de productos y sistemas de gestión de la calidad están acreditadas por SENCAMER de Venezuela y también, en los casos de estas últimas, por organismos miembros del International Accreditation Forum (IAF), como lo son COFRAC de Francia e INMETRO de Brasil.

En representación del país, FONDONORMA es miembro activo de la Organización Internacional para la Normalización (ISO), de la Comisión Panamericana de Normas Técnicas (COPANT) y de la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC). Asimismo es miembro de la principal red internacional de organismos de certificación, The International Certification Network (IQNet).

2.2.4.3- SENCAMER

Se crea el 30 de diciembre de 1998 como producto de la fusión entre el Servicio Autónomo Nacional de Metrología (SANAMET) y el Servicio Autónomo de Normalización y Certificación de Calidad (SENORCA).

Sus siglas significan Servicio Autónomo Nacional de Normalización, Calidad, Metrología y Reglamentos Técnicos: es un organismo descentralizado con una autonomía funcional, administrativa, financiera y organizativa de carácter técnico especial, adscrito al Ministerio de Industrias Ligeras y Comercio (MILCO)

SENCAMER se orienta hacia la preservación del derecho constitucional de los venezolanos a disfrutar de bienes y servicios de calidad.

CAPÍTULO III. La investigación

CAPÍTULO III. La investigación

3.1 Antecedentes

3.1.1- Los archivos estatales y municipales

Los archivos estatales y los municipales son parte de la historia cultural de una nación y de la humanidad. Con el fin de evitar la manipulación directa de estos documentos históricos, se realizan laboriosos esfuerzos por conservarlos desde hace siglos, para preservarlos del paso de los años y poder seguir disfrutando de la riqueza cultural que representan.



En cada uno de estos archivos se resguarda invaluable masa documental perteneciente a nuestra nación, escrita por puño y letra de los propios protagonistas de nuestra historia, ahora en manos de profesionales responsables que han asumido tan importante labor, como lo es el de custodiar y preservar la misma, sin embargo aun nos queda camino por recorrer, no se puede decir que los ciudadanos venezolanos en su totalidad le demos su justo valor a la historia que esta plasmada en estos documentos.

3.1.1.1 Archivos estatales de Venezuela

3.1.1.1.1 Archivo Histórico de Mérida

Creado en 1989 por decreto presidencial, en este se encuentran los fondos documentales de la época colonial provenientes en gran parte del antiguo Archivo Histórico de la Provincia de Mérida que en 1941 fue formado como una sección del registro principal de la ciudad.

Actualmente este archivo se encuentra en el Palacio de Gobierno, en espacios acondicionados para tal fin y con personal capacitado. Existe un gran fichero temático en formación y un índice de los documentos históricos existentes en el archivo conformado por dos tomos.

El material depositado en este archivo comprende, una colección de periódicos, gacetas y un fondo iconográfico (fotos y mapas) del siglo XX, diez (10) tomos que abarcan el período 1635-1859 de una sección de "Encomiendas y Tierras de los Resguardos Indígenas", oposición armada a los españoles, lista de comunidades indígenas y mudanzas de pueblos, entre otros documentos.



De la sección "Protocolos" toman gran importancia, los tomos 1-69 correspondientes a la ciudad de Mérida, mientras que los que se refieren a otros centros urbanos del Estado (Ejido, Bailadores, entre otros.), arranca desde la mitad del siglo XIX. Finalmente, se pueden consultar también las secciones "Tierras Realengas y de Propios" (1778-1859, bajo "Real Hacienda) y "Materia Criminal", donde se encuentran alguna referencia a los indígenas de la región.

3.1.1.1.2 Archivo general del estado Zulia “Carlos Medina Chirinos”



Está ubicado en las instalaciones del Acervo Histórico del estado Zulia. Cuenta con una sala de consulta donde se presta atención diaria a estudiantes e investigadores nacionales e internacionales. El Archivo cuenta con una documentación de la administración pública disponible para los investigadores, que va desde 1824 hasta 1930 de una importancia histórica para la región como son: asuntos sobre hacienda, aduana, manumisión de esclavos, división político-territorial, navegación, ordenación de la diputación provincial, asuntos judiciales, instrucción pública, entre otros.

3.1.1.2 Archivos municipales de Venezuela

3.1.1.2.1 Archivo Histórico de Guayana

Ubicado hoy por hoy en Paseo Orinoco, cruce con calle Igualdad Ciudad Bolívar, fue creado en 1975 con el traslado de parte del material existente en el archivo municipal. Esta documentación que fue trasladada se encontraba en un estado paupérrimo, tanto que hubo que desincorporar algunos legajos destruidos por la polilla y la humedad. En casi dos décadas de trabajo, el personal de este valioso archivo ha conseguido rescatar gran parte de la masa documental y ponerlos a la orden del público. Esta documentación abarca la primera época republicana de 1810 hasta 1830, en estos momentos cuenta con 700.000 folios, ordenados cronológicamente por expedientes. No existe una división en secciones, pero la consulta es facilitada por la existencia de un índice de los documentos ya transcritos y ordenados temáticamente. Entre los rubros de interés etnográficos se pueden consultar los de “misiones” e

“indígenas”, en general, la documentación se refiere a la población indígena que habitaba, y en parte habita, la región del medio Orinoco los Caribes y Pemón, la del delta actuales Waro y en la Gran Sabana los presentes Pemón y Aruaco.

3.1.1.2.2 Archivo del Concejo Municipal de Valencia

Actualmente se encuentra ubicado en el consejo municipal de Valencia, conserva una importante masa documental de la colonia, que son designados con el nombre de "Documentos del Cabildo de Valencia". Su último volumen treinta y nueve (39), de la serie abarca hasta 1820; son significativos el número tres (3), que comprende las secciones de Acuerdos desde 1695, y el libro tercero de sesiones de 1711. La otra serie llamada "Actas" sólo comienza en 1842.

3.1.1.2.3 Archivo Municipal de Caracas

Ubicado en el edificio del concejo municipal, esquina de Monjas de la plaza Bolívar en Caracas. Custodia la serie de "Actas del Cabildo" que empiezan desde 1573 y se han venido publicando por el mismo concejo desde 1943, sin embargo con una gran lentitud. El último volumen abarca los años 1673-1676, distinguido como tomo XIV de la serie impresa, además posee una gran documentación sobre indígenas, una colección de “Cedulas Reales” muy completa, el libro original "Tesoro de Noticias e índice general" escrito por José Oviedo y Baños, este ha sido editado en reproducción fotográfica con su transcripción paleográfica en 1971, es la primera versión de su texto de historia de la Provincia de Venezuela, abarca desde la fundación definitiva de la ciudad, en 1567, hasta el año de 1703, a partir de esta fecha la continuación del voluminoso manuscrito es obra del Regidor Don Juan Luís de Escalona, pariente cercano de Oviedo, y cubre los diecinueve(19), años siguientes hasta 1722.

3.1.1.2.4 Archivo Histórico de Coro

A pesar de su condición originaria de la ciudad de Coro como sede capital de la primera Gobernación y Obispado de la provincia de Venezuela, sus archivos han corrido una infortunada suerte. La sede gubernativa y Episcopal de Coro ya estaban trasladados a Caracas para la primera parte del siglo XVII. Las actas del cabildo a raíz de los sucesos independentistas de Caracas, en contraste con la fidelidad mantenida por Coro a la Corona Española, fueron trasladadas a Puerto Rico en 1810. Avanzado el siglo XIX se hicieron gestiones por parte del consejo municipal de Coro a fin de recuperarlas y entonces se le informó desde Puerto Rico que todas ellas habían sido destruidas.

Recientemente se ha venido a construir el "Archivo Histórico de Coro" en la sede de la Universidad Francisco de Miranda y bajo su custodia, ubicado en la calle Norte en Coro, Estado Falcón. Diversos documentos son la base documental de este archivo que se organizó a partir de 1981, no posee documentos anteriores a 1864; pero el Archivo del Registro Principal conserva los documentos notariados desde 1641 hasta 1870. La sección "Instrumentos Públicos", la de "Expedientes Civiles" y la de "Testamentaría" son las más ricas en documentación sobre indígenas, distinguidos entre "Indios de la Real Corona" e "Indios Tributarios" o de "Encomienda". Este material indígena ha sido muy poco trabajado sistemáticamente y guarda muchas sorpresas, como por ejemplo la comprobada recientemente sobre la población de Carrizal con indígenas procedente de la vecina isla de Aruba, el estudio de las encomiendas de Indios en la serranía de Coro y la suerte de los indígenas Caquetíos que junto con la población realista prefirieron salir de Venezuela y trasladarse a Puerto Rico.

3.1.1.2.5 Archivo Municipal de Sucre

El material documental presente en este archivo se encuentra bien organizado y sus tomos son de fácil consulta. El tipo de documentos que se puede encontrar son, actas del cabildo, cuyo tomo primero comprende de 1780 a

1823, asuntos del antiguo municipio desde 1764 hasta 1824, solicitudes, escuelas y colegios desde 1820, miscelánea de 1823 a 1904, documentación sobre los indígenas Guaiqueríes, Chaimas y Caribes, además en el “Archivo General de la Nación” en Caracas se encuentra 160 legajos sobre la Provincia de Cumaná correspondiente a los años 1820 hasta 1830.

3.1.1.3 Archivos en España

En España de un tiempo a nuestros días se ha llevado la tarea de digitalizarlos para tener un soporte de los mismos. Gracias a esta digitalización pueden ser puestos a disposición del público con mayor facilidad. El patrimonio histórico español es el principal testigo de la contribución de los españoles a la civilización universal y de su capacidad creativa. Un sector importante de este patrimonio lo constituyen los documentos conservados en los archivos.

Es significativo que la inquietud por los archivos haya coincidido en España con las épocas más notables de las distintas reorganizaciones políticas de España. Si a lo largo del siglo XII al XVIII se han conformado y establecido los que hoy constituyen los más importantes archivos estatales de carácter histórico, es en el siglo XIX cuando se consolida el sistema archivístico estatal, cuando se crea el Archivo Central de la Administración en 1861, en Alcalá de Henares y la creación de un cuerpo de funcionarios especializados en el tratamiento de archivos: el cuerpo facultativo de archiveros, bibliotecarios y arqueólogos

En el siglo XX, el sistema se completa a partir de la década de los años treinta, con un moderno criterio descentralizador, mediante la creación de los archivos históricos provinciales y del Centro de Información Documental de Archivos, como elemento básico para coordinar y difundir la información sobre los archivos.

El Ministerio de Educación y Cultura centra su acción en la actualidad sobre un número limitado de archivos. Se trata de aquellos cuyos fondos se consideran de singular importancia, tienen interés nacional, son reflejo de la trayectoria de la administración general del estado a lo largo de la historia y de su proyección.

3.1.1.3.1 Archivo de la Administración

Creado en 1969, heredero directo del Archivo General Central, incendiado treinta años antes. Su objetivo, como se define en el texto legal que da lugar a su constitución, es crear *“una corriente de documentación que permita garantizar la conservación de los documentos que han de tener un valor histórico y dar el tratamiento adecuado a aquellos otros que tengan un valor temporal como reflejo de los derechos y deberes del estado, o de los ciudadanos, a la vez que descongestione las oficinas públicas y agilice la actuación administrativa”*.⁸

Este archivo está formado por los fondos documentales producidos por la administración central del estado, es decir, departamentos ministeriales, organismos autónomos, la documentación de las extinguidas instituciones franquistas, de la administración de justicia, además de archivos privados adquiridos por el Ministerio de Cultura, así como de fondos documentales de otras instituciones custodiados por este ministerio.

El cambio político institucional que tiene lugar en España a partir de 1975 incide documentalmente de forma directa en el Archivo General de la Administración, ya que a partir de este momento se transfieren en bloque a su sede los fondos documentales de organismos extinguidos, tales como la Secretaría General del Movimiento, organización Sindical o el Ministerio de Información y Turismo, entre otros, se puede destacar el fondo de Regiones devastadas, en el que se conservan unidades archivísticas de gran valor testimonial para la historia del conjunto arquitectónico y urbanístico español, formado por los expedientes de reconstrucción de los edificios y monumentos del patrimonio histórico artístico, que fue destruido y deteriorado tras la guerra civil española además se puede encontrar y documentarla vida política y las relaciones exteriores de un pasado no muy lejano.

⁸ <http://cvc.cervantes.es/obref/arnac/administracion/>

De todo este conjunto documental, que cubre más de 135 kilómetros lineales de estantería, con fechas comprendidas entre finales del siglo XVIII y 1990, podríamos destacar el magnífico fondo fotográfico que pone imagen a la historia más reciente de España a través de ocho millones de fotografías.

Pero si en algo destaca este archivo es en su volumen de documentación cartográfica y topográfica que sobrepasa la cifra de los nueve millones de unidades, imprescindibles para el estudio de la arquitectura, el urbanismo, la ingeniería y el desarrollo socioeconómicos de este período

3.1.1.3.2 Archivo de la Corona de Aragón

El actual Archivo de la Corona de Aragón es el resultado de la evolución del Archivo Real de Barcelona, creado por Jaime II el Justo (1291-1327), que fue el archivo único y central de la Corona desde 1318 hasta 1348, año en el cual las cortes aragonesas de Zaragoza crearon el Archivo del Reino de Aragón (aunque este no fue realidad hasta su refundación en las cortes de Calatayud de 1461).

Procede también del Archivo Real de Valencia (creado en 1419), responsable de los fondos de la magistratura de control económico de la administración del reino y de los del Maestre Racional del Reino de Valencia, registros creados específicamente con documentos relativos a la administración valenciana.

El matrimonio de Fernando II de Aragón con Isabel I de Castilla y, sobre todo, el acceso de la dinastía austriaca al trono hispánico, produjo importantes cambios en la administración, que tuvieron su reflejo en la organización archivística de la Corona.

En el año 1714 las tropas de Felipe V vencen la resistencia pro austriaca de los diversos territorios de la Corona. Las leyes y decretos de nueva planta liquidan la Corona de Aragón. Los diversos archivos reales de los territorios dejan de ser archivos de administraciones vivas y van, poco a poco, convirtiéndose en archivos “históricos”.

Javier de Garma, que fue jefe del archivo de Barcelona (1740-1783), intentó crear un verdadero Archivo de la Corona de Aragón reuniendo en Barcelona, sede del archivo madre, los fondos de la administración real de los territorios históricos. El proyecto de Garma inspiró la política del que fue el verdadero creador del Archivo de la Corona de Aragón: Prósper de Bofarull y Mascaró (1814-1840; 1844-1849).

Bofarull abrió el archivo a la recepción de fondos institucionales y privados que corrieran el riesgo de pérdida por falta de un sistema archivístico. Esta tarea la continuaron sus sucesores, lo que llevó al Archivo de la Corona de Aragón más de un centenar de grandes y pequeños fondos. Y, entre ellos, los que desde 1621 no fueron remitidos a los archivos territoriales.

Entre sus series documentales cabe destacar su colección de pergaminos (siglos IX-XVIII) y Cartas Reales (siglos XIII-XVIII), así como los registros de Cancillería (siglo XVIII-XIX), en los que figuran las copias que se hacían de los documentos relativos a la Corona de Aragón, expedidos por sus distintos monarcas, desde Jaime I a Carlos II, último rey de la casa de Austria. Contiene además fondos procedentes de instituciones que en su época tuvieron una gran importancia, como el Maestre Racional, la Bailía general de Cataluña, el Consejo Supremo de Aragón, la generalidad de Cataluña, Monasterios extinguidos, Real audiencia, Hacienda, o la audiencia territorial, entre otras.

Desde el documento más antiguo, una copia cuatrocentista de un precepto carolingio del año 844, o desde el original más antiguo, un documento del primer conde hereditario de Barcelona, Wifredo el Velloso (*Guifré el Pilós*), del año 889, hasta los documentos ingresados procedentes de la Delegación Provincial de Hacienda de Barcelona, mil años de historia de Cataluña y de la Corona de Aragón conservan gran parte de su memoria en los depósitos del Archivo de la Corona de Aragón.



3.1.1.3.3 Archivo Histórico Nacional de España

El Archivo Histórico Nacional fue el más moderno de los grandes archivos españoles hasta la creación del Archivo General de la Administración, en Alcalá de Henares.

La decisión, por parte del gobierno, de crear un gran Archivo Histórico Nacional fue consecuencia de las reformas de la administración central del estado ocurridas durante el siglo XIX. Durante los años cuarenta y cincuenta del siglo XIX el Ministerio de Gracia y Justicia generó abundante legislación sobre la situación de los archivos del estado, lo cual refleja la inquietud de los responsables políticos del momento sobre la falta de una organización fundamental de los papeles producidos por una administración central en pleno cambio.

El gobierno de Isabel II promulgó una ley que atendería las deficiencias que en ese momento sufrían los archivos del estado, en los que se encontraban las masas documentales procedentes de ministerios y de otros organismos. Esa documentación, planteaba graves problemas en su conservación.

También se encontraban en pésimas condiciones la documentación recogida por el estado como consecuencia del gran cambio político que significaron las leyes desamortizadoras que se habían llevado a cabo a partir de las Cortes de Cádiz y con especial incidencia en el reinado de Isabel II. Esta documentación,

procedente de las instituciones religiosas a las que afectaron dichas leyes, se encontraba en el Ministerio de Hacienda y en sus delegaciones, ya para ese momento se consideraba una documentación “caduca” y que ocupaba un lugar que podría ser utilizado para “mejores fines”

Ante el peligro que suponía esta situación para tan valiosos documentos, la Academia de la Historia solicitó su custodia y conservación, con el propósito de organizarlos mediante los procedimientos que eran utilizados en aquella época. Esta custodia le fue concedida a la Academia en tiempos del Ministro de Hacienda don Juan Bravo Murillo, por Real Orden de 26 de agosto de 1850.

A partir de ese momento, la Academia de la Historia requirió la creación de un nuevo archivo para salvaguardar adecuadamente toda esta masa documental, el Archivo Histórico Nacional, que se creó por Real Decreto de 28 de marzo de 1866.

En 1896 el archivo fue reubicado al Palacio de Bibliotecas y Museos. En este nuevo establecimiento, bajo la dirección de Vicente Vignau Ballester, se reunieron no sólo los fondos que se hallaban hasta ese momento en la academia, sino también la documentación producida por la administración central repartido por las distintas dependencias de los ministerios, completamente inaccesibles para la investigación y con grave peligro de preservación.

En el año 1953 se trasladaron los fondos al edificio actual en los altos de la calle de Serrano, de Madrid.

3.1.1.3.4 Archivo General de Simancas

El Archivo General de Simancas, está ubicado en una fortaleza mandada levantar, en el último tercio del siglo XV, por los almirantes de Castilla que los reyes incorporarían a la Corona, poniendo la base para la formación de un archivo, pero sin embargo es Carlos V el fundador de tan importante decisión, y Felipe II quien impulsa su crecimiento y organización. La ampliación y

acondicionamiento del espacio es puesta en manos de Juan de Herrera y Francisco de Mora, con tal acierto que la arquitectura se subordina a los criterios archivísticos a la vez que refleja la imagen del poder.

“El Archivo de Simancas no es un simple depósito de papeles, sino el archivo de la Corona.”⁹

El Archivo de Simancas se constituye así, durante los siglos XVI y XVII, en el archivo de la acción administrativa de la Corona en sus dilatados dominios y, por ello, es hoy centro para los investigadores de la historia de Europa.

La influencia de la Ilustración en el siglo XVIII se manifiesta, evidentemente, en el archivo: el predominio de la razón y de la crítica, aplicados a las fuentes documentales, se concreta en la búsqueda y sistematización de las mismas, lo que para Simancas significa el desgarrar de sus fondos. En 1785 se traslada a Sevilla la documentación del Consejo de Indias con el fin de reunir todos los documentos relacionados con América y preparar una historia de la colonización española, que cimiente derechos frente a las apetencias de otras naciones y sirva para neutralizar matices tendenciosos de historias escritas por extranjeros. Otros fondos documentales saldrían de Simancas más tarde: en 1852, la documentación del Consejo de Aragón y en 1914, la del Consejo de la suprema inquisición.

El cambio profundo que a mediados del siglo XIX supone, en todos los órdenes, la caída del antiguo régimen, se refleja en Simancas mediante el paso de archivo administrativo a archivo histórico. La llegada de la última remesa de documentos, en 1852, pone fin a su función de archivo administrativo de las monarquías austriaca y borbónica. Con la apertura a la investigación, en 1844, y la creación del “Cuerpo Facultativo de Archiveros, Bibliotecarios y Arqueólogos”, en 1858, inicia su andadura como Archivo Histórico y Centro de Investigación para quienes desean adentrarse en la documentación que generan los consejos de la época de los Austrias y las Secretarías de Estado y

⁹<http://cvc.cervantes.es/obref/arnac/simancas/>

del despacho de la etapa borbónica, cada cual en el área de sus competencias y al nivel de la administración central del estado, ofreciendo un conjunto documental orgánico y fiel a las instituciones que lo generaron.

Sus 80 000 legajos pueden clasificarse en dos grandes bloques: el producido por la acción de gobierno y gestión política, administrativa y militar, tanto interior como exterior, y el que comprende la documentación de hacienda, fiscal y económica.

3.2 Unidad de información y Archivo de la Dirección de Ingeniería de la Alcaldía de Baruta

3.2.1 Alcaldía de Baruta

En 1989 en la gaceta oficial del estado Miranda N° 189 se decreta la “Ley de reforma parcial de la ley de división territorial del estado Miranda”, donde se establece que dicho estado se divide en 17 municipios autónomos , uno de los cuales es el Municipio Autónomo Baruta, Capital Nuestra Señora del Rosario. Haciendo efecto dicho decreto, se crea la alcaldía de Baruta en 1990.

Conformada por tres juntas parroquiales, Nuestra Señora del Rosario, Las Minas y el Cafetal, éstas funcionan como entes auxiliares al gobierno municipal, a fin de promover la descentralización administrativa y la participación de los vecinos. Actualmente cuenta con personal obrero, contratados y empleados.

En 1997 según gaceta municipal N° 059-03/97 “Ordenanza de reforma parcial de la ordenanza sobre los servicios autónomos municipales”, los cuales vienen representados por entes administrativos para aquellos casos de comercialización de bienes o prestación de servicio a cargo del municipio que permita su autofinanciamiento total o parcial. Los cuales detallan a continuación:

Servicio Autónomo Municipal de Salud de Baruta. Creado el 05 de junio de 1997 según gaceta municipal N° 108-07/97 conformado por 49 empleados, y tiene como objeto prestar servicio de salud a los ciudadanos del municipio Baruta, tanto curativo como preventivo.

Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria (SEMAT). Creado el 24 de abril de 1997, según gaceta municipal N°083-04/97. Conformado por 97 empleados, y tiene como objetivo administrar los impuestos municipales en las competencias de: liquidación, recaudos, intereses, sanciones, aplicación de las ordenanzas tributarias, fiscalización y aplicación de las normas tributarias, entre otras. Para la alcaldía este servicio representa un ente facturable.

Servicio Autónomo de Arte y Cultura del Municipio Baruta. Creado el 10 de diciembre de 1997, según gaceta N° 187-12/97. Conformado por 23 empleados, y tiene como objeto prestar servicio en materia cultural en las competencias de organización, producción presentación y promoción de toda clase de eventos y espectáculos de carácter artístico y cultural.

Servicio Autónomo de Información y Publicidad del Municipio Baruta. Creado el 04 de diciembre de 1997, según gaceta N° 186-12/97. Conformado por 22 empleados, y tiene como objeto prestar servicio en materia de información, publicidad, documentación investigación y difusión que sirvan de apoyo a la alcaldía, consejo municipal y demás órganos del poder público municipal y a la ciudadanía en general.

Servicio Autónomo de Deporte y Recreación. Creado el 01 de diciembre de 1997, según gaceta N° 188-12/97. Conformado por 15 empleados, y tiene como objeto prestar servicio en materia deportiva en las competencias de dirección, organización, coordinación, programación, control, administración y planificación del deporte y la recreación del municipio.

Servicio Autónomo de Desarrollo Socio-económico. Creado el 10 de diciembre de 1997, según gaceta municipal N° 189-12/97. Conformado por 26

empleados, y tiene como objeto prestar servicio en materia de desarrollo social en las competencias de planificación, implementación, coordinación y desarrollo del programa socio-económico, tendientes a garantizar el bienestar de la comunidad.

Instituto Autónomo Policía Municipal de Baruta. Creado el 27 de febrero de 1997, según gaceta N° 061-03/97, conformado por 949 empleados, y tiene como objeto garantizar la seguridad de las personas y bienes, así como velar por el mantenimiento del orden público, de la moralidad, salubridad, urbanismo, turismo defensa del ambiente dentro del municipio.

En el año 2002 producto de una reestructuración realizada en la alcaldía según decreto N° 113, gaceta municipal N° 215-09/2001, 11/09/2001 se crean las direcciones de: comunicación, deporte, recreación y desarrollo social, eliminando los servicios autónomos de información y publicidad, deporte y recreación, y desarrollo socio-económico del municipio Baruta respectivamente, quedando activo sólo tres servicios autónomos y un instituto autónomo.

Desde su creación las diferentes dependencias de la alcaldía funcionaban en cuanto a ubicación en diferentes sectores dentro del mismo municipio, por problemas de espacio, hasta 1995 que se compró el edificio que anteriormente era la empresa Credimático MasterCard, en el cual desde entonces están centralizadas las operaciones de todas las dependencias considerado como sede principal, situado en la Av. Principal de Colinas de Bello Monte.

El departamento donde se desarrolló nuestra investigación fue la **unidad de Información y Archivo (U.I.A.)** adscrita a la dirección de Ingeniería Municipal. La U.I.A. tiene como objeto organizar, clasificar, conservar y prestar servicio en materia de información de la masa documental que custodia, generada por la dirección de Ingeniería.

3.2.2 Unidad de Información y Archivo de la Alcaldía de Baruta

La unidad de Información y Archivo es la encargada de administrar el fondo documental de la dirección de Ingeniería, el cual está basado principalmente en la información urbanística y de edificaciones de las urbanizaciones que conforman el municipio Baruta.

La información data de los años 40 aproximadamente y desde entonces se han procesado entre cien mil y ciento treinta mil constancias (100.000 y 130.000), a cada una de ellas les corresponde en promedio 80 folios (entre oficios y cálculos) y 30 planos. Los expedientes pueden ser permisos clase "A", permisos clase "B", permisos clase "C", obras nuevas, refacciones, constancias preliminares, anteproyectos, anexos y toda la información urbanística y sobre inmuebles de nuestra competencia, tales como: ordenanzas, acuerdos, resoluciones, planos anexos a oficios, entre otros.

Dentro de las actividades que se desarrollan diariamente se encuentran los servicios de consulta y reproducción, ambos dirigidos principalmente a los contribuyentes, a los funcionarios de la dirección de Ingeniería y la alcaldía en general. También asesoramos al contribuyente, en cuanto a la ubicación y selección de la información que requiere y en los procesos que representen la solución de sus inquietudes y/o necesidades. En el caso de ser obligatorio, solicitamos colaboración a los departamentos adscritos a la dirección de Ingeniería.

Para el contribuyente (usuario), la información aquí administrada es de vital importancia y para el funcionario de la alcaldía representa una fuente de información primaria, indispensable en la consecución de sus objetivos y metas dentro del ámbito laboral; por ello nuestro total interés en resguardar tan valiosa masa documental, con la colaboración de funcionarios dispuestos a mejorar cada día nuestra imagen ante el municipio, el estado y el país.

3.2.2.1 Diagnostico (ver anexo N° 2)

El archivo está compuesto por diez (10) archivos rodantes, la tipología documental existente es: permisos clase A, B, C, ON, RE, Anexos, E, CT, CE, ET, CO, SK, leyes y ordenanzas (Folios, Planos, y aerofotos)

EL volumen total de la documentación en metros lineales es de 1506,52 la masa documental se encuentra en crecimiento constante

CONDICIONES GENERALES

- Se desconoce de forma detallada la archivalía que reposa en el archivo.
- El espacio físico ya no es suficiente, ya que la documentación crece constantemente y el mismo es compartido por el archivo de la Dirección Urbana y Catastro.
- Actualmente la temperatura y humedad no son controladas, es decir, la documentación corre gran peligro de dañarse, al estar expuesta a hongos que proliferan excesivamente.
- La luz en el archivo existe un gran número de ventanas que no se encuentran selladas, la luz artificial es de tubos fluorescentes, recubiertos por filtros u.v.
- La ausencia de deshumificadores y la falta de una temperatura controlada, evidencian la presencia de bacterias propias de la humedad y el polvo.
- El aspecto que se tiene casi totalmente abandonado es el de la “preservación documental” uno de los factores nocivos para la documentación son el polvo, la humedad, la temperatura y la iluminación, adicional a la luz artificial tenemos luz natural, esto trae como consecuencia el polvo y la decoloración de la documentación, como si fuera poco hay tuberías perteneciente a los baños y cocina que se encuentra dentro del recinto, las tuberías podrían drenar y no hay detectores de incendio.
- Condiciones generales de seguridad: ninguna
- Condiciones de accesibilidad y resguardo de la documentación: La masa documental que se maneja es de carácter público, es manipulada diariamente por los usuarios (contribuyentes y funcionarios), más sin

embargo no existe normas de seguridad en sala para garantizar la integridad de la documentación consultada.

DESCRIPCIÓN DETALLADA

| TIPO DE DOCUMENTACION | CANTIDAD | INMOBILIARIA | CANTIDAD |
|---|------------------|-------------------------|----------|
| Obras Nuevas (ON) | 1102 | Archimovil (*) | 10 |
| Anexos de ON | 313 | Fichero | 1 |
| Refacciones (RE) | 746 | Planera | 11 |
| Anexos de RE | 55 | Archivos Verticales | 14 |
| Clase A | 20,583 | Computadoras | 9 |
| Clase B | 9000 | Impresora | 1 |
| Clase C | no hay registros | Mesa de Dibujo | 1 |
| Clase E | 3 | Impresora de Planos | 1 |
| Certificación de Terminación de Obra (CT) | 124 | Fotocopiadora de Planos | 1 |
| Consultas Preliminar (CE) | 116 | Sillas de Sala | 21 |
| Aerofotos | 180 | Sillas Ejecutivas | 13 |
| SK de entrega a la municipalidad | 2 | Cubiculos | 7 |
| Sk de Ordenanzas | 23 | Escritorios | 4 |
| ET | 23 | Mesones | 6 |
| Unificados | 12 | | |
| Carpetas de oficios (CO) | 381 | | |
| Anulados | 195 | | |
| Anteproyectos | 1281 | | |
| SK de Habitabilidades | 13 | | |
| Sk de constatación de uso | 9 | | |
| Sk de conformidad de expendiom de licores | 1 | | |
| Sk de Urbanismos | 546 | | |

3.3 Aspectos metodológicos

3.3.1 Población y muestra

La población se entendió como la totalidad del universo que nos interesó observar, y que fue necesario definir, ya que saber qué elementos lo formaron nos ubican en el contexto de la investigación.

No obstante, cuando se realiza un trabajo puntual, conviene distinguir entre población teórica: conjunto de elementos a los cuales se quieren extrapolar los resultados, que en esta investigación fueron las normas ISO 9001, demás normas y bibliografía que estudiamos para poder llegar a nuestras conclusiones, y población estudiada: conjunto de elementos accesibles en

nuestro estudio como lo fue la unida de Información y Archivo de la dirección de Ingeniería de la alcaldía de Baruta.

El muestreo¹⁰ tiene como función básica determinar qué parte de una realidad en estudio (población) debe examinarse con la finalidad de hacer deducciones sobre dicha población. El error que se pueda derivar de este muestreo se denomina “error de muestreo” y obtener un resultado adecuado se conoce como, “lograr una versión simplificada de la población” donde se reproducen los rasgos básicos de una población.

Cuando decimos que una muestra es representativa indicamos que reúne aproximadamente las características de la población que son importantes para la investigación.

La población que fue estudiada fue la Unidad de Información y Archivo(U.I.A.) de la Dirección de Ingeniería de la Alcaldía de Baruta, ubicada en el piso tres del edificio sede, esto incluyo al personal de la misma, compuesto por siete funcionarios, al igual que a la masa documental desde el año 2004 hasta la que en Marzo del 2007 entró a formar parte de ella, que comprende permisos de construcción (formados por planos y folios), que son llamados : clase A, B, C, ON (Obras Nuevas), RE (Refacciones), anexos (ON y RE),CE, ET, oficios de urbanismo, leyes y decretos, aerofotos, prescripciones, demoliciones, constataciones de uso, factibilidades de uso, y demás documentación generada por estos expedientes , así como también los usuarios que fueron la inspiración principal de nuestra investigación, ya que el objetivo se centró en conocer cuál era la mejor manera de normalizar la U.I.A. para que se alcanzarán los niveles óptimos de calidad para satisfacer al usuario (contribuyente).

3.3.2. Diseño

¹⁰ <http://www.ilustrados.com>

Para desarrollar esta investigación recurrimos a la investigación documental, ésta consistió en la revisión de material bibliográfico y hemerográfico, así como consulta de los buscadores de Internet y de diversas fuentes, con la finalidad de que se pudiera obtener información pertinente al objeto de estudio.

El arqueo bibliográfico fue el paso precedente para la realización de la investigación, en la cual se revisó la bibliografía existente sobre los archivos, importancia, organización, operaciones archivísticas, tipos de sistemas y bases de datos.

Este proyecto de investigación fue descriptivo, ya que asumió como propósito fundamental indicar cuál era la manera en que se aplicaría la gestión de calidad. El diseño fue no experimental transeccional descriptivo, ya que los datos se recolectaron en un momento único y no fueron afectados temporalmente.

La investigación tuvo un carácter descriptivo explicativo, ya que se ejecutó un estudio de una perspectiva exacta y en la cual se describió y explicó cada paso efectuado para lograr nuestro objetivo que no procedió, sino a la creación de una herramienta de indización.

3.3.3 Técnicas de recolección de datos.

El estudio descriptivo es una modalidad de estudio que sólo busca especificar las propiedades importantes de objetos bajo investigación, los estudios descriptivos midieron conceptos y/o variables, ya que describir consiste en seleccionar una serie de cuestiones y medir cada una de ellas independientemente, para describirlas. Este tipo de estudio requiere, por lo tanto, un significativo conocimiento previo del campo de investigación."

Entonces debemos decir que seleccionamos las normas ISO 9001 como punto de partida, ya que a partir de los principios de calidad expuestos por esta

norma describimos las condiciones actuales de la U.I.A. lo que nos señaló qué pasos debimos seguir para lograr la calidad:

3.3.4 Instrumento

En principio se recolectaron todos los datos a través de la revisión de material bibliográfico y hemerográfico, así como consultas en buscadores de Internet, las encuestas, además del conocimiento que se obtuvo de las necesidades del usuario de la Unidad de Información y Archivo de la Dirección de Ingeniería de la Alcaldía de Baruta para obtener información pertinente al objetivo que deseábamos alcanzar.

3.4 La medición

Se realizó un análisis gráfico-descriptivo, debido a que se analizó cada actividad que se realiza en el archivo por separado, (recepción de documentos, que implica el registro, clasificación e inventario, archivar, esto nos lleva a registrar nuevamente en la base de datos de documentos diarios archivados, para su inmediata ubicación dentro del archivo, préstamos), ya que se busca crear mapas de procesos, todo ello con el fin de canalizar las actividades, para alcanzar la calidad que se deseaba.

3.4.1 Actividades que se realizan en la Unidad de Información y Archivo (U.I.A):

- 1 Recepción de documentos
 - 1.1 Registro
 - 1.1.1 Base de datos
 - 1.1.2 Ficha
 - 1.1.3 Libro
 - 1.1.4 Sistema
 - 1.2 Clasificación y clasificación

1.3 Inventario

2 Archivar*

2.1 Registrar

2.1.1 Libro

2.1.2 Base de datos

2.2 Archivar (se guarda el documento dentro del archivo)

3 Atención al usuario (contribuyente)

3.1 Préstamo en sala

3.1.1 Solicitud de información

3.1.2 Búsqueda de la Información solicitada

3.1.2.1 En el sistema

3.1.2.2 para luego buscar la documentación

3.1.3 Se le solicitan al contribuyente sus datos

3.1.4 Se registran los datos del contribuyente en la base de datos

3.1.5 entrega de la documentación solicitada y asesoría

3.1.6 Regreso de la documentación por parte del contribuyente

3.1.7 Registro de la entrada de la documentación en la base de datos

3.1.8 Archivar*

3.2 Préstamo funcionarios

3.2.1 Solicitud de la información

3.2.2 Búsqueda de la información solicitada

3.2.2.1 En el sistema

3.2.2.2 para luego buscar la documentación

3.2.3 Registro del préstamo

3.2.3.1 Registrar en el libro

3.2.3.2 registrar en la base de datos

3.2.4 EL funcionario firma el libro donde fue registrado el préstamo

3.2.5 Regresa la documentación

3.2.6 EL funcionario firma el libro donde fue registrado el préstamo como constancia de su entrega

3.2.7 Archivar*

3.3 Reproducción de copias

3.3.1 Solicitud de la documentación

3.3.2 Se le hace un presupuesto

3.3.3 Entrega de los recaudos por parte del solicitante

3.3.4 se entrega en un plazo de cuatro días si es simple y una semana si es certificada.

3.5 Actividades

3.5.1 Metodología para la aplicación de los principios de las normas ISO

3.5.1.1 Fuentes de extracción

La recopilación de los descriptores se hizo a través de la observación, para estudiar cada uno de los procesos por los que pasa el documento, de esta manera nos dimos cuenta cuáles eran los mejores pasos a seguir para que estos procesos culminen con éxito, es decir que se obtuviera la calidad deseada, por otro lado las encuestas nos sirvieron de apoyo para saber cuáles eran las principales necesidades del usuario y de esta manera pudimos atacar nuestras debilidades como unidad de información y por supuesto toda la bibliografía consultada sobre las normas ISO y los principios de calidad.

3.5.1.2 Método de elaboración

✚ Política de calidad basada en los principios de la norma ISO 9001 para la unidad de Información y Archivo de la Dirección de Ingeniería de la Alcaldía de Baruta

- 1) La Unidad de Información y Archivo esta enfocada a sus contribuyentes, ya que existe por ellos, conoce y debe esforzarse en satisfacer sus necesidades y estas se podrían resumir, en las respuestas a su solicitudes que deben ser ágiles, eficaces y eficientes, para que éstas colaboren al servicio que se está brindando y a su vez reducir tiempo tanto para el usuario, como para el funcionario.
- 2) La Dirección de Ingeniería de la Alcaldía de Baruta es la que integra al personal de la Unidad de Información y Archivo, así como también al resto del personal que conforman esta dirección, ya que su mayor meta es conseguir que ellos se sientan parte de la organización para poder alcanzar los objetivos planteados.
- 3) El personal de la dirección de Ingeniería de la Alcaldía de Baruta como motor de nuestra dirección, porque al estar totalmente involucrados y comprometidos sus esfuerzos serán para beneficio de la misma.
- 4) Los procesos que se adoptaron a través de las actividades que se plantearon es para el manejo eficaz y eficiente de la masa documental que custodia la Unidad de Información y Archivo de la Dirección de Ingeniería de la Alcaldía de Baruta, para lograr la satisfacción del usuario con éxito, y esto se llevó a cabo canalizando la documentación desde dos lugares: primero fue canalizando la documentación que se generaba diariamente, la segunda la documentación que ya había entrado pero era inútil para la administración, puesto que no habían registros de la misma.
- 5) Enfoque hacia los procesos archivísticos y normas que se deben seguir diariamente, encauzándonos a tener siempre el control de la documentación generada por la Dirección de

Ingeniería de la Alcaldía de Baruta que es lo deseado, ejecutándolos eficaz y eficientemente.

- 6) La mejora continua debe ser el objetivo permanente de la Unidad de Información y Archivo de la Dirección de Ingeniería de la Alcaldía de Baruta.
- 7) Enfoque objetivo hacia la toma de decisiones que es efectiva cuando se conoce la información y el entorno de la situación.
- 8) Relación mutuamente beneficiosa entre la U.I.A y la Dirección de Ingeniería, ya que, somos interdependientes nos beneficiamos mutuamente y la capacidad de ambas partes de crear fluidez, esto se logra a través de un proceso de comunicación y educación de la calidad de servicio para que reconozca la importancia que posee la documentación que genera al igual que solicita, como parte de una masa documental de valor permanente, que es lo que nos permitirá dar respuestas oportunas.

- ✚ Aprobar el manual de calidad, los procedimientos operativos y sus revisiones, para ello el primer paso es la iniciativa de la dirección de Ingeniería, jefes de división y unidad para encaminarnos sus objetivos, hacia la calidad total, y ya en busca de ésta, deben suministrar a su equipo de trabajo, los medios necesarios y motivarlos para que cumplan los objetivos propuestos.
- ✚ Se reglamentó revisar el sistema de calidad, garantizando su continua adaptabilidad a un entorno cambiante
- ✚ La calidad es la prevención, no la verificación, es decir, se debe tener un control total de la documentación y eso se previene canalizando ésta desde el mismo momento de su entrada a la unidad de Información y Archivo dándole su ubicación, es decir, conocer dónde se localiza la documentación para que en el momento que sea solicitada, se le dé una acertada respuesta.
- ✚ Para que todos estos planes se les den vida, se deben seguir los procesos programados, para no tener errores en la práctica, por ello estos deben ser flexibles y susceptibles al cambio, estos cambios van de

la mano con la mejora y la adaptación de la relación que tienen estos principios de calidad y los usuarios.

✚ La medida de la calidad es el precio por el incumplimiento.

3.5.1.3 Validación de los descriptores

La aprobación y validación de los términos compilados se llevó a cabo a través de reuniones y discusiones con el tutor y asesor, que dieron su aprobación a la información recaudada y discutida, que además en su momento asignaron nuevas pautas.

3.5.1.4 Evaluación de los descriptores seleccionados

Para la introducción de los principios en la gestión de calidad de la U.I.A. es necesario constatar la continuidad con que son utilizados y las auditorías internas que se le dará a los principios escogidos, la utilidad y valor real que los principios tienen en la unidad para los usuarios. Y por último la relación que tienen estos principios de gestión de calidad y los usuarios.

CAPITULO IV La propuesta

Manual de calidad para la Unidad de Información y Archivo

CAPÍTULO IV La propuesta

Manual de calidad para la Unidad de Información y Archivo

¿Quiénes somos?

“Unidad de Información y Archivo (U.I.A.)”, estamos adscritos a la Dirección de Ingeniería de la Alcaldía de Baruta desde el año 2001, anteriormente conocida como el departamento de “Orientación e información de Archivo (O.I.A.)”

La U.I.A. constituye una masa documental de carácter histórico ésta es generada por la dirección de Ingeniería. La U.I.A es la encargada de procesar, sistematizar y organizar la información urbanística y de los inmuebles del Municipio (conjuntamente con la Dirección de Catastro), en la que se sustentan todas las aprobaciones otorgadas por la Gerencia de Ingeniería.

La U.I.A. está ubicada en el piso tres del edificio sede de la Alcaldía, ocupando 420 m². Este archivo dispone de una sala de consulta y atención al público, un área de almacenamiento de acceso restringido, un depósito, cuatro baños y un área de cocina y comedor.

Misión y visión

Misión

Satisfacer plenamente a los contribuyente (usuarios internos y externos), a través de nuestra calidad de servicio, basada en las normas ISO 9001, utilizando valores institucionales y fortaleciendo el servicio promoviendo, el trabajo en equipo, así como la capacitación continua del personal.

Visión

Ser reconocidos a nivel Institucional por nuestra calidad de servicio, de igual modo por ser pioneros en la implantación de las normas ISO 9001 dentro de la Alcaldía.

F.O.D.A.

| F.O.D.A. | | | |
|---|--|--|---|
| FORTALEZAS | OPORTUNIDADES | DEBILIDADES | AMENAZAS |
| Se lleva un control del día a día de la documentación que entra desde hace dos años | se conoce detalladamente el contenido de los expedientes (n° de planos y folios) y la referencia | No existen plazos de entrega para la documentación que se le presta a los funcionarios | No existen medidas de seguridad (y las que se han tratado de implantar no se cumplen a cabalidad) |
| La Documentación que se encuentra inventariada esta en base de Datos | Estos inventarios esta respaldados en físico | No toda la masa documental se encuentra inventariada | no se tiene un control de la documentación y ocurre que no se puedan responder solicitudes |
| Se cuenta con un sistema interno dentro de la Alcaldía | Facilita la Búsqueda de información | No esta terminada, aun tiene errores, por ello no esta disponible al público | no cuenta con un sistema de seguridad que la respalde |
| Atención inmediata a el usuario | Se cuenta con 1 jefe de unidad 4 empleados y 4 contratados | La Búsqueda de la doc. Física es lenta y la atención no es optima | En algunas oportunidades no se ubica la doc. Y no se le da respuesta al usuario |
| | | No hay un manual de normas y procedimientos | Los Usuarios entran con bolsos, carteras y sus documentos personales, que contribuye a la perdida o robo de nuestra documentación |
| | | | Se come dentro de la sala |
| | | | Peligro de preservación y conservación de la masa documental |
| | | | No hay señalizaciones de seguridad y normas |

¿Qué hacemos?

Nos dedicamos a custodiar y resguardar la masa documental generada por la Dirección de Ingeniería y a su vez prestar servicio de atención al contribuyente (usuario).

¿Cómo lo hacemos?

Funciones del archivo

Se organiza la documentación generada para asegurar su máxima utilidad, para ello se deben realizar ciertas funciones técnicas

1-Clasificación

Esto nos permite identificar y agrupar sistemáticamente por características comunes, según la tipología documental, estos distintivos son por ejemplo los permisos clase A, B, C; otro grupo son las factibilidades de uso y las constataciones de uso.

Los criterios de clasificación que utilizamos son:

- Las acciones: a lo que se refieren los documentos en su contenido, según las funciones de la Dirección de Ingeniería
- Asunto: se refiere a las materias y a las referencias de las que trata el documento.

2 Codificar

Asegurarle un código, ya sea por el sistema alfabético, numérico o alfanumérico, con ello le aseguramos un lugar al documento, y nos permite su fácil ubicación.

3 Expurgar

Aplicar los principios y técnicas de valoración después de transcurrido un periodo determinado, para seleccionar los documentos de valor permanente y destruir lo que carezcan del mismo.

4 Conservar

Utilizar las condiciones necesarias para garantizar la conservación de la masa documental con el pasar de los años. (Ver recomendaciones de condiciones ambientales)

¿Quiénes lo hacen?

Somos un equipo de trabajo conformado por el jefe de unidad, 3 empleados y 4 contratados.

| Personal | | Cargo | Tareas que desempeñan |
|---------------------|-----------------------------------|------------------|-----------------------|
| Leonel Cañizales | Arquitecto | Jefe de la U.I.A | 3 |
| Rosangela Barrantes | Archivóloga | Analista | 1 Y 3 |
| Solangel Boloria | T.S.U. en Informática | Analista | 1,1 |
| Joel Blanco | T.S.U en Administración municipal | Archivista | 1,2 y 3 |

| | | | |
|------------------|-----------------------------------|----------|-------|
| Ericka Hernandez | T.S.U en Administración Municipal | Auxiliar | 3 |
| Hesneider | T.S.U en Administración Municipal | Auxiliar | 2 y 3 |
| Lucio | T.S.U. en Informática | Auxiliar | 2 y 3 |

Tenemos como objetivos

Objetivo general

Buscar la mejora continua del servicio de atención para satisfacer a sus contribuyentes (usuarios), tanto internos como externos.

Objetivos específicos

- Custodiar la documentación que se maneja en la U.I.A. vigilando que sea manipulada de forma adecuada por los diferentes tipos de usuarios.
- Analizar las solicitudes requeridas por los usuarios, prestándoles la asesoría y atención necesaria de manera cordial, eficaz y eficiente.
- Llevar el control de toda la masa documental generada.
- Sistematización de la información, que permita, por una parte, preservar el material existente y, por otra, optimizar la búsqueda y manejo de la misma

Esquema de actividades que seguimos

Siguiendo los procedimientos acordados en cada una de las actividades que realizamos, como lo representa el siguiente esquema.

4 Recepción de documentos (esto ocurre con todos los tipos documentales que se manejan)

1.1 Clasificación y catalogación

1.2 Registro

1.2.1 Base de datos

1.2.2 Ficha

1.2.3 Libro

1.2.4 Sistema

1.3 Inventario

5 Archivar*

2.1 Registrar

2.1.1 Libro

2.1.2 Base de datos

2.2 Archivar (se guarda el documento dentro del archivo)

6 Atención al usuario (contribuyente)

3.1 Préstamo en sala

3.1.1 Solicitud de información

3.1.2 Búsqueda de la Información solicitada

3.1.2.1 En el sistema

3.1.2.2 para luego buscar la documentación física

3.1.3 Se le solicita al contribuyente sus datos

3.1.4 Se registran los datos del contribuyente en la base de datos de “consultas en sala”

3.1.5 Entrega de la documentación solicitada y asesoría

3.1.6 Regreso de la documentación por parte del contribuyente

3.1.7 Registro de la entrada de la documentación en la base de datos de “consultas en sala”

3.1.8 Archivar*

3.2 Préstamo a funcionarios. Las consultas internas serán atendidas todos los días en el horario normal. Los días martes y jueves en horas de la mañana la consulta será orientada principalmente a los contribuyentes.

3.2.1 Solicitud de información.

La solicitud y préstamo de expedientes debe ser personal o en su defecto por las personas autorizadas por los jefes de cada dpto.

3.2.2 Búsqueda de la información solicitada

3.2.2.1 Se busca en el sistema

3.2.2.2 para luego buscar la documentación dentro del recinto

3.2.3 Registro del préstamo

3.2.3.1 Registrar en el libro

3.2.3.2 registrar en la base de datos de “préstamos”

3.2.4 Los expedientes deben estar correctamente foliados e inventariados al ser entregados.

3.2.4 EL funcionario firma el libro donde fue registrado el préstamo

3.2.5 Regresa la documentación a los cinco días¹¹

3.2.6 EL funcionario debe firma el libro donde fue registrado el préstamo como constancia de su entrega

3.2.7 Archivar*

En los casos en que los expedientes hayan sido aprendidos y estén a la espera de respuesta, se recomienda regresarlos al archivo para facilitar su consulta a los contribuyentes y/o funcionarios interesados en el mismo.

¹¹ 3.2.5 Este proceso debe ocurrir, ya que, de esta manera se tendrá un mayor control de la documentación

3.3 Reproducción de copias

- 3.3.1 Solicitud de la documentación
- 3.3.2 Se le hace un presupuesto
- 3.3.3 Entrega de los recaudos por parte del solicitante
- 3.3.4 Se entrega en un plazo de 5 días si es simple y una semana si es certificada.

3.4 Atención al usuario en taquilla

- 3.4.1 Atención al usuario y asesoría
- 3.4.2. Recibe solicitudes y recaudos
- 3.4.3 Se le asigna “número de entrada” a la solicitud
- 3.4.4. Se registra la solicitud
 - 3.4.4.1 En el libro
 - 3.4.4.2 y en la base de datos
- 3.4.5 Se canaliza la solicitud al departamento encargado
- 3.4.6. Respuesta de solicitud
 - 3.4.6.1 Se le asigna número de salida
 - 3.4.6.2 Se le entrega al particular
 - 3.4.6.3 El particular firma el libro de registro y el oficio de respuesta.

4 Control documental

- 4.1 Al inicio de la semana se debe hacer un control de la documentación generada, y constatar que la misma sea enviada a la U.I.A. en un lapso no mayor a 3 días para ser registrada.
- 4.2 Hacer un reporte de los préstamos en sala y compararlos con el registro de la base de datos (ver 2.1.2)
- 4.3 Hacer un reporte de los préstamos semanales y enviarlos a cada departamento para constatar la ubicación, existencia y su utilización, de no estar en uso debe ser regresado, y en el

caso de necesitar esta documentación, registrar otro préstamo, por cinco días adicionales.

Esto se logra trabajando en equipo, que implica crear un buen ambiente de trabajo, coordinar las actividades, siguiendo los procesos planteados y manejando óptimos canales de comunicación esto es sumamente importante, ya que, transmitiendo a todo el equipo que se hace y que pasa en la organización en todos los niveles se alcanza los objetivos comunes y contando con un liderazgo para lograr sinergia que permita satisfacer más rápido y mejor las demandas y necesidades del usuario (contribuyente)

¿Cuándo lo hacemos?

Estas actividades serán realizadas diariamente, de esta manera siempre tendremos el control de la masa documental, ya que tiene un aumento permanente.

¿Dónde se realiza?

En la Unidad de Información de la Dirección de Ingeniería de la Alcaldía de Baruta, está ubicada en la av. Rio de Janeiro, Edificio Sede, Piso 3. Trabajamos en horario de 8:00 a 12:00am y de 1:00 a 5:00pm de lunes a viernes.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Partiendo de la problemática que representa la ausencia de una adecuada organización y manejo del archivo de la dirección, y tomando en cuenta el soporte institucional que representa la archivalía resguardada, como lo son los expedientes urbanos, se ha convenido en la realización de un plan de actividades pertinentes a lo que es el tratamiento archivístico que se debe aplicar a cada documento y su ubicación, para lograr atender eficazmente las necesidades de información de los contribuyentes y usuarios en general.

Dicho archivo está compuesto por un fondo documental expedido por la Dirección de Ingeniería en principio por la Alcaldía de Sucre desde los años 1941 hasta 1990 aproximadamente y desde ese momento hasta la actualidad por la dirección de Ingeniería Municipal de la Alcaldía Baruta.

El objetivo general de nuestra investigación consistió en implementar las normas ISO 9001, en busca de un mejor servicio para la satisfacción de sus usuarios, tanto internos como externos, para lograrlo fue necesario hacer un diagnóstico a la Unidad de Información y Archivo, y conocer la masa documental que resguarda, las actividades que desarrollan y cómo las realizan, esto nos permitió identificar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas; una vez evaluada la U.I.A. se procedió a la realización de un manual de normas y procedimientos basándonos en los principios de calidad para orientar las actividades de la Unidad de Información y Archivo bajo los parámetros del sistema de normalización ISO 9001, esto con el fin de establecer parámetros de procedimientos y para cada una de las actividades que se llevan a cabo, sin importar qué profesional las realiza, ésta debe seguir los mismos lineamientos, claro está que estos procedimientos que se han propuestos son flexibles al cambio siempre y cuando sea en busca de la mejora continua. Se identificó que uno de los problemas que no permiten que la U.I.A. sea ágil era la desinformación del personal, ya que la información no es transmitida a todos ellos.

El manual nos permitirá tener una mejor comunicación en todas las áreas permitiéndonos alcanzar nuestro mayor objetivo, que es el de contribuir a ser

un municipio “ágil, eficaz y eficiente” al servicio de la organización y la ciudadanía.

RECOMENDACIONES

Capacitar al personal que esté al servicio de tan importante masa documental, ya que debe tener conocimientos básicos de normas y procedimientos archivísticos, así como también manejar plenamente la información de las actividades, funciones, y solicitudes que se desarrollan, en la dirección para garantizar un asesoramiento eficaz al usuario. Se deben realizar inventarios de la documentación que aun no se controla, de la misma manera que se debe hacer periódicamente un inventario general, esto nos permitirá la elaboración de un índice para facilitar la ubicación de la información, depurar y desincorporar el material que no corresponde al archivo.

Educar e informar a los contribuyentes de la Unidad de Información y Archivo a través de trípticos, panfletos, cartelera de información impulsando a contribuir con las normas y procedimientos establecidos.

Se recomienda implantar normas de seguridad con el fin de asegurar la integridad de tan valiosa masa documental vigilando que no sea extraída sin autorización de la U.I.A., así como velar por su adecuada manipulación por los diferentes tipos de usuarios. Por ello invitamos a cumplir las siguientes pautas en la sala de consulta: no ingresar con bebidas y/o alimentos, no permitir entrar con bolsos grandes, no permitir el uso de cámaras ni videos, no fumar. Normas en el archivo: prohibir la entrada de personal ajeno a la U.I.A., y en sus efectos, la persona debe ser autorizada por el jefe de la unidad o encargado, procediendo a anotarse en el libro de registro (nombre, fecha, hora de entrada y salida de la U.I.A.), no ingerir alimentos ni bebidas.

Se deben implementar normas ambientales para tener un lugar óptimo que resguarde tan importante masa documental. Condiciones ambientales: la temperatura debe encontrarse entre 15 y 23 °C, esto impide que la sequedad del ambiente cuarte el papel. La humedad relativa debe situarse entre 50 y 60 %, esta disminuye a medida que se eleva la temperatura, para su control se necesitan deshumificadores automáticos, ya que, éstos se detienen cuando se

ha alcanzado el porcentaje recomendable. Para alcanzar una buenas condiciones ambientales no basta con esto también debemos colaborar manteniendo las ventanas totalmente cerradas y si fuera posibles clausurarlas, no fumar en todo el piso donde se encuentra ubicado el archivo, periódicamente hacer inspección de las tuberías que se encuentran dentro del archivo, para evitar filtraciones. Elaborar un plan de prevención de siniestros.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Mejías, Antonio y Figueroa, Leudith. Guía para la aplicación de las normas ISO 9000. Caracas. 1998 (Tesis B98 M4)
- Balestrini, Miriam. Como se elabora el proyecto de investigación. Caracas: BL Consultores asociados, Servicio Editorial. 2002.
- Buonocore, Domingo. Diccionario de bibliotecología, términos relativos a la bibliología, bibliografía, archivología, documentología y materias afines. Buenos Aires: Marymar. 1979.
- Boges, África. Diseño y análisis de encuestas. . [en línea] [Consultado el 26 Septiembre 2006]. Disponible en Internet:
http://webpages.ull.es/users/aborges/encuesta_com.pdf
- Ramírez, Rebeca. Normas Venezolanas en ciencias de la Información. INFOLAC: UNESCO. Caracas. 1996.
- La búsqueda de la calidad de los servicios. Madrid: Ediciones Diaz de Santos, S.A., 1992.
- Gil Urdicián, Blanca. Función de los lenguajes documentales en el tratamiento de la información en las organizaciones. Revista general de información y documentación. [en línea] [Citado el 26 Septiembre 2006]. Disponible en Internet: [en línea] [Consultado el 26 Septiembre 2006]. Disponible en Internet:
<http://www.revistas.sim.ucm.es:2004/byd/11331873/articulos/rgid292220195a.pdf>.
- FONDONORMA: Reseña Histórica. Caracas. [en línea] [Citado el 26 Septiembre 2006]. Disponible en Internet:
<http://www.fondonorma.org.ve/quienes.htm>.
- Preguntas y respuestas acerca de las normas I.S.O. [en línea] [Consultado el 25 Septiembre 2006]. Disponible en Internet:
<http://www.pilar.com.ar/industrias/temasgenerales/normas.htm>,
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. Metodología de la investigación. México: Mcgraw Hill. 1998.

- Conceptos de Muestreo.[en línea] [Consultado el 25 Septiembre 2006]. Disponible en Internet:<http://www.ilustrados.com/publicaciones>.
- Servicios de archivo. [en línea] [Consultado el 11 Septiembre 2006]. Disponible en Internet: <http://www.cultura.mecd.es>
- Ley del sistema venezolano para la calidad. Caracas:[en línea] [Consultado el 28 Septiembre 2006]. Disponible en Internet: http://www.sencamer.gob.ve/sencamer/documents/gaceta_oficial_sist_calidad.htm.
- Órgano encargado de fomentar la Normalización, certificación, la metodología y la gestión de calidad en Colombia. [en línea] [Citado el 27 Septiembre 2006]. Disponible en Internet: <http://www.icontec.org.co/normalización.asp>.
- Recursos documentales de calidad. [en línea] [Consultado el 27 Septiembre 2006]. Disponible en Internet: http://www.agoratel.com/recursos/docs_calidad/calidad.htm
- Guía de iniciación Rápida I.S.O. 9001:2000. [en línea] [consultado el 27 Agosto 2006]. Disponible en Internet: <http://www.the9000store.com>
- Normas I.S.O. 9001. [en línea] [Citado el 25 de Septiembre 2006]. Disponible en Internet: <http://www.gestiopolis.com>
- Ley orgánica del sistema venezolano para la calidad. Caracas: [en línea] [Consultado el 11 de Septiembre 2006]. Disponible en Internet: <http://archivologo.blogcindario.com>.
- Manual de Apoyo para Estudiantes. Caracas: Dirección de Planificación, Organización y presupuesto.2006.
- Gestión de la Calidad Total. [en línea] [Consultado el 06 de Julio 2006]. Disponible en Internet: <http://www.gestiopolis.com/anales/gerencial/articulos/46/concalidad.htm>.
- Alonso Arévalo, J.; Martín Cerro, S. Benchmarking: una herramienta para gestionar la excelencia aplicada a las bibliotecas “Jornada de Bibliotecas Universitarias de Castilla y Leon, Vol.3,2000. [en línea] [Consultado el 01 de Septiembre 2006]. Disponible en Internet: <http://www.ubu.es/biblioteca/bucle/5.htm>.

- Bibliometría. Normalización. La investigación en el campo de la documentación e investigación científica. [en línea] [Consultado el 06 de Julio 2006]. Disponible en Internet: <http://www.geocities.com>
- Enfoque ciudadano. Que es mejora de procesos. [en línea] [Consultado el 06 de Julio 2006]. Disponible en Internet: http://www.serviciosdecualidad.gob.mx/boletin/que_es7.php.
- Principios de la gestión de calidad. [en línea] [Consultado el 03 de Julio 2006]. Disponible en Internet: http://www.iram.com.ar/documentos/certificación/sistemas/ISO9000_2000/calidad.pdf.
- ISO 9001 no es burocracia, sino compromiso con la calidad. [en línea] [Consultado el 03 de Julio 2006]. Disponible en Internet: <http://www.sht.com.ar>.
- Archivos municipales: Organización y Normalización. [en línea] [Consultado el 03 de Julio 2006]. Disponible en Internet: <http://www.fundaciónbotin.org>.
- La Política de calidad del archivo Municipal. [en línea] [Consultado el 03 de Julio 2006]. Disponible en Internet: <http://www.getxo.net>.
- Nomenclatura básica para la ISO 9001. [en línea] [Consultado el 03 de Julio 2006]. Disponible en Internet: http://www.buscarportal.com/articulos/iso_9001_gestion_calidad.html.
- Norma ISO15489. [en línea] [Consultado el 21 de Marzo 2007]. Disponible en Internet: http://72.30.186.56/search/cache?ei=UTF-8&fr=slv8-mdp&p=ISO15489&u=www.fesabid.org/madrid2005/descargas/presentaciones/actividades/olivares_carlos.pps&w=iso15489&d=VsSaXRleORdT&icp=1&intl=es
- Organismo Internacional para la Estandarización. [en línea] [Consultado el 21 de Marzo 2007]. Disponible en Internet: http://es.wikipedia.org/wiki/Organizaci%C3%B3n_Internacional_para_la_Estandarizaci%C3%B3n

- La Gestión documental y la norma ISO 15489/2001 Record Management. [en línea] [Consultado el 21 de Marzo 2007]. Disponible en Internet: <http://www.aab.es/pdfs/baab78/78a2.pdf>

ANEXOS

Anexo N° 1

Cuestionario

INSTRUCCIONES:

- Lea atentamente las siguientes preguntas y responda cada una de ellas marque con una "X" según sea su criterio.
- Escriba las respuestas con letra de molde

Nombre: _____

Profesión: _____

Compañía: _____

Cargo: _____

1- Que le pareció la atención que le dieron en la Unidad de Información y Archivo:

Buena: ____

Muy buena: ____

Regular: ____

Mala: ____

2- Obtuvo la información que necesitaba:

Si: ____

No: ____

3- Cuánto tiempo tuvo que esperar para obtener la información que buscaba:

De inmediato: ____

Mucho tiempo: ____

Cuánto tiempo: _____

1.1 Qué desea que cambiemos para mejorar la calidad del servicio:

1.1.1 . _____

—

1.1.2 . _____

—

1.1.3 . _____

—

1.1.4 . _____

—

5- ¿Conoces las normas I.S.O.?

SI ____ NO ____

6- ¿Sabe qué beneficios le puede traer el implementar estas normas en el ejercicio de sus labores profesionales?

SI ____ NO ____

Cuáles: _____

Anexo N° 2



BARUTA
DIRECCION DE INGENIERIA MUNICIPAL

Diagnostico de la unidad de Información y Archivo

Presentando por: Analista Rosangela Barrantes

Caracas, 08 de Marzo del 2007

1- Identificación del repositorio documental

Unidad de información y archivo de la dirección de Ingeniería municipal

2- Uso de las operaciones archivísticas:

2.1- Producción

2.1.1- La producción de la correspondencia se apoya en: *la correspondencia enviada* se apoya en dos copias, una para la Dirección y la otra copia se conserva en el archivo esta medida se adoptó a finales del año 2005, anteriormente eran tres copias esta última era enviada al archivo cronológico.

Permisos de construcción. Se apoyan en dos copias el expediente original y un adicional

2.1.2- Se recibe y/o registra la correspondencia en libros.

La correspondencia enviada queda registrada en una base de datos donde se puede verificar la clasificación que se le da y la ubicación de la misma; a diferencia de los permisos de construcción que son registrados en libros y a sus veces en las fichas de catastro.

2.1.3- La documentación es entregada personalmente a las personas o dependencias interesadas.

2.1.4- Tipología documental existente en la oficina: permisos clase A, B, C, ON, RE, Anexos, E, CT, CE, ET, CO, SK, leyes y ordenanzas.(folios, planos, y aerofotos)

2.1.5- Volumen total de la documentación en metros lineales:
1506.52 metros lineales , esta masa documental se encuentra en crecimiento, es importante tener en cuenta este punto para prevenir el espacio dispuesto para la misma

2.2- Selección

2.2.1- No existen plazos de tiempo para la conservación y/o eliminación de la documentación.

2.2.2.- La archivalía conservada es de valor histórico ya que es de carácter municipal (conservación permanente)

2.3-Expurgo

No existen políticas orientadas a evaluar los documentos para su desincorporación y/o eliminación lo que se lleva es un listado de permisos anulados que son archivados separados de la documentación que tiene un uso permanente.

2.4-Clasificación

Existe un sistema de clasificación de documentos en donde el elemento que se considera en principio, es la tipología documental (permisos clase A, B...), y para la correspondencia enviada el elemento considerado para la realización del cuadro de clasificación es la urbanización a la cual se refiera la documentación (# de catastro)

2.5-Ordenación

EL sistema de ordenación utilizado es cronológico y numérico.

2.6-Descripción

Los elementos descriptivos existentes dentro del fondo documental son: inventarios y listados.

2.7- Traslados y transferencias.

No existen políticas para el traslado y/o transferencia de la documentación a otros archivos.

3- Edificación local y ambiental

3.1- Condiciones físicas de la edificación

3.1.1.- Superficie en metros cuadrados.

3.1.2.- Salidas de emergencia:

SI__ NO_X_

3.1.3.- Medidas de seguridad contra incendios:

SI__ NO:_X_ CUAL_____

3.1.4.- Iluminación

Natural__ Artificial__ Ambas:_X_

3.1.5.- Es la única planta del repositorio.

3.1.6.- La ventilación es excesiva

3.1.7.- Contaminación

Polvo__ Humo__ Sónica__Todas _x_

3.1.8.- Plagas

Microorganismos:_x_ Insectos:_x_ Roedores__

3.1.9.- Condiciones climáticas de la edificación

La humedad y la temperatura no son controladas

4- Materiales, equipos, preservación y prevención

4.1- La presentación de los documentos es en carpetas marrones o Manila y en la mayoría de los casos amarrados con ligas.

4.2- La ubicación física de la documentación es en **archivos móviles**

4.3- La documentación se encuentra deteriorada y con necesidad de restauración

4.4- No existen medidas de prevención

4.5- No existe seguridad contra sustracción.

5- Presupuesto.

5.1- Presupuesto anual asignado.

5.2- Controlado y/o dispuesto por la institución:

5.3- Donaciones:

5.4- Ingresos Propios:

5.6- Otros:

6- Servicios y normativas:

6.1- Servicios públicos

6.1.1- Consulta: diarias

6.1.2- Microfilmación: NO

6.1.3- Digitalización: NO

6.1.4- CD-ROM: NO

6.1.5- Reproducción: semanal de copias simples y certificadas de folios y planos

6.1.6- Correo electrónico: SI

6.1.7- Exposiciones: NO

6.1.8- Publicaciones: NO

6.2- Existen reglamentos o normas

SI__ NO_x_

6.3- Existen manuales de normas y procedimientos

SI__ NO_X_

7- personal

Actualmente se cuenta con la presencia de siete profesionales de diversas áreas:

Jefe de Archivo: Arquitecto

Analista: Archivóloga

Analista: T.S.U. en sistemas

Contratado : T.S.U. en sistema

3 contratados: T.S.U en Administración municipal

