

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema.

Los documentos producidos en las gestiones públicas constituyen el soporte básico del estado de Derecho de una sociedad, ellos son el reflejo de las garantías jurídicas de los ciudadanos y testigos de una gestión administrativa.

Ser más eficaces en la gestión administrativa y demostrar la transparencia de esa gestión, exige un cambio radical en la organización de los archivos.

Si alcanzamos un nivel de conciencia sobre la importancia de preservar y organizar correctamente la documentación, entonces habremos dado el primer paso para garantizar el resguardo de los documentos, tomando las previsiones necesarias con el fin de darles el tratamiento adecuado.

La importancia que representa el Departamento de Archivo y Correspondencia como apoyo de la gestión administrativa, el funcionamiento y memoria del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales, se está viendo afectada porque el mismo presenta una serie de necesidades y limitaciones que mencionamos a continuación:

- ✓ Desconcentración de la documentación en virtud que el archivo está dividido en dos partes (piso 5 y sótano), lo cuál no es funcional; afectando la velocidad de repuesta y atención al cliente.

- ✓ Espacio físico muy reducido, lo que acarrea la diversidad de normas y directrices que cambian de un piso a otro, el control del personal y la comunicación directa se dificulta; la atención al usuario es muy deficiente ya que la mayoría son adultos mayores, con dificultad para desplazarse.
- ✓ Ausencia de mantenimiento a los archivos móviles ubicados en el piso 5 y agotamiento de su capacidad.
- ✓ Malas condiciones ambientales que afectan la documentación y al personal; el archivo del sótano no tiene sistema de ventilación, las paredes no tienen friso y el cielo raso está deteriorado e incompleto, esto hace que se almacene el polvo, favoreciendo la cría de ácaros dentro de los papeles, chiripas y hormigas, la humedad cría hongos y afecta al personal, el cual ha presentado en algunas ocasiones conjuntivitis, asma, problemas auditivos y alergias en la piel.
- ✓ La documentación es única; no posee otro soporte; cada expediente contiene la historia y labor del personal durante su permanencia en la institución, los mismos sirven para confirmar la veracidad de los datos personales en cuanto a casos legales-administrativos se refiere; al momento de solicitar los expedientes u otro documento importante, la búsqueda se hace incansable y agotadora, logrando la mayoría de las veces una respuesta negativa ante la persona que así lo requiere.
- ✓ Insuficiencia de personal para ejecutar las tareas propias de la unidad de información.

- ✓ Ausencia de equipos de seguridad (detectores de incendio, deshumidificadores y aire de acondicionado dañado).
- ✓ Escaso apoyo tecnológico.
- ✓ Carencia de inventario.

En conclusión, el gran volumen del fondo documental generado por la Dirección de Recursos Humanos y Administración de Personal, se encuentra disperso, algunos expedientes están incompletos y otros mutilados, por lo que se hizo necesario aplicar una reingeniería de procesos al Departamento de Archivo y Correspondencia.

1.2. Objetivos de la investigación.

1.2.1. Objetivo general

Proponer el rediseño de los procesos archivísticos en el Departamento de Archivo y Correspondencia del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales.

1.2.2. Objetivos específicos

- ✓ Describir la situación actual del Departamento de Archivo y Correspondencia.
- ✓ Evaluar el fondo documental.
- ✓ Analizar los procesos archivísticos.

- ✓ Establecer los lineamientos de preservación y conservación para garantizar la durabilidad de los documentos.
- ✓ Proponer un manual de normas y procedimientos a través del cual se instruya al personal en el manejo de la información.
- ✓ Optimizar el servicio al usuario, por medio de la creación de una base de datos.

1.3. Justificación e importancia del proyecto.

El Instituto Venezolano de los Seguros Sociales es una institución pública, cuya razón de ser es brindar protección de la seguridad social a todos sus beneficiarios, que incluye no solo a los sectores públicos o privados sino también, a personas naturales que deseen gozar de los beneficios que ofrece la institución; en las contingencias de maternidad, vejez, sobrevivencia, enfermedad, accidentes, invalidez, muerte, retiro y cesantía o paro forzoso, de manera eficaz, con calidad de excelencia en el servicio prestado, en atención al marco legal.

En este orden, el Departamento de Archivo y Correspondencia alberga toda la documentación relacionada con el recurso humano (obreros, empleados, profesionales); cada expediente contiene datos del trabajador tales como: apellido, nombre y cédula de identidad, condición y ubicación; existiendo un original y copia de los mismos; razón por la que tienen un valor testimonial, probatorio y legal. La documentación que allí se encuentra resguardada es única, no posee otro soporte, y carece de inventarios, por lo que se considera una fuente de información primaria que

refleja la dinámica del personal del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales.

La pertinencia de la investigación radica en proponer un conjunto de lineamientos encaminados a reorganizar, recuperar, y conservar el fondo documental de esta unidad de información, lo cual constituye un gran aporte siendo beneficiada la institución y los usuarios. Asimismo, permitirá mejorar los flujos de trabajo, contribuyendo a localizar en forma ágil y precisa la documentación solicitada por el usuario, brindando resultados óptimos en los procesos llevados a cabo en el departamento; también evitará problemas relacionados con el extravío o la pérdida de documentación considerada única e imperecedera.

CAPITULO II

LA INSTITUCIÓN

2.1. Breve reseña histórica del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales

“El 09 de octubre de 1944, se iniciaron las labores del Seguro Social, con la puesta en funcionamiento de los servicios para la cobertura de riesgos de enfermedades, maternidad, accidentes y patologías por accidentes, según lo establecido en el Reglamento General de la ley del Seguro Social Obligatorio, del 19 de febrero de 1944.”¹

Para el año de 1946 se reformula esta ley, dando origen a la creación del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales, organismo con responsabilidad jurídica y patrimonio propio. Con la intención de adaptar el Instituto a los cambios que se verificaban en esa época, el 05 de octubre de 1951 se deroga la ley que creaba el Instituto Central de los Seguros Sociales y se sustituye por el estatuto Orgánico del Seguro Social Obligatorio. Posteriormente, en 1966 se promulga la nueva ley del Seguro Social totalmente reformada, el año siguiente es cuando comienza a ser aplicada esta ley, que fundan los seguros de enfermedades, maternidad y accidentes de trabajo, en el seguro se amplían los beneficios, además de la asistencia médica integral, se establecen las prestaciones a largo plazo (pensiones) por conceptos de invalidez, incapacidad parcial, vejez y sobrevivientes, asignaciones por nupcias y funerarias.

¹ http://www.ivss.gov.ve/ivss/frame_histo.html

Se establecen dos regímenes, el parcial que se refiere solo a prestaciones a largo plazo y el general que además de ésta incluye asistencia médica y crea el Fondo de Pensiones y el Seguro Facultativo.

Para el año de 1989 se pone en funcionamiento el Seguro de Paro Forzoso, mediante el cual se amplía la cobertura, en lo que respecta a Prestaciones en dinero, a los trabajadores y familiares; modificándose posteriormente para ampliar e incrementar el porcentaje del beneficio y la cotización.

En la actualidad en Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (I.V.S.S.), se encuentra en un proceso de adecuación de su estructura y sistema a fines de atender las necesidades de la población trabajadora.

2.1.1. Objetivos

- ✓ Aplicar el régimen de los seguros sociales en el ámbito nacional.
- ✓ Brindar protección a los empleados y obreros, ante las contingencias de vejez, invalidez, sobreviviente y paro forzoso, así mismo prestar ayuda económica en los casos de incapacidad temporal, nupcias y funerarias.
- ✓ Conformar y regular los procesos inherentes al servicio de registro e información del sistema de seguridad social integral.
- ✓ Prestar asistencia médica curativa y preventiva a todos los venezolanos.

- ✓ Desarrollar los mecanismos necesarios que garanticen la prestación de los servicios médicos en estructuras cónsonas y adecuada dotación de recursos.
- ✓ Establecer los procesos de liquidación y recaudación de los recursos financieros del sistema social integral y su distribución a los respectivos subsistemas.²

2.1.2. Misión

El Instituto Venezolano de los Seguros Sociales es una institución pública cuya razón de ser es brindar protección de la Seguridad Social a todos sus beneficiarios en las contingencias de maternidad vejez, sobrevivencia, enfermedad, accidentes, invalidez, muerte, retiro y cesantía o paro forzoso, de manera oportuna y con calidad de excelencia en el servicio prestado, en atención al marco legal.³

2.1.3. Visión

El Instituto Venezolano de los Seguros Sociales, bajo la inspiración de la justicia social y de la equidad, garantiza el cumplimiento de los principios y normas de la Seguridad Social a todos los habitantes del país, de manera oportuna y con calidad de excelencia en los servicios prestados.⁴

² <http://www.ivss.gov.ve/ivss/objetivos.html>

³ http://www.ivss.gov.ve/ivss/mision_vision.html

⁴ http://www.ivss.gov.ve/ivss/mision_vision.html

2.2. El Departamento de Archivo y Correspondencia del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales

El Departamento de Archivo y Correspondencia surge por la necesidad del resguardo, gestión y preservación de la documentación relacionada con el recurso humano (empleados, obreros, profesionales); bien sean activos, jubilados, pensionados o retirados del Instituto Venezolano de los seguros Sociales. En este departamento se almacena documentación que data alrededor de los años 50 hasta la actualidad, produciendo un gran volumen, con un total aproximado de 45.000 expedientes, los cuáles requieren un tratamiento especializado en el área archivística.

Este fondo documental está bajo la responsabilidad de la Lic. Milagro Colina, jefa del departamento quien cuenta a su vez con un equipo de trabajo constituido por 30 personas las cuáles se encargan de realizar diversas labores:

- ✓ 10 archivistas.
- ✓ 8 personas trabajan en sótano realizando actividades inherentes a la organización, clasificación y archivado de los documentos en su respectiva carpeta); además de atender las solicitudes de los usuarios.
- ✓ 4 realizan los procesos técnicos (clasificación de la documentación).
- ✓ 3 son transcritores del departamento de RRHH.

- ✓ 2 son analistas de sistemas IV (transcriptoras de datos).
- ✓ 2 se encargan de organizar la documentación, cambiar las carpetas, extraer los clips, grapas entre otros.
- ✓ 1 se desempeña como asistente administrativo III, se encarga de recibir en la taquilla externa la correspondencia, cartas, etc; también despacha las devoluciones de las credenciales a nivel nacional.

2.2.1. Objetivo y Función

Objetivo.

- ✓ Permitir acceder de manera inmediata a toda la información generada de los documentos del personal del Instituto Venezolano de los seguros sociales, basándose en el ciclo vital de la documentación, y el cumplimiento correcto de las operaciones archivísticas que en él intervienen, garantizando el resguardo, custodia y una adecuada recuperación de la información contenida en el acervo documental sistemáticamente en forma rápida, segura y eficaz.⁵

Función.

- ✓ Programar y controlar la distribución de correspondencia, documentación y cualquier otra comunicación escrita o recibida en el Instituto, tanto organismos públicos como privados.

⁵ <http://www.ivss.gov.ve/ivss/objetivo.html>

- ✓ Establecer sistemas de codificación y clasificación de documentos que permita obtener información oportuna.
- ✓ Velar por el estricto orden del almacenamiento del material recibido para su debido archivo, así como garantizar el depósito del mismo.
- ✓ Controlar la entrada y salida de los documentos y/o expedientes.
- ✓ Mantener información actualizada sobre los documentos y/o expedientes.
- ✓ Controlar, actualizar y mantener la búsqueda de expedientes y/o documentos del archivo.
- ✓ Suministrar apoyo o información requerida a las unidades administrativas del instituto, previa autorización de la Dirección General de Recursos Humanos y Dirección de administración de Personal/ división de registro y control.⁶

2.2.2. Misión

Garantizar la disponibilidad, accesibilidad, de la información documental y bibliográfica archivística a todas las esferas interesadas en ella con una triple finalidad:

1. Garantizar la protección del patrimonio documental del archivo.

⁶ <http://www.ivss.gov.ve/ivss/funcion.html>

2. Facilitar el acceso a la documentación con fines de agilizar los procesos administrativos de la institución.
3. Hacer accesible a los usuarios un sistema organizado de búsqueda de información en el archivo para prestar un servicio de calidad para la toma de decisiones.⁷

2.2.3. Visión

Ser un ente capaz de prestar un servicio de calidad que permita potenciar y expandir la capacidad productiva de la institución, para así facilitar la generación de una cultura integral y brindar un servicio y productos con excelencia mediante el uso de tecnología de punta.⁸

2.2.4. Procesos realizados en el departamento de archivo y correspondencia

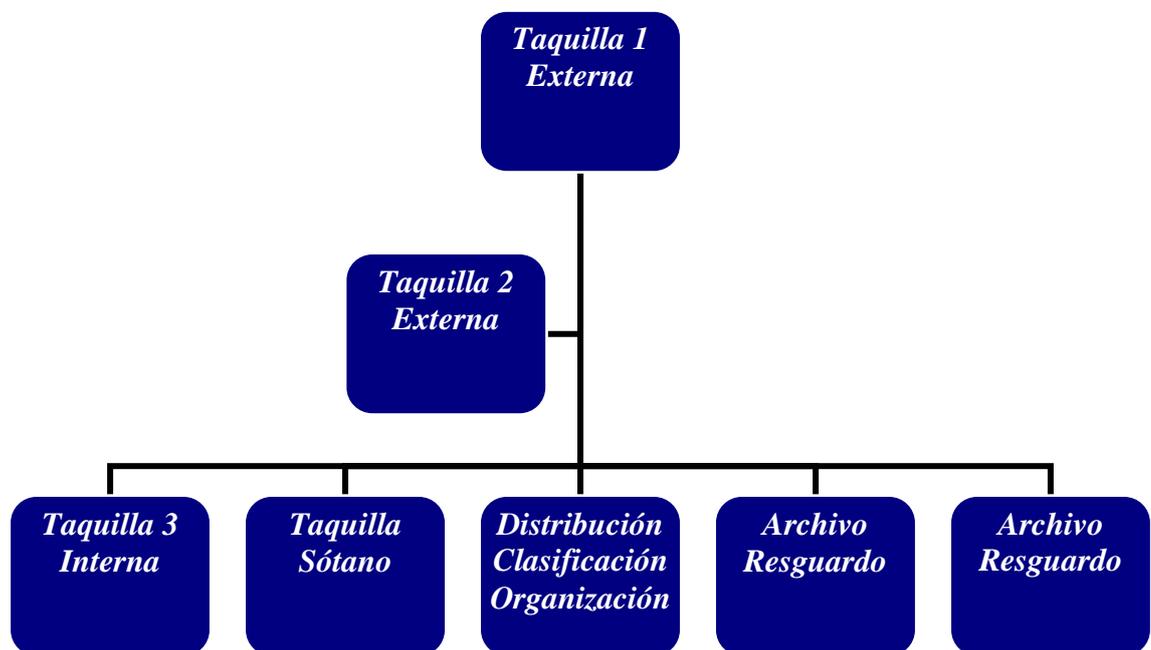
Recepción y tramitación de la correspondencia procedente de todas las Dependencias a nivel nacional, cajas regionales, hospitales, ambulatorios, etc.

- ✓ Reconocimiento de fechas: verificar si viene anexa a la solicitud de reconocimiento los avales: cuadro demostrativo, copias de nóminas, nombramiento, constancias de trabajo, otros.
- ✓ Envío de boletines de vacaciones y certificados de incapacidad (reposos)

⁷ http://www.ivss.gov.ve/ivss/mision_vision.html

⁸ http://www.ivss.gov.ve/ivss/mision_vision.html

- ✓ Permisos remunerados y especiales
- ✓ Inclusiones, exclusiones de médicos residentes
- ✓ Correcciones
- ✓ Normalización
- ✓ Clasificación
- ✓ FP-023
- ✓ Alcances
- ✓ Ingreso
- ✓ Ascenso
- ✓ Nominas de pago 12-22
- ✓ Fondo de retiro



Fuente: Departamento de Archivo y Correspondencia

Modo de recepción:

Taquilla externa:

- ✓ Leer el oficio o correspondencia recibida.
- ✓ Verificar la presencia del anexo si lo tiene, se sella y se devuelve.
- ✓ Sellado, colocación de fecha y hora.
- ✓ Se clasifica.
- ✓ Se registra en los libros correspondientes.

Modo de despacho:

Nota: dependiendo del movimiento (remoción, nombramiento, transferencias).

- ✓ Numeración corrida actualizada por día.
- ✓ Se fotocopia y se envía la correspondencia hacia las direcciones o departamentos competentes.

Taquilla interna:

- ✓ Reciben pedido.
- ✓ Anotan en el cuaderno de taquilla.
- ✓ Recibe planilla de solicitud.
- ✓ Búsqueda del expediente.
- ✓ Se folia.
- ✓ Se exige firma de recepción.
- ✓ Se le coloca la fecha de entrega.

- ✓ El expediente luego de ser revisado pasa al piso 5 por taquilla externa o interna.
- ✓ Se verifica, se le coloca la fecha de recepción del expediente.
- ✓ Se mandan a sótano los expedientes que por su numeración pertenecen a ese archivo (RT y Activos).

Listados:

- ✓ Se reciben los listados en el piso 5, junto con un cuaderno, donde suministra la información de la cantidad de expedientes por departamento y el nombre de la persona que los pide.
- ✓ Se verifica si los listados concuerdan con la información, se firma y se coloca la fecha de acuerdo a la conformidad. Se hace alguna nota si los datos del cuaderno no concuerdan con la cantidad de listados recibidos.
- ✓ Se envía al archivo de sótano, la licenciada distribuye a los archivistas una cantidad equitativa de expedientes según el número de listados que se requiera trabajar.
- ✓ Los expedientes que van a ser enviados por préstamo a otros Departamentos se anotan en el cuaderno de listas.
- ✓ Luego que los expedientes han sido anotados se envían a las diferentes dependencias que solicitaron los expedientes.
- ✓ Se procede a realizar las llamadas a cada departamento para que envíen un mensajero para la recolección de los expedientes.
- ✓ Los expedientes que van a ser revisados en el archivo no se anotan.

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO

3.1. Bases teóricas

3.1.1. Archivo. Definiciones

Para Antonia Heredia:

“Es uno o mas conjunto de documentos sea cual sea su fecha, su forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada en el transcurso de su gestión, conservados, respetando aquel orden, para servir como testimonio e información para la persona o institución que los produce, para los ciudadanos o para servir de fuentes de historia.”⁹

Según Manuel Vásquez:

“Es una institución o la sección de una institución que procesa documentos de archivo para ponerlos al servicio de los usuarios.”¹⁰

Por su parte, Francisco Fuster Ruiz:

“Archivo es la institución donde se reúnen uno o más conjuntos orgánicos de documentos, de cualquier fecha o soporte, producidos, recibidos y acumulados, como resultado del ejercicio de la función o actividad de una persona o entidad pública o privada organizadas y

⁹ Antonia Heredia. *Archivística General. Teoría y práctica*, 1991, p.59

¹⁰ Manuel Vásquez. *Manual de Selección Documental*, 1992, p.41

conservadas científicamente, respetando su orden natural, en un depósito que reúna las debidas condiciones y atendido por personal capacitado, para servir al sujeto productor o a cualquier persona, como testimonio de la gestión de los actos administrativos y/o jurídicos, o como información para fines científicos y culturales.”¹¹

Al observar estas definiciones podemos concluir que entre las mismas existen ciertos elementos semejantes, tales como:

- ✓ La cualidad de orden, que esta directamente asociada a la organización.
- ✓ La producción documental, que se da espontáneamente como resultado de las actividades diarias de una persona: jurídica, pública o privada.
- ✓ El servicio que ofrece a los usuarios, para la investigación y la toma de decisiones.

Todos estos elementos conforman una “Verdadera Unidad de Archivo”, pero además debe reunir: condiciones físicas, recursos materiales, financieros y humanos que estén debidamente capacitados en el área, lo cual garantizará el fácil acceso y la rapidez en la recuperación de la información.

¹¹ *Fuster Ruiz. Anales de Documentación, p.110*

3.1.2. Importancia

Los archivos constituyen un recurso esencial, la memoria y el testimonio de la evolución de su entidad productora; gracias a los archivos las organizaciones pueden afirmarse como instituciones con capacidad de respuesta organizada.

Hoy en día, se puede decir que los archivos se han transformado en la conciencia de los gobiernos, en el soporte de la gestión administrativa y en fuente de conocimientos, porque permite obtener información sobre experiencias pasadas, para propiciar respuestas adecuadas a problemas y dificultades ya ocurridas.

“Los archivos no sólo son importantes por su valor testimonial sino también por su valor instrumental, por la exclusividad de lo que se encuentra contenido en ellos a diferencia de otros servicios y sistemas de información. Son importantes precisamente por contener información marcada, por la relación que en ellos se registra entre sociedad e instituciones, por esto los hace únicos y especiales.”¹²

3.1.3. Clasificación de los archivos

Los archivos han sido clasificados de muchas formas, pero todas estas se basan en:

- ✓ Las funciones
- ✓ El contenido

¹² Myriam Mejía. *Servicios de Archivo: Acceso y difusión de la información, 1995, p.5*

- ✓ Carácter de dichas unidades

A continuación se presentan algunas de las clasificaciones hasta ahora planteadas:

1. Por su ubicación en la empresa

- ✓ Centralizados: aquellas instituciones que custodian en una sola unidad de archivo toda la documentación.
- ✓ Descentralizados: archivos que funcionan en cada dependencia de institución.
- ✓ Descentralizados con Control Central: aquellos archivos que funcionan en cada dependencia pero deben regirse por las normas y procedimientos establecidos por el archivo general.

2. Por su frecuencia de consulta

- ✓ Activo: archivos que contienen documentos cuya consulta es frecuente.
- ✓ Semi-Activo: archivos cuya documentación tienen consulta esporádica u ocasional.
- ✓ Inactivos: archivos que conservan documentos de un valor legal, fiscal, histórico pero su consulta no es frecuente.

3. Por su contenido

- ✓ Administrativos: son archivos que conservan documentación de carácter administrativo, referente a las actividades diarias de la empresa.

- ✓ **Técnicos o Especializados:** son aquellos archivos donde se conserva la información sobre una rama específica del conocimiento.
- ✓ **Especiales:** son aquellos archivos que conservan documentos de tipo confidencial.
- ✓ **Generales:** son las unidades que custodian toda la documentación proveniente de los archivos de gestión, una vez transcurrido el período de vigencia en los mismos.

4. Por su origen

- ✓ **Públicos:** son aquellos archivos que pertenecen administrativa y jurídicamente a una institución pública, es decir, al estado y puede ser consultado por cualquier persona.
- ✓ **Privados:** aquellos archivos que pertenecen a particulares y tienen carácter restringido.

5. Por su valor

- ✓ **Administrativos:** son los que conservan toda la documentación producida en trámites ordinarios de actos administrativos y constituye un recurso consultivo para la toma de decisiones.
- ✓ **Legales:** son aquellos archivos que conservan documentos que contengan información legal con contratos legales, y del cumplimiento de alguna ley.
- ✓ **Fiscales:** son aquellos que tienen documentos que ordena el fisco conservar hasta su caducidad.

- ✓ Históricos: son aquellos que se convierten en una fuente documental para investigadores, sociólogos, políticos y público interesados después de perder su vigencia.

3.1.4. Funciones de los archivos:

Para el año 1960 las funciones de los archivos eran: reunir, conservar, ordenar, describir y utilizar los documentos, lo que años más tarde (1979) se resumiría en tres: recoger, conservar y servir los documentos. En cualquier caso, detrás de estos objetos están las funciones de los archivos o, lo que es igual, las amplias tareas encomendadas a su personal y que podemos resumir en los siguientes aspectos:

- ✓ Organización y puesta en servicio de la documentación administrativa, durante el periodo de máxima utilidad para la gestión administrativa de la oficina y para la toma de decisiones.
- ✓ Asegurar la transferencia periódica al archivo de los documentos que ya no son de uso corriente por parte de las oficinas.
- ✓ Clasificar los fondos y mantener ordenada la documentación en sus distintas etapas, de acuerdo con los principios de la archivística.
- ✓ Aplicar los principios y técnicas modernas de valoración para, transcurrido un tiempo, seleccionar los documentos que por su valor van a ser conservados indefinidamente y expurgar el resto.

- ✓ Describir la documentación para hacer accesible la información mediante los distintos instrumentos de descripción documental y valiéndose de las ventajas ofrecidas por las nuevas tecnologías.
- ✓ Instalar adecuadamente los documentos mediante locales y equipamientos que garanticen su conservación íntegra en el tiempo.
- ✓ Asegurar que estas y cuantas funciones pueda desarrollar el archivo, queden firmemente establecidas y garantizadas mediante un reglamento del servicio. Orientado, todo ello a la utilización efectiva y exhaustiva del archivo como recurso básico de información al servicio de:
 1. La administración: entidad o persona generadora del archivo para proporcionarle cuantos documentos, datos y referencias sean necesarios a su normal desenvolvimiento, mayor rapidez y eficacia de gestión.
 2. Los ciudadanos, de manera muy especial en los archivos públicos, para ofrecerles las informaciones que soliciten relativas a sí mismos, a la gestión de la entidad...garantía de transparencia administrativa imprescindible en todo estado de derecho.
 3. La investigación y difusión cultural. Este último aspecto tiene especial relieve en cuanto se trata de poner a disposición de los ciudadanos los testimonios del pasado, no sólo pasivamente, sino por medio de una extensa labor cultural que nos brinda la historia y cuanta con ella se relaciona:

publicaciones, visitas, exposiciones, conferencias...sin olvidar su misión en el sector especializado de la investigación histórica profesional, los archivos tienden a convertirse en verdaderos divertimentos culturales.”¹³

3.1.5. Etapas del archivo:

“La información documental tiene una vida similar a la de un organismo biológico, el cual nace (fase de creación), vive (fase de mantenimiento y uso) y muere (fase de expurgo).”¹⁴

En resumen, se apreció que el documento atraviesa en su vida por distintas fases: desde su elaboración o recepción, y durante un período más o menos corto de tiempo, es objeto de uso intensivo para la resolución de los asuntos propios de su creador; con el transcurso del tiempo cada vez es menos utilizado, va perdiendo su valor según los fines para los cuáles fueron creados, hasta que al final se plantea bien su destrucción o conservación permanente. La mayor o menos intensidad de su valor primario señala las distintas etapas del archivo que corren paralelas a los diferentes estadios por los que pasa la documentación a lo largo del tiempo.

1. El archivo de gestión: los documentos en fase de tramitación, así como los que son de uso frecuente para la gestión de los asuntos corrientes, están bajo la responsabilidad y manejo directo de las unidades administrativas, también es conocido como archivo de oficina. La documentación debe permanecer en esta fase durante cinco (5) años una vez finalizada su tramitación.

¹³ José Ramón Cruz Mundet. *Manual de Archivística*, 2001, p.94

¹⁴ José Ramón cruz Mundet. *IBIDEM*, p.95

2. El archivo administrativo: sólo en las organizaciones administrativas de gran volumen y complejidad, se distinguen unos locales acondicionados como archivo administrativo; en la mayoría es el propio archivo quien acoge ésta y las demás etapas tan pronto como la documentación deja de ser utilizada con frecuencia de acuerdo con los plazos y procedimientos establecidos, las oficinas la remiten al archivo. Esta es la etapa de concentración de los documentos cuyo uso para la gestión es hipotético, pero no seguro. Los trámites están concluídos, pero el regreso sobre un asunto determinado puede hacerlas regresar a la fase anterior. Transcurrido quince (15) años desde su conclusión, los documentos pasan a la siguiente etapa.
3. Archivo intermedio: la documentación ha perdido prácticamente la utilidad por la cuál había sido creado. Las grandes administraciones las transfieren desde sus archivos administrativos a éste, caracterizado por asegurar la instalación masiva de documentación a bajo coste. Durante otros quince años es decir, hasta los 30 de antigüedad, se procede a la valoración, selección y expurgo, a fin de conservar lo pertinente.
4. Archivo histórico: a partir de ese momento, seleccionada por su valor informativo, histórico y cultural, se conserva indefinidamente, en condiciones que garanticen su integridad y transmisión a las generaciones futuras, por lo que constituye parte del patrimonio histórico de las naciones, y por ende, de la humanidad.¹⁵

¹⁵ Cruz Mundet José Ramón. *IBIDEM*, p.96

3.1.6. Documentos

No se puede hablar de archivo sin mencionar a los documentos, ya que estos constituyen el elemento clave o materia de estas unidades, los documentos se producen para cubrir diversos trámites que surgen de manera natural y espontánea. Así, mismo los documentos resultan de gran importancia ya que a través de ellos podemos conocer la trayectoria de la empresa y su proyección hacia el futuro.

3.1.6.1. Documento. Definición:

Para Antonia Heredia:

“Es todo registro de información independiente de su soporte físico. Abarca todo lo que puede transmitir el conocimiento humano: libros, revistas, fotografías, expedientes, film, microfilmes, microfichas, láminas, transparencias, diseños, mapas, informes, normas técnicas, patentes, cintas grabadas, discos partituras, fichas manuscritos, sellos medallas, cuadros, modelos y de manera general todo lo que tenga carácter representativo en las tres dimensiones y este sometido a la intervención de una inteligencia ordenadora.”¹⁶

3.1.6.2. Características de los documentos de archivo

Los documentos de archivo presentan una serie de características que lo diferencian del resto de las fuentes documentales, entre las cuales se pueden mencionar:

¹⁶ Antonia Heredia. Ob. Cit. p.121

- ✓ **Carácter seriado:** los documentos se generan uno a uno y con el tiempo van a conformar una serie.
- ✓ **Génesis:** se originan como resultado de un proceso natural, sin intencionalidad, es decir surgen como resultado de las actividades del hombre para cumplir sus fines.
- ✓ **Exclusividad:** como su nombre lo indica la información que contienen es exclusiva, es decir es única e irrepetible ya que no se encuentra en otro documento con la misma intensidad y extensión, aunque se puede parecer mucho a otra de su misma serie.
- ✓ **Objetividad:** un documento de archivo suele reflejar las relaciones entre personas e instituciones presentando los hechos tal como se produjeron, sin añadir elementos subjetivos o criterios personales.

3.1.6.3. Caracteres de los documentos

Estos aspectos se refieren a la estructura física (caracteres externos) como a su contenido (caracteres internos) del documento:

Caracteres externos: 

1. Clase
2. Tipo
3. Formato
4. Cantidad
5. Forma

1. Las clases están determinadas por las diferentes formas de transmitir la información. Pueden ser:
 - ✓ **Textuales:** La información es a través de textos escritos, ya sean manuscritos, mecanografiados o impresos.

- ✓ Iconográficos: Es la información representada mediante imagen, signos, colores, mapas, planos dibujos, fotografías, diapositivas etc.
 - ✓ Sonoros: permiten grabar los sonidos, en este caso son los discos, cintas, videos.
 - ✓ Audiovisuales se combinan las imágenes con los sonidos.
 - ✓ Electrónicas: son las cintas magnéticas, disquetes, cd-rom, etc.
2. El tipo: Es una característica que va más allá de lo físico, se trata de la tipología documental.
 3. El formato: se refiere al soporte de la información pueden ser: legajos, volúmenes, disquetes.
 4. La cantidad: Se refiere al número de unidades (volúmenes, legajos) y el espacio ocupado por los documentos (metros lineales).
 5. La forma: Se refiere a la tradición documental, si es original o copia.

Caracteres internos:

- 
1. Entidad productora
 2. Orígenes funcionales
 3. Fecha y lugar de producción
 4. Contenido sustantivo

1. La entidad productora: es el autor del documento, llámese una persona natural o empresa pública o privada.
2. Los orígenes funcionales: esto tiene que ver con la razón de ser del documento: función, actividad y el trámite por el cual ha sido realizado.
3. Fecha y lugar de producción: como su nombre lo indica se refiere a la fecha y lugar de producción del documento.
4. El contenido sustantivo: asunto o temas de un documento.

3.1.6.4. Valores de los documentos

El valor que tienen los documentos depende en gran medida de su objetivo por el cual ha sido creado, es decir depende con que fin se hace o elabora un documento, de acuerdo a ese significado que tenga el documento tiene un valor: valor primario y secundario.

- ✓ Valor primario: es cuando se origina un documento, desde su nacimiento, teniendo en cuenta su objetivo que es el de plasmar la gestión de una actividad determinada, el desarrollo de una función, que se manifiesta fehacientemente por medio de la redacción escrita: es ese valor administrativo, para ese momento.
- ✓ Valor secundario: es cuando el documento pierde su valor inicial, pierde su vigencia administrativa. Cumplido ese periodo de vigencia en el proceso administrativo, el documento con el tiempo adquiere un nuevo valor que es el de servir como fuente de apoyo para la

investigación histórica y para la acción cultural, por cuanto constituye o forma parte del patrimonio histórico de las naciones.

3.1.6.5. Ciclo vital de los documentos:

El ciclo vital de los documentos se puede definir como cada una de las fases o procesos por los cuales pasan los documentos. El ciclo de vida de un documento puede ser comparado al ciclo de vida de un ser humano, ya que el mismo pasa por: la creación o gestación, el nacimiento-vida y la última fase que varía un poco, ya que puede ser eliminado (muerte) o conservado permanentemente. El ciclo de vida de un documento comprende tres etapas según la vigencia o el valor de los documentos y dentro de ellas podemos encontrar:

Fase Pre-archivística	}	Momento de planificación del tipo documental
		Momento de tramitación

Fase pre-archivística: recibe este nombre, debido a que aquí comienza a reunirse los documentos que en su debido momento pasan a conformar una pieza documental. Esta fase se da en diferentes oficinas que conforma la empresa como resultado de las actividades de personas naturales o jurídicas, interviniendo así en el momento de la planificación de tipo documental (concepción - gestión) y en el momento de tramitación.

En cuanto el momento de planificación del tipo documental, se puede indicar que es el periodo durante el cual se elabora el documento. Este momento implica estudio de tres grandes aspectos: La información oportuna, el soporte físico o medio en el que se va a plasmar la información y por ultimo el recorrido optimo , a fin de que el mismo llegue

a la persona indicada con todos los datos necesarios y en el menor tiempo posible.

Por su parte la tramitación comprende el tiempo que se lleve el documento en su proceso de gestión a fin de que el mismo reúna toda la información solicitada para dar inicio a su acción administrativa.

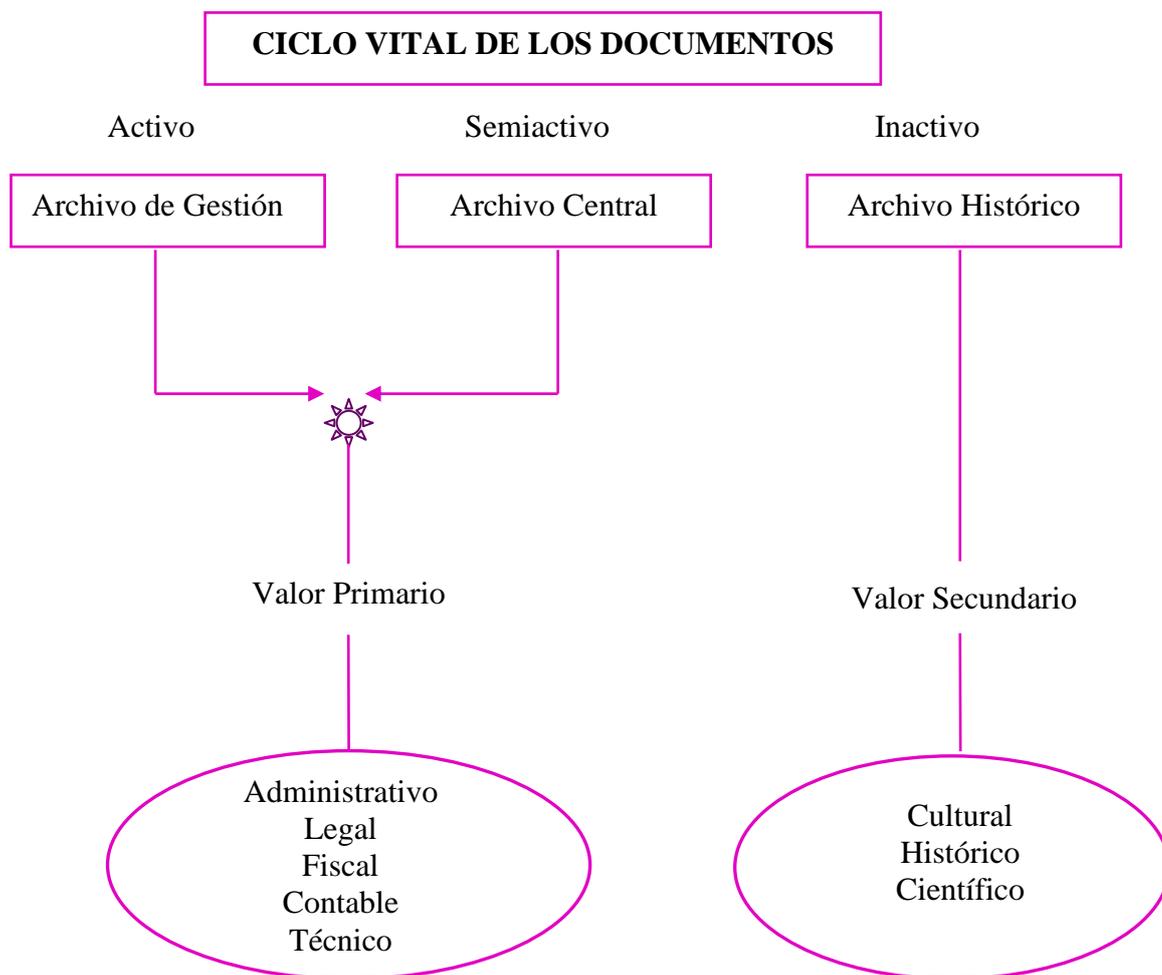
Fase o edad administrativa	}	Momento de vigencia
		Momento de plazo precaucional

Fase o edad administrativa: se desarrolla en los archivos administrativos y legales, comprende el plazo de tiempo en que los documentos ya completamente formados ingresen a la gestión de la empresa que le dio vida.

En esta fase están todos aquellos documentos que se hayan tramitado y que se encuentren vigente (momento de vigencia), es decir que estén cumpliendo la misión por lo cual fueron creados.

Por otra parte, esta documentación una vez finalizada su vigencia es conservada durante un plazo o tiempo determinado (plazo precaucional) en los llamados archivos intermedios. El tiempo que se le da a los documentos va a depender de las necesidades del usuario o bien hasta el momento en que el documento pueda ser usado para responder a reclamos, solicitudes o como sustento a otros documentos.

Ciclo vital de los documentos:



Fuente: elaboración propia: marzo 2007

Fase Histórica:

Es importante indicar que en la fase histórica no llegan todos los documentos que han sido creados por la institución, ya que previamente se efectúa un proceso de selección, en el que solamente quedan los documentos de valor permanente, constituyendo así, la última fase por la cual pasa un documento. Son aquellos que se convierten en fuente documental para historiadores, sociólogos, políticos y públicos interesados en ese tipo de información, después que los documentos ya han perdido su vigencia.

3.1.6.6. Instrumentos de Descripción

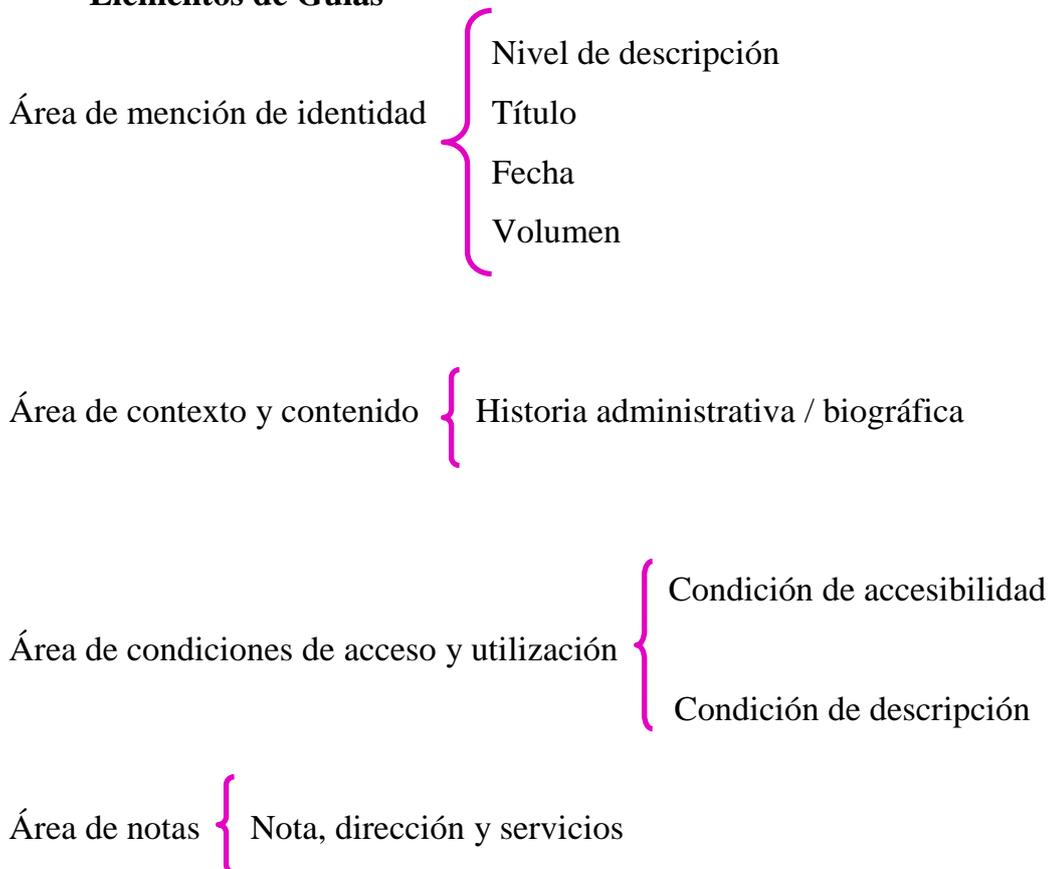
Definición: Es la parte culminante de la labor archivística, es decir una vez clasificada y ordenada la información, es puesta al servicio de los usuarios para dar información.

- ✓ **Las guías:** Suministran información sobre todos o parte de los fondos de uno o más archivos, describen las grandes agrupaciones documentales, ofrecen las historias de los organismos productores e información de los servicios del archivo.

Tipos de guías

1. El censo guía: se utiliza para informar sobre un número grande de archivo, como todos los archivos de un país.
2. La guías de fuentes: tienen la finalidad de recopilar datos de todos los fondos documentales que contengan información en relación a un tema o área geográfica en específica.
3. La guía orgánica: Es la que recopila información de varios archivos que se relacionan entre si por su adscripción a otro organismo, ya sea nacional e internacional.
4. La guía de archivo: Centra su atención a un solo fondo. La información que ofrece es más detallada.

Elementos de Guías

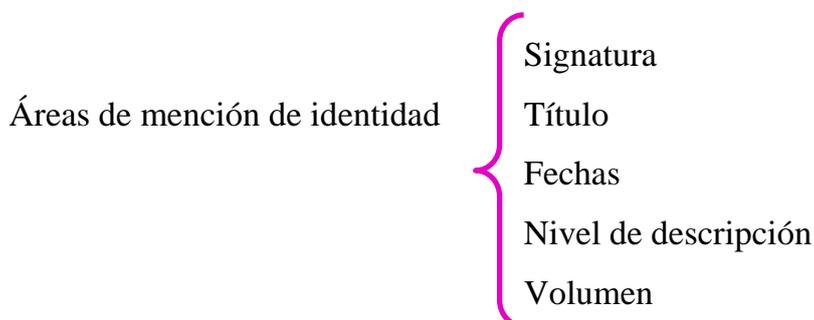


- ✓ **Los Inventarios:** describen las unidades que comprenden las series documentales, según el cuadro de clasificación.

Tipos de inventarios

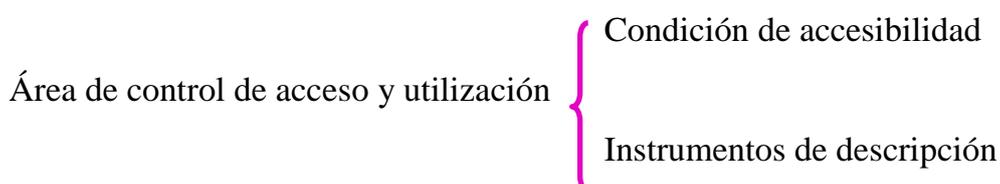
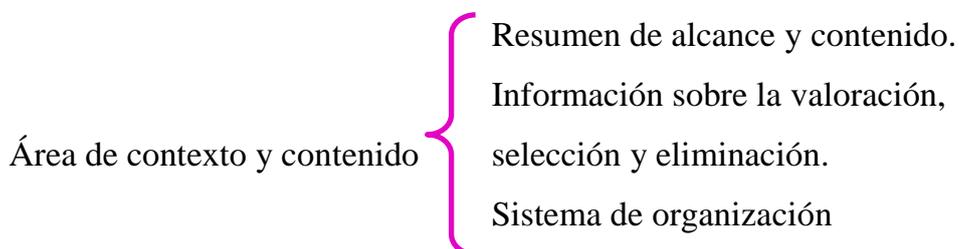
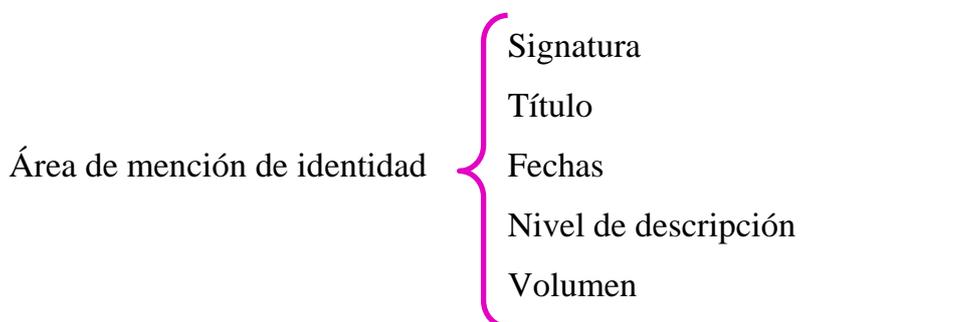
1. El inventario somero: Comprende los elementos mínimos del área de mención de identidad. Su utilidad principalmente es la del procedimiento de control interno de la existencia de información, la información que ofrece es de manera general.

Elementos de Inventario Somero



2. El inventario analítico: Es el que describe los fondos con mayor profundidad, en este caso los expedientes. Ubican la información en el tiempo y espacio físico.

Elementos de Inventario Analítico



Área de materiales relacionados { Unidades de descripción relacionadas

- ✓ **Los catálogos:** tienen como objetivo estudiar exhaustivamente, los caracteres internos como externos, las piezas documentales (documentos sueltos) y las unidades archivísticas (expedientes), según criterios subjetivos (por su valor histórico para una exposición, publicación). Dada su naturaleza no se puede aplicar a una agrupación documental (fondo, sección, serie) a menos que sea muy pequeña, sino a grupos de documentos que presenten un interés de forma especial como: mapas, pergaminos y otros referentes a un periodo cronológico especial.

Tipos

El catálogo de documentos: esta unidad de información describe un documento en tres sentidos:

1. En cuanto a su contenido localización temporal, expresando sus mensajes en unas cuantas líneas con la finalidad de orientar al usuario sobre lo puntual.
2. En sus características formales: volumen, medidas, materias, tipologías, etc.
3. En su localización espacial dentro del fondo al que pertenece, a través de la signatura.

Elementos del Catálogo

Área de mención de identidad	<ul style="list-style-type: none"> Signatura Título Fecha de producción Nivel de descripción Volumen
Área de contexto y contenido	Resumen de alcance y contenido
Área de condiciones de accesos y utilización	<ul style="list-style-type: none"> Lengua de los documentos Características físicas
Área de materiales relacionados	<ul style="list-style-type: none"> Ubicación de los originales Existencia de copias Documentación complementaria Nota de publicación

3.1.7. Procesos archivísticos:

- ✓ **Clasificación:** *“consiste en separar o dividir un conjunto de elementos (documentos), estableciendo clases o grupos (secciones, subsecciones, series); de tal manera que pueden quedar dentro de un sistema orgánico y jerarquizado.”*¹⁷

¹⁷ Manuel Vásquez. *Ob. cit*, p.39

Las acciones

Se debe respetar el principio de procedencia, es respetar el origen del fondo, mantenerlos agrupados sin ligarlos unos con otros, tanto de la administración pública como privada.

La estructura orgánica

Toda empresa o institución debe tener una estructura para visualizar los niveles jerárquicos, para un buen funcionamiento de la misma.

Los asuntos o materias

Dependiendo del documento a estudiar se debe considerar la percepción que tenga del mismo, de acuerdo a las actividades que se realicen.

Tipos de clasificación:

- a. Clasificación funcional: se refiere a las funciones de la institución que genera el fondo documental son los que vamos a tomar en cuenta para clasificar los documentos. De acuerdo a esta definición tomamos los siguientes criterios: agrupamos todas las actividades y luego la función del personal.
- b. Clasificación Orgánica: en este caso las series se agrupan de acuerdo con las diferentes divisiones administrativas o estructura orgánica de la entidad: servicios, secciones, y unidades. A partir de ese nivel jerárquico hasta llegar a las divisiones más amplias.

- ✓ **Ordenación:** *“unir los elementos (documentos) dentro de un grupo (serie) ya definido, de acuerdo a una unidad orden (cronológico, alfanumérico, numérico) establecida de antemano.”*¹⁸

Tipos de Ordenación:

- a. Cronológica: según la fecha del documento, siguiendo los tres elementos, de mayor a menor: el año, mes, y día. Empezando por el año más remoto, hasta la fecha más reciente y dentro de cada año los días. Si no se conoce el día exacto se colocará al final del mes.
 - b. Alfabético: Se utilizan las letras del abecedario y su posición en la palabra o frase sobre la que se basa., cuando es nombre de persona (método onomástico), se ordena primero colocando el primer apellido seguido del segundo y el nombre propio.
 - c. Numérico: Este criterio se emplea siguiendo la serie del número uno en adelante.
 - d. Alfanumérico: Es la combinación de números y letras.
- ✓ **Selección:** *“es un proceso técnico por el cuál se establece el tiempo en que los documentos de archivo sirven para fines administrativos y cuáles de ellos han de conservarse para que sirvan a fines de investigación retrospectiva.”*¹⁹

¹⁸ Humberto Alí Pernía. *Diccionario de Archivología*. 1990, p.150

¹⁹ Antonia Heredia Heredia. *Ob. cit*, p.180

Tipos de Selección:

- a. La de carácter conceptual: su punto de partida es desde el valor que tenga el documento se establece su plazo de tiempo por cada serie documental dentro de la oficina productora.
- b. La de carácter práctico: se procede directamente sobre la serie, de acuerdo a cada caso: valor imperecedero o permanente del documento, o si el documento tiene un plazo de vencimiento en determinado tiempo.

Criterios de selección:

1. Selección pieza por pieza: trata de los procedimientos previos realizados en la oficina origen, donde se debe depurar sus documentos (retirar copias, duplicados innecesarios), antes de ser enviados a otros departamentos.
2. Selección cualitativa: se refiere a la naturaleza o criterios empleados como intrínsecas o extrínsecas.
 - a. La intrínseca: se determina a priori el criterio interno del documento, es decir el contenido del documento.
 - b. Por otra parte la extrínseca: se basa en los criterios como: nombre, fecha, localización geográfica del documento.
3. Selección por muestreo: tiene que ver con los procedimientos matemáticos, la extracción de porcentajes de un conjunto voluminoso o muy poco interesantes para ser conservados en su totalidad.

4. Aleatorios: Es el muestreo que puede tener la probabilidad de antemano de la muestra que sea posible de seleccionar.
 5. Sistemático: se refiere a la progresión aritmética de un número aleatorio en función de la muestra a seleccionar.
- ✓ **Expurgo:** *“es la eliminación de aquellos documentos o materiales no archivables (copias repetidas, papeles de trabajo, y otros de menor importancia) que, según el criterio de las autoridades archivísticas, no son elegibles para su conservación permanente o histórica; sirve de base para la investigación retrospectiva. Dicha destrucción debe ser legalmente autorizada.”*²⁰

1. Principios que rigen el expurgo

- a. Organicidad de los documentos: este aspecto tiene que ver con las diferentes fases que pasa el documento desde su creación, tramitación administrativa hasta su destino final (su eliminación o conservación permanente) en función de:
 - ✓ Utilidad administrativa de los documentos.
 - ✓ Su importancia histórica, tomando en cuenta este punto se divide en tres períodos:

I. Período de utilidad corriente: Los documentos reposan en la oficina que le dio origen.

²⁰ José Ramón Cruz Mundet. *IBIDEM*, p.246

II. Periodo de utilidad intermedia: como su nombre lo indica los documentos están en los archivos intermedios.

III. Periodo de utilidad definitiva: Los documentos se conservan en el archivo histórico.

- b. Inalienabilidad de la documentación pública: trata de los criterios de las empresas, respecto al valor de los documentos, bien sean empresas públicas y privadas. Un documento no es perdurable, con el paso de tiempo va perdiendo su valor, dejando de ser patrimonio para la sociedad.
- c. El documento de archivo no es un fin en si mismo: es cuando el documento se crea con una finalidad u objetivo de carácter administrativo legal al servicio de la gestión, que transcurrido el tiempo puede formar parte del patrimonio histórico o de lo contrario se debe desincorporar.
- d. Conservar para informar: se refiere a la evaluación de la información, que una vez organizada debe ser colocada al servicio.

✓ **Descripción:** *“es el análisis realizado por el archivólogo sobre los fondos y los documentos de archivos agrupados natural o artificialmente, a fin de sintetizar y condensar la información en ellos contenida para ofrecerla a los interesados.”*²¹

²¹ Roberto Hernández Sampieri. *Metodología de la Investigación*. 2000, p.229

- ✓ **La Valoración:** *“consiste en la fase del estudio de las series documentales una por una: su origen funcional, su naturaleza de los actos, el valor que ha tenido o que pueda tener el documento para la institución que le dio origen, para su propia historia, investigación en general y la difusión cultural.”*²²

En esta etapa se evaluará el documento desde el punto de vista administrativo, legal, histórico para la investigación a futuro.

1. Criterios para el proceso de valoración:

La jerarquía administrativa y funcional: Esto va a depender del nivel que ocupe la oficina productora en la estructura organizativa, de allí sus funciones y actuaciones de la empresa. De estos criterios se desprenden los siguientes aspectos:

- a. Dirección: Es donde se toman las decisiones, referentes a las políticas, y procedimientos de la institución.
- b. Desarrollo: Tiene que ver con el tipo de política que ha venido desarrollando la empresa desde el punto de vista legal, económico y administrativo.
- c. Gestión administrativa y financiera: se refiere a los trámites u operaciones concretas que realiza la empresa.

Valores primarios: se refiere a los valores que tengan los documentos para la institución de origen y que aun siguen teniendo ese mismo valor para esta. Como valores administrativos, legales, fiscales, científicos y tecnológicos.

²² José Ramón, Cruz Mundet. *IBIDEM*, p.211

Valores secundarios: se refiere a los valores que tengan los documentos para la investigación. Estos son:

- a. Valores testimoniales: son aquellos que reflejan el origen y evolución histórica de la empresa hasta las funciones, operaciones y actuaciones importantes de las mismas.
- b. Valor informativo: abarcan cualquier campo del conocimiento, tomando en consideración lo siguiente:
 - I. La exclusividad: que la información no se encuentre en otra serie distinta.
 - II. La forma como se encuentra: puede ser intensa, extensa o diversificada. Es decir su forma puede variar, más voluminosa, más corta etc.
 - III. La importancia: el verdadero valor que tenga un documento para la sociedad.

3.1.8. Lineamientos para la conservación y preservación de los documentos

En los acervos encontramos una gran cantidad de documentos que forman parte de nuestra memoria y son evidencia de los acontecimientos y pensamientos de la sociedad. Por su incalculable valor documental, histórico, cultural y administrativo, los archivos deben tener como principal objetivo reunir, organizar, clasificar de manera ordenada y sistemática los fondos documentales que resguardan; sin embargo también deben conservar los documentos para garantizar su acceso y permanencia a largo plazo.

Todos los materiales documentales sufren con el tiempo una serie de modificaciones que alteran sus características originales. Cuando estas alteraciones suponen un riesgo para la estabilidad material, se dice que han

padecido un deterioro, manifestándose en distintos niveles, desde una simple rotura, hasta la desencuadernación de una obra.

3.1.8.1. Conservación. Definiciones:

Según la Unesco, la conservación por su parte establece:

*“Medidas que suponen una intervención técnica mínima indispensable para prevenir el deterioro ulterior del material original. Tales medidas son necesarias pues se reconoce que el soporte, el formato y el contenido del original son importantes para la investigación u otras finalidades, por ejemplo, mantener las características estéticas, materiales, culturales e históricas”.*²³

Otras definiciones expresadas por el Archivo General de la Nación definen a la Conservación como:

*“Conjunto de medidas tomadas para garantizar el buen estado de los documentos. Puede ser preventiva o de intervención directa”.*²⁴

*“Métodos utilizados para asegurar la durabilidad física de los documentos, por medio de controles efectivos incluyendo los atmosféricos”*²⁵

²³ Stephen Foster. *La Unesco. Memoria del mundo: directrices para la salvaguarda del patrimonio documental*, 1995, p.84

²⁴ Archivo General de la Nación. *Reglamento General de Archivos*. Bogotá, 1994, p.78

²⁵ Archivo General de la Nación. *Ob. Cit*, p.78

Aplicando el concepto general del término a nuestra labor, la conservación es el conjunto de medidas que se toman para lograr la permanencia del patrimonio cultural, evitando o contrarrestando su deterioro, destrucción, robo, etc. Por ende la preservación y la restauración son parte de estas medidas, pero cabe señalar que no son las únicas, ya que existen otras, probablemente más indirectas, como serían la promulgación de leyes para la protección de los bienes culturales, la declaración de monumentos, etc.

3.8.1.2. Preservación. Definiciones

*“Toda acción requerida para hacer accesible un elemento del patrimonio documental tanto tiempo como sea necesario conlleva el control del entorno, y las condiciones de uso, puede exigir medidas de tratamiento destinadas a mantener un objeto, en la medida de lo posible, sin que sufra daño alguno. En el caso del material archivístico, imágenes en movimiento, sonido, puede ser preciso transferir el original a otro soporte”.*²⁶

*“Es la que comprende todas las actividades económicas y administrativas, que incluyen el depósito y la instalación de los materiales, la formación del personal, los planes de acción los métodos y técnicas referentes a la preservación de los materiales de archivos y bibliotecas y a la información contenida en los mismos”.*²⁷

²⁶ Stephen Foster. *Ob. cit.*, p.128

²⁷ Dereau, J.M. y Clemets D.W.G. *Principios para la preservación y conservación de materiales de bibliotecas*, 1998, P.14

3.8.1.3. Importancia de la conservación y preservación

La importancia de la conservación y preservación radica en salvaguardar la memoria documental de una institución u organismo, y por ende de la nación. De tal manera que los usuarios obtengan un mayor conocimiento del fondo documental existente en los diversos centros que lo albergan para así permitir la realización de trabajos de investigación.

3.9.1. Manuales. Definición

*“Los manuales constituyen una de las herramientas con que cuentan las organizaciones para facilitar el desarrollo de sus funciones administrativas y operativas. Son fundamentalmente, un instrumento de comunicación. El manual de normas y procedimientos describe en detalle las operaciones que integran los procedimientos administrativos en el orden secuencial de su ejecución y las normas a cumplir por los miembros de la organización compatibles con dichos procedimientos”.*²⁸

Si bien existen diferentes tipos de manuales, que satisfacen distintos tipos de necesidades, pueden clasificarse a los manuales como un cuerpo sistemático que contiene la descripción de las actividades que deben ser desarrolladas por los miembros de una organización y los procedimientos a través de los cuales esas actividades son cumplidas.

²⁸ <http://www.frrg.utn.edu.ar/112/manuales/ad.ppt>.

3.1.9.1. Ventajas de la disposición y uso de los manuales

1. Son un compendio de la totalidad de funciones y procedimientos que se desarrollan en una organización, elementos que por otro lado sería difícil de reunir.
2. La gestión administrativa y la toma de decisiones no quedan supeditadas a improvisaciones o criterios personales del funcionario actuante en cada momento, sino que son regidas por normas que mantienen continuidad en el trámite a través del tiempo.
3. Clarifican la acción a seguir o la responsabilidad a asumir en aquellas situaciones en las que pueden surgir dudas respecto a que áreas deben actuar o que nivel alcanza la decisión o ejecución.
4. Mantienen la homogeneidad en cuanto a la ejecución de la gestión administrativa y evitan la formulación de la excusa del desconocimiento de las normas vigentes.
5. Sirven para ayudar a que la organización se aproxime al cumplimiento de las condiciones que configuren un sistema.
6. Son un elemento cuyo contenido se ha ido enriqueciendo con el transcurso del tiempo.
7. Facilitan el control por parte de los supervisores de las tareas delegadas al existir un instrumento que define con precisión cuales son los actos delegados.

8. Son elementos informativos para entrenar o capacitar al personal que se inicia en funciones a las que hasta ese momento no había accedido.
9. Economizan tiempo, al brindar soluciones a situaciones que de otra manera deberían ser analizadas, evaluadas y resueltas cada vez que se presentan.
10. Ubican la participación de cada componente de la organización en el lugar que le corresponde, a los efectos de los objetivos empresariales.
11. Constituyen un elemento que posibilita la evaluación objetiva de la actuación de cada empleado a través del cotejo entre su asignación de responsabilidades según el manual, y la forma en que la mismas se desarrollan.
12. Permiten la determinación de los estándares más efectivos, ya que estos se basan en procedimientos homogéneos y metódicos.²⁹

3.1.9.2. Limitaciones de los manuales

1. Existe un costo en su redacción y confección que, indudablemente, debe afrontarse.
2. Exigen una permanente actualización, dado a que la pérdida de vigencia de su contenido acarrea su total inutilidad.

²⁹ <http://www.frrg.utn.edu.ar/112/manuales/ad.ppt>.

3. No incorporan los elementos propios de la organización informal, las que evidentemente existen pero no es reconocida en los manuales.
4. Resulta difícil definir el nivel óptimo de síntesis o detalle a efectos de que sean útiles y suficientemente flexibles.
5. Su utilidad se ve limitada o nula cuando la organización se compone de un número reducido de personas y por lo tanto la comunicación es muy fluida y el volumen de tareas reducido.³⁰

³⁰ <http://www.frrg.utn.edu.ar/112/manuales/ad.ppt>.

CAPÍTULO IV

REINGENIERÍA

4.1. Reingeniería. Definiciones

Reingeniería: *“es la revisión fundamental y rediseño radical de procesos de negocios para alcanzar mejoras espectaculares en medidas críticas y contemporáneas de rendimiento tales como: costo, calidad, servicio y rapidez.”*³¹

Se refiere a la necesidad de la nueva manera de pensar en las mejoras del servicio, no desde el punto de vista de mejoras como tal, sino lograr avances rápidos.

La reingeniería es reinventar el negocio, mejorarlo o modificarlo con cambios superficiales, rediseñar de acuerdo con la metodología propuesta, ir a la raíz del proceso, que es lo que significa radical.

4.1.1. La revolución de la reingeniería

Para Michael Hammer, Steven A. Santon, el término de reingeniería se había convertido en el éxito de las empresas; en el verdadero grito de batalla en todo el mundo.

Las empresas estadounidenses, no solo habían leído sino que habían implantado la reingeniería con la finalidad de incrementar sus compromisos en los años siguientes. Cada vez las empresas líderes en el área de

³¹ <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/reiapplicuh.html>

investigación de mercado, tenían un estimado de 7.000 millones de dólares, dicha cifra se refiere a los gastos del personal y servicios de consultorías. Además la reingeniería ha dejado de ser un neologismo para convertirse en un término normal en el lenguaje empresarial.

La reingeniería constituye una iniciativa que esencialmente no tiene precedentes en las empresas modernas. Se trata de reinventar por completo la forma en que se realiza el trabajo y todos los aspectos que intervienen en la operación de una organización (diseño de puestos de trabajos, estructura organizativa, sistemas de gestión similares). Muy pocas organizaciones (si acaso ha habido alguna) han tenido experiencia real en un entorno tan ambicioso.³²

4.1.2. Principios de la reingeniería

1. Organizar por objetivo, no por tareas: este principio plantea que una persona sea responsable de todos los pasos de un proceso, y en consecuencia rediseñar su trabajo en relación con el objetivo, en lugar de considerar una tarea aislada, lo que se traduce en una concentración de responsabilidades que faculta al empleado para tomar decisiones puntuales con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes.
2. Los usuarios de los resultados de un proceso ejecutan dicho proceso: los esfuerzos que se realizan para organizar el trabajo sobre la base de la división, crean dependencias de supuestos clientes entre diversos departamentos. Se reduce notablemente la necesidad de supervisión con sus gastos asociados y se elimina o se limitan

³² *Michael Hammer. La revolución de la reingeniería, Madrid, 1994, p.367*

mecanismos de coordinación y control, así mismo se facilita a quienes ejecutan los procesos el planteamiento de capacidad de sus respectivos sectores.

3. Unificar las tareas de procesamiento de información, esto refleja antigua normas de división del trabajo y parece suponer la incapacidad de los niveles inferiores, para actuar de acuerdo con la información que se produce.
4. Tratan recursos geográficamente dispersos como si fuesen centralizados: la descentralización de un recurso determinado, personal, equipos, repuestos para proveer mejor servicio a un menor costo.
5. Vincular actividades paralelas en lugar de integrarlas en sus resultados, establecer vínculos entre funciones paralelas y coordinarlas mientras sus actividades están en curso y no al terminar el proceso.
6. Asignar poder de decisión donde se ejecuta el trabajo y establecer controles en procesos: este principio indica que quienes ejecutan un trabajo deben también tomar decisiones sobre el mismo y que en el curso de proceso pueden incorporar sus propios controles.³³

³³ *Michael Hammer. Ob. cit, p. 368*

4.2. Reingeniería de procesos

*“Es una herramienta gerencial moderna, orientada al mejoramiento de los procesos. Su adecuada aplicación seguida de innovación y mejoramientos continuos nos permitirá mantenernos competitivos, pero en ningún momento puede por sí sola ser la solución a los males, problemas o falencias de la organización. Y su aplicación no garantiza tampoco el éxito de la empresa.”*³⁴

En términos generales, la reingeniería es una metodología apropiada para revisar y rediseñar los procesos, sí como para implementarlos. Enfocándose en agregar valor a cada uno de los pasos de un proceso y eliminar aquellos que no den o no puedan dar ningún valor agregado, siendo muy apropiada para generar organizaciones horizontales y organizaciones por procesos, así como para reducir costos, tiempos de procesos, mejorar el servicio y la motivación y participación del personal.

Es una herramienta que busca mejoras radicales en lugar de que el cambio sea continuo. La esencia de la reingeniería es producir cambios en el servicio, como el mejor producto del mercado y brindar un excelente servicio.

Es por definición el método mediante el cual una organización puede lograr cambio radical de rendimiento en menor costo, tiempo, servicio y calidad, por medio de varias herramientas y técnicas enfocadas en el negocio como unas series de procesos del producto principal del negocio,

³⁴ <http://www.geocitis.com/wallstreet/exchange/9158/reingenieria.html>

orientado hacia el cliente, en lugar de unas funciones organizacionales. En la reingeniería de procesos el producto principal es el negocio y ocurre cuando los conocimientos técnicos, operativos y empresariales se utilizan de manera unificada para lograr una ventaja competitiva sostenible.

El objeto de la reingeniería son los procesos, no las organizaciones, no deben enfocarse en las distintas funciones en que se dividen las tareas, sino en el trabajo que realizan los empleados.

4.2.1. Niveles de Cambios

- a. Cambios en toda la empresa: se refiere a los cambios que inicia la alta gerencia, estudian las dificultades que afrontan las partes de las organizaciones, que van a ser afectadas por dicho cambio, cuales serán sus presiones externas, sus áreas de competencias y que resultados se obtendrá.
- b. Mejoras del Proceso: el cambio puede iniciarse para mejorar un solo proceso o un pequeño grupo de procesos que se relacionan entre si. Aquí se inicia una o varias ideas referentes al cambio que se desea, se analiza y posteriormente se evalúa y de ser aceptada se convierte en realidad el proyecto.
- c. Cambios en las tareas: el trabajo o la actividad de cada empleado se hace en un estado de flujo constante, son modificaciones que se hacen sobre la marcha. Estos pequeños cambios no afectan, debido a que su naturaleza inmaterial no le presta mucha atención ni tampoco a

las personas que lo ejecutan, sin embargo los cambios en las tareas tendrán un impacto muy significativo. Si el proceso se realiza con frecuencia, no se convierte en una carga.

4.2.2. Etapas

Según Daniel Morris, la reingeniería de procesos o dinámicas se dividen en nueve etapas y son las siguientes:

1. Identificar los proyectos posibles.
2. Conducir el análisis inicial del impacto
3. Seleccionar el esfuerzo y definir el alcance.
4. Analizar la información básica del proceso.
5. Definir las alternativas, simular nuevos procesos de trabajo y nuevos flujos de trabajos.
6. Evaluar el impacto potencial de los costos y beneficios.
7. Seleccionar la mejor alternativa.
8. Implementar la alternativa seleccionada.
9. Actualizar la información.

Etapas I

1. Identificar los proyectos posibles

En esta fase como su nombre lo indica, es identificar las mejoras potenciales que podrán dar paso al proyecto.

- 1.1. Identificar el proyecto que involucren a toda la empresa

Este punto viene con el grupo de instrucciones dada por la alta jerarquía y elaboración de planes.

1.2. Identificar los proyectos en el proceso.

En base a los planes departamentales se desprende la evaluación de cada función en un proceso de estudio para su mejora.

1.3. Determinar los objetivos del proyecto

Los objetivos variaran de acuerdo, al cambio que se desee obtener por la empresa. Los mismos no pueden darse por un hecho o capricho, el éxito depende de los objetivos que se definan. Para definir los objetivos debe tenerse en cuenta un marco de referencia a partir de las condiciones del esfuerzo.

1.4. Enfocar el cambio: un conjunto específico de requisitos

Una vez definidos los objetivos se espera alcanzar una meta, de la que se deriva una razón de existir, para estos hay que cumplir un conjunto de requisitos y estos son:

- a. Apoyar una parte del plan.
- b. Reducir el tiempo que se necesita para realizar una actividad.
- c. Ver si algunos de los procesos se pueden ejecutar con menos personal.
- d. Manejar una nueva línea de negocios.
- e. Solucionar un problema
- f. Mejorar los estándares y consecuencias del proceso.
- g. Mejorar un servicio, como apoyo al cliente.

1.5. Donde comenzar: seleccionar el primer proyecto

Aquí se debe iniciar el proyecto con confianza de lo que se quiere, donde se especifica con claridad, las series de criterios a seguir:

1. El alcance que se debe definir debe ser con facilidad.
2. El alcance debe ser muy amplio para aportar un beneficio significativo a la empresa.
3. Se debe familiarizar al grupo de trabajo, en cuanto a las nuevas técnicas y metodologías. Las personas vinculadas en el cambio, deben buscar los recursos necesarios para alcanzarlo.
4. Se debe contar con la participación de aquellas partes de la administración que tengan experiencia.

Etapa II

1. Conducir al análisis inicial del impacto:

Se debe realizar un análisis sencillo del impacto, este proyecto se debe comparar, con los modelos actuales para determinar su posicionamiento.

2. Elementos entregados:

Se hace un análisis sobre el impacto que tendrá el proyecto en el flujo de trabajo.

Etapa III

1. Seleccionar el esfuerzo y definir el alcance:

Se refiere a cuantificar el beneficio en dinero, que debe ir asociado con los factores intangibles como el mejoramiento de los procesos en la relación con los clientes.

2. Establecer el alcance inicial del esfuerzo.
3. Determinar el campo de acción del proyecto, estableciendo sus alcances para visualizar los procesos que sean de preferencia para la estructura organizacional.

Etapa IV

1. Analizar la información básica del proceso de trabajo:

Aquí se refiere al límite y definición del proyecto modelo en cuanto al desarrollo de información necesaria para el análisis del flujo de trabajo.

2. Proyectos para corregir problemas:

En esta fase se determina donde se halla la causa de los problemas y sus posibles soluciones relacionadas entre sí. A partir de este punto se revisa el flujo de trabajo anterior, identificando cada una de las áreas con sus posibles fallas.

3. Proyecto para mejorar el proceso:

Se debe comenzar con identificar una oportunidad, como resultado de analizar todas las interfaces de los procesos, en otras palabras relacionar las tareas y funciones cumplidas por el departamento.

4. Aplicar la reingeniería en toda la empresa:

Se revisan las áreas del departamento, comprendida en los planes corporativos contra el viejo plan.

5. Agregar cuantificación a los modelos:

Se refiere a las actividades del proceso, entre las más relevantes están las siguientes: costos, entradas, salidas, tiempos, personal participante, calidad y valor agregado.

Etapa V

1. Definir nuevos procesos alternativos:

Simular nuevos flujos de trabajos y nuevos procesos de trabajos. En esta etapa se diseñan nuevos procesos alternos, incluyen la solución de los problemas descubiertos en la etapa anterior y el nuevo modelo de procesos y flujos de trabajo. Para esto se debe tener en cuenta lo siguiente:

✓ ¿Quién está involucrado?:

Se refiere a los equipos responsables de crear nuevos diseños de procesos, en este caso será el jefe del departamento, con la finalidad de solucionar los problemas y mejorar los procesos para establecer un flujo de información con sus departamentos que se relacionan.

✓ Crear nuevos diseños:

Se refiere a las diferentes acciones a tomar, como revisar los flujos de trabajos de cada uno de los departamentos de acuerdo a las funciones desempeñadas por cada uno de ellos y de esta manera establecer nuevas tareas. Aquí se hace la comparación de lo anterior con lo nuevo.

✓ Crear nuevos diagramas de la actividad:

En esta alternativa se crea un proceso nuevo, se tiene que elaborar varias veces, se debe presentar en forma clara las funciones de cada uno de los procesos que se van a reestructurar. Se recomienda en primer lugar realizar el diseño en forma de boceto preliminar, mediante la combinación de todas las descripciones de tareas similares en el proceso, en cada función.

✓ Crear nuevos diagramas de relación:

En este caso, se crea el nuevo diseño de procesos, debe revisarse cada decisión y tarea, para establecer su importancia en el mejoramiento, teniendo en cuenta el volumen de trabajo y sus destrezas.

✓ Determinar los cambios en la estructura organizacional:

El nuevo diseño de proceso debe presentarse ante la gerencia para demostrar los beneficios que pueden obtenerse con el desplazamiento de las responsabilidades y flujos de trabajos.

✓ El modelo de simulación de resultados de validación y análisis:

Se debe considerar el impacto sobre estos procesos, partiendo de los siguientes aspectos:

- a. Considerar las redundancias en las actividades y procesos.
- b. Considerar los cuellos de botella existentes en el trabajo y los flujos de trabajos.
- c. Identificar las operaciones ineficaces.
- d. Identificar las operaciones ineficientes.
- e. Buscar soluciones razonables a las causas de los problemas.
- f. Garantizar la validez de todas las interfaces y que los resultados de cada etapa empalmen con las entradas de la etapa siguiente.
- g. Garantizar el uso pleno de la capacidad tecnológica.

✓ Obtener la aprobación:

Trata de los diversos escenarios del diseño, mediante la perspectiva del trabajador, para formar el nuevo diseño, es obvio que debe verificarse antes de seguir con la acción subsiguiente, en esta fase se presentan los nuevos diseños de procesos que incluyen:

- a. El rediseño de los procesos apropiados.

- b. El rediseño de las funciones, tareas y flujos de trabajos.
- c. La creación de nuevas reglas y políticas.
- d. Identificar las operaciones ineficientes.

Etapas VI

Evaluar el impacto de los costos y los beneficios potenciales de cada alternativa. En esta etapa se determina el nivel de mejoramiento que se puede esperar; costos y beneficios.

- ✓ Identificar el impacto de un cambio:

Aquí se señala la revisión del proceso y de la lista de interfase, para asegurar que se tuvieron en cuenta todas las extensiones. Se definirá el alcance del cambio que causará el nuevo diseño y cada cambio de un flujo de trabajo en función de los procesos.

- ✓ Determinar los costos probables del nuevo diseño:

El costo de la implementación de reingeniería, será la reinversión que hará la empresa, entre sus costos más relevantes tenemos:

1. Gastos generales de la mano de obra.
2. Costos de los sistemas.
3. Reposición de equipos y mobiliario.
4. Cambios en la planta física.

Etapa VII

- ✓ Seleccionar la mejor alternativa:

Se refiere a escoger la mejor alternativa en función del costo y beneficio para la empresa. Es decir a mayor impacto menor costo, esto con el objetivo de facilitar los trabajos y liberar la monotonía para un mejor desempeño.

Etapa VIII

- ✓ Implementar la alternativa seleccionada:

Implementación del plan. Se rompen los viejos modelos para ejecutar el nuevo diseño de los procesos, estas modificaciones pueden estar sujetas a cambios significativos.

Etapa IX

- ✓ Actualizar la información y los modelos de guías básicas del posicionamiento:

Esta información obedece a que tanto los manuales como las bases de datos deben estar actualizados. Las modificaciones que se le hagan a los manuales quedan bajo la responsabilidad del personal de esa sección.³⁵

³⁵ <http://www.geocities.com/wallstreet/exchange/9158/rengenieria.html>

4.3. Reingeniería organizacional

“Permite rediseñar la organización de manera que esta no esté dividida o fragmentada, sino que funcione como una unidad informacional.”³⁶

Es una herramienta o metodología capaz de producir que una organización gestione sus actividades y tareas de la manera más eficaz posible, por medio de cambios y transformaciones en cada una de las áreas que dicha organización pueda tener como logística u operaciones.

La reingeniería organizacional es el rediseño de la organización de manera que éste no sea dividido o fragmentado, sino que funcione como una unidad informacional que permita mejorar los flujos de información disminuyendo el tiempo y costo del proceso, es decir de alguna manera la reingeniería organizacional es una técnica moderna que permite dar mejores resultados organizacionales. En este sentido uno de los factores delimitantes para aplicar los cambios en dicha organización es el ser humano, ya que este conlleva un sin fin de impactos en la cultura organizacional, exigiendo que sus empleados asuman el compromiso de trabajar por sus clientes y no por sus jefes.

³⁶ <http://www.monografias.com/trabajos/reingenieria/reingenieria.shtml>

4.3.1. Procesos

“Se define procesos como un conjunto de actividades que recibe uno más insumos y crea un producto, servicio de valor para el cliente. Entendiéndose que los procesos son la esencia de la reingeniería.”³⁷

4.3.2. Tareas

Es una actividad que se efectúa para alcanzar un objetivo.

³⁷ http://www.improven-consultores.com/paginas/documentos_gratuitos/gestion_reingenieria

CAPÍTULO V METODOLOGÍA

5.1. Consideraciones generales

En el marco metodológico del trabajo de investigación se presentan los diversos procedimientos para recopilar, analizar y presentar los datos con el fin de cumplir el propósito general de la investigación planteada.

En tal sentido se desarrollaron importantes aspectos relacionados con el nivel de investigación y el tipo de estudio. En este caso se trata de una investigación descriptiva; ya que permitió inferir con mayor exactitud la realidad observada, es decir el objeto de estudio; el diseño de la investigación es de tipo documental y a su vez de campo. También se precisó el universo y la población a estudiar, así como la muestra que se tomó, como fue seleccionada, las técnicas e instrumentos que se aplicaron en la recolección de datos y las características esenciales de los mismos; la presentación de los datos, y el análisis e interpretación de los resultados que permitió destacar las evidencias más significativas encontradas para la aplicación de la Reingeniería de Procesos del Departamento de Archivo y Correspondencia del IVSS, sede Altagracia.

5.2. Nivel de investigación

Según Arias Fidias el nivel de investigación se refiere al grado de profundidad con que se aborda un objeto o fenómeno. Aquí se indicará si se trata de una investigación exploratoria, descriptiva o explicativa. Nuestro proyecto estará enmarcado dentro de la investigación descriptiva, puesto que la misma consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno o grupo,

con el fin de establecer su estructura o comportamiento; por ser la que más se adecua a la problemática existente en el departamento.

Para el desarrollo del presente proyecto se realizaron las siguientes actividades:

- ✓ El arqueo bibliográfico: que consistió en la consulta del material bibliográfico existente para la propuesta en estudio.
- ✓ Recolección de datos: en esta actividad se utilizaron instrumentos de recolección de datos, que permitieron la investigación, descripción y evaluación de las características y conclusiones del Departamento de Archivo y Correspondencia del IVSS-sede Altagracia.

5.3. Diseño de la investigación

La investigación que se realizó es de tipo documental y de campo; documental, porque se recurrió a una serie de definiciones en el área de la archivística y de campo, porque se recolectaron los datos directamente de la realidad observada.

En su contexto esta investigación se basó en la aplicación de reingeniería de procesos al Departamento de Archivo y Correspondencia del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales, ubicado en la esquina de Altagracia. Se define el diseño de estudio como una estrategia encaminada a dirigir técnicamente lo relacionado con el proceso de investigación, desde la recopilación de datos hasta el análisis e interpretación de los mismos.

5.4. Universo de estudio

Universo:

El universo lo constituyen todos los archivos existentes en el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales, Sede Altagracia.

5.4.1. Población:

En la presente investigación las unidades de análisis objeto de estudio, serán la totalidad de los expedientes del Departamento de Archivo y Correspondencia del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales, sede-Altagracia. Todos ellos constituyen la población o universo de estudio para la investigación planteada, para la cual se generalizarán los resultados. En la medida, que se entiende por población o universo de estudio a... *“la totalidad de un conjunto de elementos, seres u objetos que se desea investigar y de la cual se estudiará una fracción (la muestra) que se pretende que reúna las mismas características y en igual proporción.”*³⁸

Es importante destacar, que la población de estudio en el presente caso está conformada por un total de aproximado de 45.000 expedientes.

5.4.2. Muestra:

La muestra es, en esencia un *“un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población.”*³⁹

³⁸ Ezequiel Ander-Egg. *Técnicas de Investigación Social*. 1983, p.179

³⁹ Roberto Hernández Sampieri. *Ob. cit*, p.212

Se tomó una muestra representativa de un 10 % de la población del archivo, para un total de: 4.500 expedientes.

5.5. Instrumentos y técnicas de recolección de datos:

Los mismos fueron aplicados, partiendo de los objetivos planteados en dicho estudio para así poder recopilar los datos referentes a la reingeniería de procesos del archivo del IVSS. Se encuentra dentro de la modalidad del proyecto descriptivo, no experimental, de tipo transeccional.

En este sentido se ejecutaron los pasos siguientes:

- ✓ Se realizó una entrevista a la Lic. Milagro Colina, jefa del Departamento, para conocer las impresiones del entrevistado.
- ✓ Se aplicó una encuesta dirigida a los empleados para recoger sus impresiones sobre los diferentes aspectos relacionados con el archivo.
- ✓ Se realizó un diagnóstico archivístico que permitió analizar y observar la realidad y las condiciones actuales en las que se encuentra el Departamento de Archivo y Correspondencia del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales. Esta observación no solo fue participativa humana, sino mecánica, debido a que se utilizaron instrumentos como: cuadernos para tomar notas, cámara fotográfica digital.

- ✓ Se consultaron diversas fuentes bibliográficas y electrónicas, con el objeto de recopilar toda la información esencial, que sustentó el marco teórico del presente estudio.

- ✓ Por último se analizaron los datos obtenidos con el fin de presentar un resultado y dar respuestas a los objetivos planteados que se llevaron a cabo.

CAPITULO VI

DIAGNÓSTICO DEL DEPARTAMENTO DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA DEL INSTITUTO VENEZOLANO DE LOS SEGUROS SOCIALES

Se efectuó un diagnóstico al Departamento de Archivo y Correspondencia del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales, con la finalidad de precisar más detalladamente la situación real y las debilidades que presenta dicho archivo; mediante la recabación de datos que posteriormente se presentan.

Los datos se obtuvieron a través de la observación directa empleando para ello el siguiente formato:

6.1. Ficha técnica

6.1.1. Nombre del Archivo:

Departamento de Archivo y Correspondencia del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales.

6.1.2. Dirección y Teléfono:

Esquina de Altigracia, Edificio Sede del I.V.S.S., piso 5, Caracas-Venezuela. Teléfono: 801-14-46.

6.1.3. Unidad Administrativa de quien depende:

Dirección General de Recursos Humanos y Administración de Personal.

6.1.4. Jefe del Archivo:

Lic. En Bibliotecología Milagro Colina.

6.1.5. Organigrama:

(Ver anexo N° 1).

6.1.6. Personal:

- ✓ Jefe del Departamento de Archivo y Correspondencia, Lic. Milagro Colina.
- ✓ 10 archivistas.
- ✓ 8 personas trabajan en sótano realizando actividades inherentes a la organización, clasificación y archivado de los documentos en su respectiva carpeta); además de atender las solicitudes de los usuarios.
- ✓ 4 realizan los procesos técnicos (clasificación de la documentación).
- ✓ 3 transcriptores del departamento de RRHH.
- ✓ 2 analistas de sistemas IV (transcriptoras de datos).
- ✓ 2 se encargan de organizar la documentación, cambiar las carpetas, extraer los clips, grapas entre otros.

6.2. Fondo documental

Relativo al fondo documental, se aprecia:

6.2.1. Tipología documental

a) En el lado izquierdo del expediente deben ubicarse los siguientes documentos:

1. Oferta de servicios
2. Foto tipo carnet
3. Fotocopia de la cédula de identidad ampliada y a color
4. Currículum vitae
5. Partidas de nacimiento: trabajador, hijos, etc.
6. Acta de matrimonio
7. Acta de divorcio
8. Títulos
9. Cursos
10. Reconocimientos
11. Referencias personales
12. Ubicación de habitación del trabajador (actualizado)

b) En el lado derecho del expediente deben ubicarse los siguientes documentos:

1. Documento de ingreso del trabajador
2. Resolución
3. Transferencias(presupuestarias o temporales)
4. Boletín de vacaciones, horas extras, viáticos)

5. Permisos
6. Reposos(copias)
7. Ausencias
8. Ubicación del personal por guardia, servicios y turno.

6.2.2. Volumen:

Actualmente cuenta con un aproximado de 45.000 (cuarenta y cinco mil) expedientes.

6.2.3. Organización del fondo:

La organización de los expedientes de personal es en forma numérica, utilizando el número de cédula de identidad del personal en forma correlativa.

6.2.4. Procesos archivísticos:

Los procesos archivísticos realizados en esta unidad de información responden a la tipología documental del fondo y son las siguientes:

- ✓ **Clasificación:** el sistema de clasificación esta dividido en tres grupos por estatus de personal:
 1. Funcionarios activos (contratados, fijos).
 2. Funcionarios retirados (pensionados, jubilados, renuncia, despidos, defunción).
 3. Médicos residentes (carpetas amarillas de fibra o marrones), provisionales de dos (2) a cinco (5) años.

- ✓ **Ordenación:** el sistema de ordenación es numérico, identificando los expedientes en forma correlativa, con el número de la cédula de identidad de los empleados. En el expediente se ubican a su lado derecho los siguientes documentos: oferta de servicios, foto tipo carnet, fotocopia de la cédula ampliada, currículum vitae, copias de partida de nacimiento del trabajador y de sus hijos, acta de matrimonio, títulos, cursos referencias personales entre otros. Y en su lado izquierdo los siguientes documentos: hoja de ingreso del trabajador, resoluciones, transferencias (presupuestarias o temporal), boletín de vacaciones, sobre tiempos, reposos, ausencias entre otros; trayendo como consecuencia un abultamiento del expediente por exceso de copias, clips mariposa y grapas; la utilización de dos (2) ganchos (uno para el lado derecho y otro para el izquierdo requiere de mas gastos para la institución; además que el material de las carpetas es muy endeble para contener tanta información.

- ✓ **Descripción:** se pudo constatar que el archivo no cuenta con los diversos instrumentos descriptivos (base de datos, guías, índice, inventario), para facilitar las labores de búsqueda y almacenaje. Solo poseen un cuaderno donde registran las solicitudes de préstamo de los expedientes que les envían los diferentes departamentos requiriendo la firma de la personan responsable.

6.3. Instalaciones

6.3.1. Sede:

El archivo se encuentra ubicado en un edificio construido en los años cincuenta (50) aproximadamente. Consta de 11 (once) pisos pertenecientes al Seguro Social. En cuanto a la sede podemos decir que la edificación se encuentra en buen estado, puesto que no ha habido indicios de mala construcción.

6.3.2. Ubicación del archivo:

El archivo activo esta en el piso 5 y el archivo inactivo (RT) retirados, jubilados y pensionados; está ubicado en sótano; esto no es funcional para la localización de la documentación y la conservación de los expedientes.

6.3.3. Espacio disponible:

Referente al espacio físico ocupado por ambos archivos, pudimos observar que el mismo es insuficiente para la guarda y custodia de la creciente masa documental generada, recibida a diario. Esto dificulta la organización, localización y conservación de los documentos y expedientes. A su vez el desplazamiento del personal se hace difícil.

El archivo correspondiente al personal activo (piso 5), posee un área aproximada de 120 (m²), donde reposan los expedientes que contienen información referida a:

1. Constancia de trabajo
2. Ascensos
3. Nombramientos (Resoluciones)
4. Currículum
5. Clasificaciones
6. Reposos, etc.

El archivo RT correspondiente al personal inactivo (sótano), posee un área aproximada de 500 (m²), donde reposan los expedientes que contienen información referida a:

1. Liquidación de prestaciones.
2. Comprobantes de pagos.
3. Constancias de sobrevivientes; además de los ya mencionados anteriormente.

El archivo fue manejado como depósito, no se tomó en cuenta el aumento permanente de la documentación y esto trajo como consecuencia la mutilación, extravío y daño en algunos documentos, tanto por el polvo, como por los roedores y microorganismos.

6.3.4. Tipo de construcción:

- ✓ Las paredes son de concreto armado, frisado y pintado.
- ✓ El techo es de cielo raso con fibra de vidrio, en condiciones de deterioro.
- ✓ El piso es de linóleo en su totalidad.
- ✓ Dentro del depósito hay ventanas.

- ✓ Tiene 20 lámparas de luz fluorescente con planchas de control de luminosidad.
- ✓ Hay 1 puerta de madera en la entrada del archivo.
- ✓ El cableado y la tubería son internas.

6.3.5. Condiciones en las cuáles se encuentra el archivo:

Después de haber realizado la inspección se constató que los 2 depósitos no cumplen con las condiciones y requerimientos que garanticen una buena conservación y preservación de este valioso patrimonio documental. Debido a que su estructura no posee un aire acondicionado local que regule la temperatura adecuada para este tipo de archivo, la cual debe oscilar entre los 16° y 21°. En cuanto a las paredes se observaron algunas filtraciones ya que hay un lugar donde se pudo apreciar manchas que nos indican que existe humedad y se debe a que en el interior del depósito hay un baño para el personal; a todo esto se suma el hecho de que en el archivo del sótano hay algunas ventanas, que proporcionan una ventilación natural, y también hay 4 ventiladores, para así mantener la circulación del aire. No obstante el piso se encuentra visiblemente en buen estado e igualmente el techo del depósito. Es importante señalar que en el archivo de piso 5 incide directamente la luz natural.

6.3.6. Mobiliario:

Entre los archivadores utilizados se encuentran: archimóviles y estantería abierta. Los elementos antes mencionados son insuficientes puesto que están saturados de expedientes y requieren mantenimiento por encontrarse dañadas las palancas que facilitan el movimiento de los vagones.

En cuanto al archivo (personal activo) del piso 5:

- ✓ 15 archimóviles de 7 vagones cada uno. Los cuáles están ubicados verticalmente.
- ✓ 10 estanterías abiertas que son de metal con 7 entrepaños.
- ✓ 2 gaveteros de 4.
- ✓ 10 escritorios de madera con fórmica.
- ✓ 10 sillas acolchadas y forradas en semicuerdo.
- ✓ 1 botellón de agua.
- ✓ 3 computadoras.
- ✓ 1 fotocopiadora.
- ✓ 1 cafetera eléctrica.
- ✓ 2 teléfonos.
- ✓ 1 microondas.
- ✓ 1 licuadora.
- ✓ 1 extintor.

En cuanto al archivo del sótano (personal inactivo):

- ✓ 50 archimóviles de 7 vagones cada uno. Los cuáles están ubicados verticalmente
- ✓ 30 estanterías abiertas que son de metal con 7 entrepaños.
- ✓ 8 escritorios de madera con fórmica.
- ✓ 8 sillas acolchadas.
- ✓ 1 botellón de agua.
- ✓ 1 cafetera eléctrica.
- ✓ 1 computadora.
- ✓ 1 microondas.
- ✓ 1 teléfono.

- ✓ 1 extintor.

6.4. Condiciones ambientales

6.4.1. Ventilación:

La circulación del aire dentro de los 2 depósitos es inadecuada, debido a que hay un sistema de aire acondicionado centralizado para todo el edificio.

6.4.2. Iluminación:

- ✓ La luz utilizada es de tipo artificial (fluorescente), constituida por cilindros largos de vidrio llenos de gas, y están recubiertos internamente por una capa fina de pigmentos fluorescentes, dichas luces cuentan a su vez con una plancha de control de luminosidad.
- ✓ El depósito dispone de 20 lámparas que se encuentran distribuidas en toda la extensión del archivo, siguiendo la dirección en que están ubicados los archimóviles.
- ✓ Las luces están encendidas de lunes a viernes en un horario comprendido entre las 8:30 a.m. y las 5:00 p.m.
- ✓ Otro aspecto significativo es que la luz natural entra al frente del depósito por las ventanas, efecto que por el pasar del tiempo promueve la descomposición química de los materiales orgánicos.

6.4.3. Temperatura:

Con relación a la temperatura, es sabido que en ambos archivos no se dispone de equipos de aire acondicionado que regulen la temperatura de forma adecuada, así como tampoco medidores que controlen los grados bajo los cuáles deben conservarse los fondos documentales, por lo que se estima que esta oscila entre los 21° y 22° aproximadamente.

6.4.4. Humedad relativa:

No se conocen los niveles de humedad relativa existentes en el archivo, debido a que el departamento no cuenta con deshumificadores; sin embargo se estima según información suministrada por el jefe del archivo que esta oscile entre 45 y 60 %.

6.5. Medidas de seguridad

6.5.1. Insectos y roedores:

- ✓ Fumigaciones mensuales.
- ✓ Colocación del Nostali, producto especial de forma cuadrada que se coloca en las esquinas del depósito, como preventivo contra insectos mientras se lleva a cabo la fumigación siguiente.

6.5.2. Incendio:

- ✓ Existen 2 extintores de polvo químico, para apagar el fuego en los depósitos del archivo, se debe acotar que los extintores no cuentan con una ubicación adecuada dentro de un cajetín para extintores,

están por el contrario ubicados en el baño, tampoco se dispone de un manual o normas en caso de incendio.

6.5.3. Seguridad y vigilancia:

La seguridad y vigilancia de los expedientes están al cargo del jefe del archivo (Lic. Milagro Colina) y de todo el personal que labora en él. El acceso está restringido para el personal no autorizado, y sólo se permite el acceso de personal autorizado debidamente por el jefe del archivo.

6.5.4. Mantenimiento:

- ✓ Las áreas de los depósitos donde se encuentran albergados los expedientes no reciben mantenimiento regular; a saber (estantería, archivos rodantes, escritorios, mesas, lámparas, pisos, techos, paredes, entre otros.
- ✓ La limpieza es inadecuada, debido a que la misma es realizada por una persona que no cuenta con el entrenamiento necesario para el cuidado de tan valiosos documentos.

6.5.5. Inspecciones periódicas:

Según la información suministrada la inspección es realizada diariamente, pero a nuestro juicio consideramos que no es con esa periodicidad, debido a que no se cumple con elementos básicos como orden y limpieza, los cuáles son fundamentales en un archivo que preserva documentos tan importantes.

6.6. Plan de ejecución:

Debido a que este archivo no cuenta con un presupuesto suficiente que permita agilizar el proceso de la organización, se debe solicitar ante el despacho del IVSS, una asignación o partida para gastos del archivo con el fin de poner en práctica la propuesta de adquisición de un nuevo mobiliario y equipo de oficina acordes con las necesidades del mismo al menor costo. Esta actividad se debe implantar durante el periodo 2007-2008, contando con el apoyo directo del archivo y de todo el personal que labora en dicho departamento, para así conservar y preservar la documentación el mayor tiempo posible.

CAPÍTULO VII

LA REINGENIERÍA DEL DEPARTAMENTO DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA DEL I.V.S.S.

7.1. La clasificación: el nuevo sistema de clasificación para el Departamento de Archivo y Correspondencia responderá a tres categorías por estatus de personal:

1. Funcionarios activos (contratados, fijos).
2. Funcionarios retirados (pensionados, jubilados, renuncia, despidos, defunción).
3. Médicos residentes (carpetas amarillas de fibra o marrones, provisionales de dos (2) a cinco (5) años.

7.1.1. Pasos para realizar la clasificación:

- ✚ Se recibe la documentación, se lee y se verifican los datos del empleado, poniendo especial atención al número de cédula de identidad.
- ✚ Se perfora el documento.
- ✚ Se procede a identificar en el extremo derecho con lápiz de grafito, el nombre del funcionario y su número de cédula de identidad.
- ✚ Se archiva en su respectivo expediente, teniendo en cuenta la categoría que el mismo posee, es importante recordar que cada archimóvil y estantería tiene una etiqueta visible con la numeración que abarca desde el 80.000 hasta el 90.818.898.

7.2. La ordenación: el sistema de ordenación utilizado es numérico, identificando los expedientes en forma correlativa, por el número de la cédula de identidad de los empleados.

7.2.1. Ordenación de los documentos dentro del expediente:

Con la adquisición de las nuevas carpetas de un material mas resistente y con el logo del IVSS, se procede a realizar el cambio de las mismas. En la parte interna del expediente se va a observar una clasificación del contenido, destacándose 4 secciones, incorporando un nuevo elemento (los separadores internos con sus respectivas etiquetas).

Sección 1: Documentos Personales, contiene la planilla de datos personales, fotocopia de la cédula de identidad, una foto tipo carnet, copia de partida de nacimientos de esposa (o) e hijos.

Sección 2: Estudios realizados, contiene el fondo negro certificado de títulos de Bachiller, Técnico Medio, Licenciado entre otros; los soportes del currículum vitae (cursos, talleres, ponencias).

Sección 3: Oferta de servicio, se encuentra la planilla de solicitud de empleo, se recaban datos personales del empleado, ocupacionales, socio-económicos y referencias personales; acompañado del documento de ingreso a la institución.

Sección 4: Resoluciones, contiene documentación relacionada con los permisos, reposos, ausencias, boletines de vacaciones, anticipos, horas extras, viáticos, despidos, entre otros.

A cada expediente se le va a incorporar un cartón de salida, con su respectivo nombre, apellido y cédula de identidad, esto se hace para que cuando se solicite un expediente quede constancia que el mismo fue prestado visualizando en su lugar el cartón de salida.

7.3. Métodos o instrumentos de descripción

Uno de los instrumentos de descripción recomendado al Departamento de Archivo y Correspondencia, es la administración de una base de datos realizada en plataforma Access; donde se van a proceder a ingresar cada uno de los expedientes, de acuerdo a los requerimientos de la misma, los campos a rellenar son: por cédula de identidad, apellidos, nombres, lugar de nacimiento, estatus (fijo, contratado), departamento al que está adscrito, cargo desempeñado, fecha de ingreso a la institución y de egreso. Una vez que el personal capacitado para el llenado de la misma culmine, se va a tener un soporte de todos los expedientes, pudiendo realizar un inventario a partir de esa valiosa información, que ayuda a evitar la duplicidad de información.

SISTEMA DE BASE DE DATOS PARA EL DEPARTAMENTO DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA

Formulario: muestra los campos para ingreso y las búsquedas posibles.

The screenshot shows a Microsoft Access window titled "Microsoft Access - [Huéspedes]". The interface includes a menu bar (Archivo, Edición, Ver, Insertar, Formato, Registros, Herramientas, Ventana) and a toolbar. The main area displays the logo of the Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS) and the text: "Instituto Venezolano de los Seguros Sociales", "Dirección de Recursos Humanos y Administración de Personal", and "DEPARTAMENTO DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA".

The form contains the following input fields and controls:

- Cédula de Identidad
- Apellidos
- Nombres
- Lugar de Nacimiento
- Estatus
- Departamento Adscrito
- Cargo Desempeñado
- Fecha de Ingreso
- Fecha de Egreso

Navigation icons (back, forward, search, etc.) are visible between the fields. At the bottom, the status bar shows "Registro: 1 de 1", "Vista Formulario", and the system tray with "MAYÚS" and the time "11:37".

Registro que se va a imprimir de la base de datos

The screenshot displays a Microsoft Access window titled "Microsoft Access - [Huéspedes]". The menu bar includes "Archivo", "Edición", "Ver", "Herramientas", "Ventana", and "?". The toolbar contains icons for file operations and a search box with the placeholder text "Escriba una pregunta".

The main content area shows a report header with the IVSS logo and the text "Departamento de Archivo y Correspondencia". Below this is the report title "Expedientes de Personal".

The report contains a table with the following columns: "Cédula de identidad", "Apellidos", "Nombre", "Lugar de Nacimiento", "Cargo Desempeñado", "Estatus", "Departamento Adscrito", "Fecha de ingreso", and "Fecha de Egreso". A single record is visible in the table, with the value "1" under the "Nombre" column.

At the bottom of the report, the date "miércoles, 23 de mayo de 2007" is displayed on the left and "Página 1 de 1" on the right.

The status bar at the bottom of the window shows "Página: 1" and "Preparado". The Windows taskbar at the very bottom shows the "Inicio" button, several open windows including "Angie : Base de dato...", "Huéspedes", and "Documento1 - Micros...", and the system tray with the date "ES", a clock icon, and the time "12:00".

7.4. Lineamientos para la conservación y preservación de los documentos

Basándonos en el diagnóstico presentado anteriormente, se proponen las siguientes recomendaciones para el establecimiento de lineamientos de conservación y preservación de los expedientes del personal que labora o laboró en el Seguro Social, por ello fueron tomados en cuenta los siguientes puntos:

7.4.1. Lineamientos para mejorar las instalaciones (sede, infraestructura, espacio y mobiliario)

- ✓ En cuanto al espacio para el archivo es de vital importancia invertir para una mejor ubicación del archivo, lo que implicaría un ahorro para la institución.
- ✓ Habilitar un espacio para el área de procesamiento técnico.
- ✓ Si no es posible por los momentos el cambio del archivo, se puede buscar reparar los archimóviles, para el mejor funcionamiento del mismo.
- ✓ Las estanterías deberán mantenerse a una distancia de 10cm de la pared para permitir la adecuada circulación del aire y evitar el contacto con el agua en caso de una inundación o posibles filtraciones.
- ✓ Concentrar la documentación en un solo espacio físico.

7.4.2. Lineamientos para mejorar los factores climáticos: (temperatura y humedad relativa, luz, contaminantes atmosféricos)

- ✓ Se propone aclimatar el área del depósito por tal razón se deberá dotar la misma con un sistema de aire acondicionado con una temperatura entre 16° y 21° y una humedad relativa entre los 40% y 60%, que funcionen las 24 horas del día para controlar el exceso de humedad.
- ✓ Colocar deshumificadores, higrómetros o psicómetros para el control y medición de la humedad relativa.
- ✓ Las fluctuaciones grandes y frecuentes en las condiciones ambientales deben evitarse. Cualquier cambio dentro del rango sugerido para los niveles de temperatura humedad, deberá ser pequeño y gradual.
- ✓ Evitar que la luz incida directamente sobre los expedientes (recubrir las ventanas con filtros UV, colocar persianas o cortinas que reduzcan los niveles de luz y calor).
- ✓ Respecto al polvo, sólo puede ser controlado mediante filtros de aire como parte de un sistema de aire acondicionado con ductos.

7.4.3. Lineamientos para mejorar la limpieza y mantenimiento

- ✓ Para garantizar la protección de los documentos contra el polvo, se realizara un programa rutinario y continuo de limpieza efectuado con cuidado y bajo supervisión. Los expedientes colocados en la estantería deberán ser limpiados sólo por personal debidamente entrenado e instruido.
- ✓ El personal responsable de la limpieza deberá estar protegido con batas largas, tapa boca y guantes.

- ✓ La limpieza de las estanterías debe comenzar por el último tramo, esto quiere decir el que está más cercano al techo y continuar hacia abajo hasta terminar.
- ✓ La de las ventanas, deberá hacerse con paños húmedos y luego pasarle paños secos.
- ✓ Para la limpieza del techo deben protegerse primero las estanterías cubriéndolas con bolsas plásticas, las cuáles serán retiradas al final de la limpieza.
- ✓ El mantenimiento de los pisos se realizará primero pasando la escoba, luego la aspiradora, y por último el coleteo húmedo.
- ✓ Una vez terminada la limpieza los materiales deberán ser guardados en un lugar especial para el resguardo de los mismos.

7.4.4. Medidas de seguridad

La principal preocupación de la seguridad es la preservación incluyendo medidas que mejoren daños provenientes de incendios, agua, guerra, y desastres naturales. Una planificación efectiva de preservación para manejar estos riesgos comienza con la incorporación de requisitos adecuados para especificaciones arquitectónicas y de construcción.

Incendios

- a) El incendio es un riesgo grave, muchos archivos y colecciones del pasado han sido destruidas por el fuego. La protección adecuada contra el fuego empieza por el diseño arquitectónico y la construcción del archivo o depósito. Características en el diseño tales como espacios abiertos y escaleras ornamentales que pueden actuar como chimeneas para la expansión del fuego deben

evitarse. Deben instalarse puertas adecuadas, barreras contra el fuego y la expansión del fuego por ductos para cables eléctricos y servicios eléctricos, debe ser minimizada colocando dichos servicios fuera de las áreas de almacenamiento de los documentos o expediente. La salida de emergencia para el personal que labora en el departamento no deberá permitir el acceso no autorizado al archivo.

- b) Los materiales utilizados bien sea en el edificio o en el equipamiento de los archivos deberán ser no inflamables y no deberán expedir humos tóxicos o gases que puedan perjudicar a los usuarios o los materiales del archivo.
- c) Se deberán instalar dispositivos de detección de incendios o alarmas y su mantenimiento será debidamente verificado regularmente. Serán audibles a todos los miembros del personal y a los usuarios, quienes deberán entender las señales de la alarma.
- d) Las fuentes de incendio dentro de la unidad de archivo deben ser reducidas en lo posible; pero las que existieren serán identificadas y verificadas regularmente (por ejemplo, cables eléctricos, conexiones de luz y de energía, la cocina).
- e) En caso de un incendio grave, el personal deberá entender claramente los procedimientos y avisará a los bomberos tan pronto como sea posible, organizando la evacuación del personal del archivo y de los usuarios si hubiese, los bomberos necesitarán un plano del archivo, por ello será prudente consultar con los bomberos regularmente de manera que estén familiarizados con el edificio y sus problemas.

Agua

- a) El daño por agua suele ser potencialmente más perjudicial a los archivos que el ocasionado por fuego. Pueden surgir averías en los tubos que llevan la fuente principal o de aguas negras; de las conexiones para calefacción central o aire acondicionado; externamente, por desagües congestionados o por fisuras en los techos, en ventanas, etc. Muchas de estas causas pueden evitarse mediante un mantenimiento regular planificado del edificio y pueden evitarse otros peligros al preparar las especificaciones arquitectónicas de un nuevo edificio (por ejemplo los drenajes no deben colocarse en áreas de almacenamiento).
- b) Cuando los documentos o expedientes de un archivo han sido dañados por el agua, el archivólogo tiene primero que detener el daño y luego en la medida de lo posible repararlo. Para detener el daño por agua se puede secar el material de la manera tradicional.

Guerra y desastres naturales

- a) Cualquiera de estas dos eventualidades suponen una catástrofe y circunstancias difíciles de prever. Sin embargo, el archivólogo debe desarrollar y exponer claramente un conjunto de planes de emergencia contra tales desastres. Los archivos o depósitos situados en zonas sísmicas tienen que planificar el fortalecimiento arquitectónico de sus edificios y las posibles consecuencias derivadas del agua y fuego. El estallido de una guerra podría requerir planificar la remoción del archivo hacia condiciones más seguras.

Preparación para los desastres

- a) Para combatir los efectos posibles de todos estos problemas potenciales es recomendable disponer de un conjunto de procedimientos de emergencia que permitan dar la alarma, alertar a los servicios de emergencia; llamar al personal del archivo, evaluar el alcance de los daños, decidir los pasos a tomar para dispersar o evacuar el fondo documental, organizar un equipo para recuperar y seleccionar los documentos o expedientes, y luego garantizar que el material que sufrió daños serán tratados por el personal especializado de conservación. Dichos planes deben ser estudiados con anticipación conjuntamente con las medidas para comunicarse en una emergencia, la elaboración de manuales adecuados y el entrenamiento del personal, de manera que todos sepan los pasos que han de darse.

6.2.5. Manual de normas y procedimientos

Dentro de las herramientas utilizadas para optimizar los procesos del Departamento de Archivo y Correspondencia se encuentra la elaboración de un Manual de Normas y Procedimientos, para regular los procesos archivísticos de dicha unidad de información.

Este manual se estableció con la finalidad de servir como instrumento operativo que contiene una serie de pasos o la descripción de las actividades que deben seguirse de acuerdo a las funciones administrativas de la unidad de información.

*"Manual de Normas y Procedimientos
para el Departamento de Archivo y
Correspondencia del Instituto Venezolano
de los Seguros Sociales Sede Altagracia"*



MINISTERIO DEL TRABAJO



**INSTITUTO VENEZOLANO DE LOS SEGUROS SOCIALES
DEPARTAMENTO DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA**

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL
DEPARTAMENTO DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA DEL
INSTITUTO VENEZOLANO DE LOS SEGUROS SOCIALES**

junio 2007



MINISTERIO DEL TRABAJO
INSTITUTO VENEZOLANO DE LOS SEGUROS SOCIALES
DEPARTAMENTO DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL
DEPARTAMENTO DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA DEL
INSTITUTO VENEZOLANO DE LOS SEGUROS SOCIALES

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Angie Martínez y Marisela Franquiz		
Fecha:	Fecha:	Fecha:



MINISTERIO DEL TRABAJO
INSTITUTO VENEZOLANO DE LOS SEGUROS SOCIALES
DEPARTAMENTO DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA

Asunto: Contenido	Fecha: junio 2007	Pág.
--------------------------	-----------------------------	-------------

Contenido

I. Introducción

✚ Objetivos y alcance del Manual

✚ Uso del Manual

✚ Procesos a realizar:

1. Recepción de los expedientes.
2. Gestión de expedientes del personal.
3. Registro de los expedientes en la base de datos.
4. Servicio de préstamo documental.

Página sustituida		Elaborado	Aprobado
Página de:	Fecha:		



MINISTERIO DEL TRABAJO
INSTITUTO VENEZOLANO DE LOS SEGUROS SOCIALES
DEPARTAMENTO DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA

Asunto: Introducción	Fecha: Junio 2007	Pág.
-----------------------------	------------------------------------	-------------

Introducción

El presente Manual de Normas y Procedimientos ha sido elaborado como un instrumento que busca la normalización de los procesos archivísticos en materia de clasificación, ordenación, organización, selección y distribución del fondo documental del Departamento de Archivo y Correspondencia del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales.

De igual manera a través del mismo se establecen los mecanismos de control para el acceso a la documentación, así como, un plan de disposición de documentos que evitará la existencia de archivos innecesarios en la institución.

Página sustituida		Elaborado	Aprobado
Página de:	Fecha:		



MINISTERIO DEL TRABAJO
INSTITUTO VENEZOLANO DE LOS SEGUROS SOCIALES
DEPARTAMENTO DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA

Asunto: Objetivos / Alcances	Fecha: junio 2007	Pág.
-------------------------------------	------------------------------------	-------------

Objetivos:

- ✚ Establecer las normas y procedimientos que regirán los procesos archivísticos, con el fin de servir como instrumento de información, decisión y control en el nivel del desempeño de sus funciones.
- ✚ Informar a los usuarios del archivo en cuanto a las normas que deben seguir para solicitar el servicio.
- ✚ Mejorar la calidad del servicio que se presta en el archivo.
- ✚ Facilitar y divulgar las normas de los procedimientos que se realizan en el archivo.

Alcance:

- ✚ Dirigido al Departamento de Archivo y Correspondencia, para la aplicación de los procedimientos en lo que se refiere a las operaciones archivísticas.

Página sustituida		Elaborado	Aprobado
Página de:	Fecha:		



MINISTERIO DEL TRABAJO
INSTITUTO VENEZOLANO DE LOS SEGUROS SOCIALES
DEPARTAMENTO DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA

Asunto: Uso del manual	Fecha: junio 2007	Pág.
-------------------------------	------------------------------------	-------------

Uso del manual:

- ✚ El manual debe estar a disposición de todo el personal que forma parte del Departamento de Archivo y Correspondencia del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales.
- ✚ La aplicación de este manual, el desarrollo, supervisión y cumplimiento de los procedimientos aquí descritos recaen sobre la responsable (Jefe del Archivo).
- ✚ Cualquier cambio en el ordenamiento legal vigente, que en materia de procedimientos afectan la estructura del manual, generará un cambio en su contenido.

Página sustituida		Elaborado	Aprobado
Página de:	Fecha:		



MINISTERIO DEL TRABAJO
INSTITUTO VENEZOLANO DE LOS SEGUROS SOCIALES
DEPARTAMENTO DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA

Asunto: Uso del manual	Fecha: junio 2007	Pág.
-------------------------------	------------------------------------	-------------

Uso del manual (Continuación)

- ✚ Las disposiciones señaladas en el presente manual serán de obligatorio cumplimiento por parte de los funcionarios del Departamento de Archivo y Correspondencia.
- ✚ El manual se encuentra organizado de manera tal que el usuario pueda encontrar la información de una forma clara y precisa, tanto de las unidades que intervienen en el procedimiento como las responsabilidades y acciones que deben cumplirse durante el desarrollo del mismo, hasta un nivel de detalle.
- ✚ Los usuarios del manual deberán notificar a su supervisor inmediato las sugerencias, modificaciones o cambios que afecten el contenido del mismo, con el objeto de garantizar la vigencia de su contenido y con ello mejorar la base del conocimiento en el tiempo.

Página sustituida		Elaborado	Aprobado
Página de:	Fecha:		



MINISTERIO DEL TRABAJO
INSTITUTO VENEZOLANO DE LOS SEGUROS SOCIALES
DEPARTAMENTO DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA

Asunto: Proceso de recepción de los expedientes	Fecha: junio 2007	Pág.
--	------------------------------------	-------------

A continuación se describen los procesos de la unidad de archivo, las normas generales que rigen la actividad, los participantes, y los formularios utilizados para normalizar cada proceso.

Cada proceso descrito está sujeto a modificación de acuerdo a su propia evolución; asimismo podrán agregarse nuevos procesos en la búsqueda de un servicio eficaz, por parte de la unidad de archivo, adscrito a la dirección general de recursos humanos y administración de personal.

1. Recepción de los expedientes

Se reciben los expedientes entregados por la dirección general de recursos humanos y administración de personal, acompañado de una ficha de recepción documental y listado de los mismos.

Los documentos recibidos por cada departamento del instituto en el cumplimiento de sus funciones, deben quedar debidamente registrados.

Página sustituida		Elaborado	Aprobado
Página de:	Fecha:		



MINISTERIO DEL TRABAJO
INSTITUTO VENEZOLANO DE LOS SEGUROS SOCIALES
DEPARTAMENTO DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA

Asunto: Proceso de Gestión	Fecha: junio 2007	Pág.
-----------------------------------	------------------------------------	-------------

2. Gestión de expedientes del personal del seguro social.

2.1. Organización interna de los expedientes recibidos.

2.1.1. Elaborar los formatos de los separadores internos de los expedientes, en hojas blancas tipo block, tamaño extra-oficio, colocando con letra Times New Roman en mayúscula, el nombre de la sección en la línea 55, alineado al centro.

2.1.2. Los separadores son cuatro (4) secciones entre ellas: Documentos personales, Estudios realizados, Oferta de servicio, Resoluciones.

2.1.3. Cada separador será de cartulina tamaño oficio unicolor.

Página sustituida		Elaborado	Aprobado
Página de:	Fecha:		



MINISTERIO DEL TRABAJO
INSTITUTO VENEZOLANO DE LOS SEGUROS SOCIALES
DEPARTAMENTO DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA

Asunto: Proceso de Gestión (continuación)	Fecha: junio 2007	Pág.
--	------------------------------------	-------------

2.1.4. Cada expediente será identificado de acuerdo a las series propuestas: personal activo (fijo) letra de color azul, personal activo (contratado) rojo, personal retirado (jubilado) negro y los médicos residentes en verde.

2.1.5. La documentación es seleccionada y archivada en su respectiva sección.

2.1.5.1 La sección 1 posee **Documentos personales** que contiene la planilla de datos personales llenada por el empleado, fotocopia de la cédula ampliada y a color, 1 foto tipo carnet, copia de la partida de nacimiento del empleado y en caso de ser casado partida de nacimientos de esposa (o) e hijos, exámenes médicos varios. En la sección 2 **Estudios realizados**, se encuentra el fondo negro certificado de títulos de Bachiller, Técnico Medio, Licenciado etc; al igual que los soportes del currículo vitae (copia de cursos, talleres, ponencias).

Página sustituida		Elaborado	Aprobado
Página de:	Fecha:		



MINISTERIO DEL TRABAJO
INSTITUTO VENEZOLANO DE LOS SEGUROS SOCIALES
DEPARTAMENTO DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA

Asunto: Proceso de Gestión (continuación)	Fecha: junio 2007	Pág.
--	------------------------------------	-------------

La sección 3 correspondiente a **Oferta de servicio**, se encuentra la planilla de solicitud de empleo, se recaban datos personales del empleado, ocupacionales, socio-económicos y referencias personales; acompañado del documento de ingreso a la institución. La sección 4 referida a **Resoluciones**, contiene documentación relacionada con los permisos, reposos, ausencias, ubicación del personal por guardia, servicios y turno; boletines de vacaciones, anticipos, horas extras, viáticos, despidos.

2.1.6. Las secciones y los documentos correspondientes a las mismas se colocan al lado izquierdo de la carpeta, de acuerdo al orden establecido para cada sección.

Página sustituida		Elaborado	Aprobado
Página de:	Fecha:		



MINISTERIO DEL TRABAJO
INSTITUTO VENEZOLANO DE LOS SEGUROS SOCIALES
DEPARTAMENTO DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA

Asunto: Proceso de Gestión (continuación)	Fecha: junio 2007	Pág.
--	------------------------------------	-------------

🚩 Modelo de etiqueta para los expedientes del Departamento de Archivo y Correspondencia.

Las etiquetas identificadoras de cada expediente deben cumplir con las siguientes especificaciones: (letra times new roman, número 12, con una alineación justificada. Las etiquetas se van a distinguir por colores; con respecto al personal activo (fijo) las letras serán azul, el personal activo (contratado) rojo, personal retirado (jubilado) negro y la de los médicos residentes en verde.

Ejemplo:

16.789.456 / Rodríguez Ramírez, Carlos José / Personal Activo (fijo)

14.434.659 / Muñoz Fernández, María Teresa / Personal Activo (contratado)

2.596.012 / Monasterio, Álvaro / Personal Retirado (jubilado)

15.475.306/ Hernández Ingrid / Médico Residente

Página sustituida		Elaborado	Aprobado
Página de:	Fecha:		



MINISTERIO DEL TRABAJO
INSTITUTO VENEZOLANO DE LOS SEGUROS SOCIALES
DEPARTAMENTO DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA

Asunto: Proceso de Gestión (continuación)	Fecha: junio 2007	Pág.
--	------------------------------------	-------------

Normas Generales para la Gestión de Expedientes:

- ✚ El proceso de entrega y la especificación del mismo deben quedar certificados por escrito, a través del listado de recepción documental.
- ✚ Los departamentos involucrados deben quedar conformes con el proceso.
- ✚ La recepción de documentos queda a cargo de los miembros de la unidad de archivo.
- ✚ Las etiquetas deben realizarse de acuerdo al formato que ofrece la base de datos de la unidad de archivo.

Formato:

- ✚ Formulario de identificación interna del expediente, en los que se especifica el nombre de la sección.
- ✚ Elaboración de etiquetas para la carpeta y rótulo de colgante
- ✚ Formato de ingreso documental.

Página sustituida		Elaborado	Aprobado
Página de:	Fecha:		



MINISTERIO DEL TRABAJO
INSTITUTO VENEZOLANO DE LOS SEGUROS SOCIALES
DEPARTAMENTO DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA

Asunto: Proceso de registro en la base de datos	Fecha: junio 2007	Pág.
--	------------------------------------	-------------

3. Registro de los expedientes en la base de datos

3.1. Registrar cada expediente en la base de datos del archivo, bajo plataforma Access.

3.1.1. Se procede a ingresar en la base de datos los expedientes, de acuerdo a los requerimientos de la misma, los cuáles son: número de cédula de identidad, Apellidos y Nombres, Lugar de Nacimiento (ciudad), Estatus (activo o retirado), Cargo que desempeña en la institución, Año de ingreso y egreso a la misma; también se cuenta con una opción de observaciones en la cual se puede exponer algún detalle especial con relación al expediente.

	Página sustituida	Elaborado	Aprobado
Página de:	Fecha:		



MINISTERIO DEL TRABAJO
INSTITUTO VENEZOLANO DE LOS SEGUROS SOCIALES
DEPARTAMENTO DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA

Asunto: Proceso de registro en la base de datos (continuación)	Fecha: junio 2007	Pág.
---	------------------------------------	-------------

3.1.2. Impresión de etiquetas para los expedientes, se utilizan dos tipos de etiquetas, la primera se ubica en la carpeta del expediente, denominada en el sistema como “etiquetas de carpetas”, la segunda en la carpeta colgante, definida en el sistema como “rótulo de colgante”, que ayudará a ubicar el expediente en los módulos del archivo, puesto que se coloca en una pestaña de plástico en la carpeta colgante de color verde, en la cual reposa el expediente.

3.1.2.1. Se ubica en la base de datos el número de cédula del estudiante, se seleccionará la etiqueta requerida, rótulo de colgante o etiqueta de carpeta, la etiqueta seleccionada se mostrará en una hoja en blanco, de la cual se ejecuta la opción imprimir.

Página sustituida		Elaborado	Aprobado
Página de:	Fecha:		



MINISTERIO DEL TRABAJO
INSTITUTO VENEZOLANO DE LOS SEGUROS SOCIALES
DEPARTAMENTO DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA

Asunto: Proceso de registro en la base de datos (continuación)	Fecha: junio 2007	Pág.
---	------------------------------------	-------------

1. Ejemplo del formulario de identificación interna del expediente:

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 80%; margin: 0 auto;"> <p style="text-align: center;">Documentos Personales</p> </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 80%; margin: 0 auto;"> <p style="text-align: center;">Estudios Realizados</p> </div>
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 80%; margin: 0 auto;"> <p style="text-align: center;">Oferta de Servicio</p> </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 80%; margin: 0 auto;"> <p style="text-align: center;">Resoluciones</p> </div>

2. Ejemplo de etiquetas para el rótulo colgante:

16.789.456 / Rodríguez Ramírez, Carlos José / Personal Activo (fijo)

Página sustituida		Elaborado	Aprobado
Página de:	Fecha:		

3. Ejemplo de formato de ingreso documental:

1. DATOS GENERALES:

1.1 Identificación del documento(s):	
1.2 Cantidad:	Departamento:
1.3 Observaciones:	
1.4. Archívese en: ARCHIVO RODANTE ___ ESQUELETICO ___	
Especifique _____	

2. UNIDAD EMISORA:

2.1 Entregado por:	Fecha:	Firma:

3. UNIDAD RECEPTORA - ARCHIVO:

3.1 Recibido por:	Fecha:	Firma:

		
MINISTERIO DEL TRABAJO INSTITUTO VENEZOLANO DE LOS SEGUROS SOCIALES DEPARTAMENTO DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA		
Asunto: Proceso de servicio de préstamo de expedientes	Fecha: junio 2007	Pág.

4. Servicio de préstamo de expedientes

4.1. El servicio de préstamo de expedientes es realizado a diario, y puede poner en riesgo la integridad del mismo, por lo cual, debe realizarse en forma rigurosa y especificando cada uno de las partes involucradas y su participación en el proceso:

RESPONSABLE	ACCIÓN
Solicitante	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Llena el formulario “solicitud de expediente” lo envía o entrega al departamento de archivo y correspondencia.
Unidad de Archivo	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Recibe y revisa el formulario “solicitud de expedientes”. ✚ Verifica los datos del expediente en la base de datos, asegurándose que el expediente pertenezca al acervo documental de la unidad de archivo y cuál estatus lo identifica. ✚ Busca el expediente en los módulos correspondientes de la unidad de archivo. ✚ Entrega del expediente al solicitante y lo invita a llenar el control de préstamo documental, el cuál lo acredita como

	<p>responsable del expediente por tres días máximo.</p>
Solicitante	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Cumple con los requisitos del control de préstamo documental, el cuál expresa la fecha de préstamo y entrega, el nombre y firma de la persona quien solicitó el expediente, así como también los datos del expediente solicitante. ✚ Retira y consulta el expediente, y posterior a ello lo devuelve a la unidad de archivo dentro del lapso establecido.
Unidad de Archivo	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Recibe el expediente, el mismo se evalúa para prevenir cualquier eventualidad. ✚ Entrega al solicitante el control de préstamo documental
Solicitante	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Coloca su nombre y firma en el control de préstamo documental, lo cual certifica que ha entregado el expediente y el tiempo que gestionó el mismo. ✚ Recibe el control de préstamo documental.
Unidad de Archivo	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Coloca el expediente en los módulos de la unidad de archivo en su orden correspondiente.



MINISTERIO DEL TRABAJO
INSTITUTO VENEZOLANO DE LOS SEGUROS SOCIALES
DEPARTAMENTO DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA

Asunto: Proceso de registro en la base de datos (continuación)	Fecha: junio 2007	Pág.
---	------------------------------------	-------------

Normas Generales del Servicio de Préstamo Documental

- ✚ No se deben prestar documentos sueltos sino expedientes.
- ✚ El préstamo de expedientes se realizará sólo al personal debidamente autorizado.
- ✚ Los expedientes del personal, son por su naturaleza reservados para el uso interno. Para la consulta de los mismos por otros funcionarios o particulares deben tener autorización especial y concreta del órgano superior respectivo.
- ✚ Los documentos que conforman el expediente, para la tramitación de un asunto, deben devolverse a su representante, si así lo solicitaren, y se debe dejar siempre copia certificada de ello en el expediente.
- ✚ El tiempo establecido para el préstamo es de tres (3) días, los cuáles se especifican desde el mismo momento del préstamo.

Página sustituida		Elaborado	Aprobado
Página de:	Fecha:		

Ejemplo de Formulario de Solicitud de Expedientes:

	
Solicitud de Expedientes	
Nombre y Apellido _____	
C.I: _____	Estatus de Personal _____
Departamento Solicitante _____	
Emitido por: _____	Recibido por: _____
Fecha: _____	Fecha: _____

CONCLUSIONES

La Reingeniería es una herramienta fundamental para las organizaciones que deseen rediseñar los procesos administrativos, en este caso, el Departamento de Archivo y Correspondencia del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales.

La aplicación de reingeniería de procesos al Departamento de Archivo y Correspondencia del Instituto de los Seguros Sociales permitió obtener los siguientes resultados:

- ✓ Aplicación del diagnóstico, para conocer la situación actual en la que se encontraba el archivo.
- ✓ Rediseño de los procedimientos archivísticos, para incrementar la calidad y productividad de los procedimientos ejecutados dentro del archivo, que es uno de los grandes beneficios que aporta la reingeniería de procesos.
- ✓ Diseño de un manual de normas y procedimientos (instructivo para la ejecución de las tareas archivísticas), encaminado a la optimización de los procesos, así como para facilitarle al personal los lineamientos para mejorar la calidad de servicio.

Este trabajo permitió ofrecer al Departamento de Archivo y Correspondencia del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales la reorganización de los procesos archivísticos y establecer los criterios adecuados para el tratamiento de la documentación.

Se detectaron las siguientes fallas en el Departamento de Archivo y Correspondencia y a su vez se sugieren algunas alternativas para la solución de las mismas en el menor tiempo y costo. Se concluyó lo siguiente:

- ✓ **Espacio físico:** la disponibilidad del espacio físico es insuficiente para el resguardo y custodia de la creciente masa documental generada y recibida a diario a nivel nacional. Esto a su vez dificulta la organización, localización y conservación de los documentos y sus expedientes. A esto se le agrega la desconcentración del fondo al ubicarse una parte en el piso 5 y la otra en el sótano del edificio, ambos espacios sin las condiciones mínimas de preservación y conservación del acervo documental del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales.
- ✓ **Ubicación:** no es la más adecuada, ya que se encuentra dividida en dos pisos y esto no es funcional para la localización y conservación de la documentación.
- ✓ **Mobiliario:** entre los archivadores utilizados se encuentran archivos rodantes, estanterías esqueléticas y estantería abierta, los cuales son insuficientes, puesto que los mismos están saturados de expedientes y requieren de mantenimiento por encontrarse dañadas las palancas que facilitan el movimiento de los vagones.
- ✓ **Medidas de seguridad:** Debido al carácter confidencial que tienen los documentos que se encuentran en el Departamento de Archivo y Correspondencia, es necesario que cuenten con una cerradura confiable.

- ✓ **En cuanto a la fumigación:** Se realiza mensualmente.

- ✓ **Mantenimiento:** No hay una periodicidad de limpieza.

- ✓ **Recursos Humanos:** No se cuenta con el personal suficiente, especializado en el área de archivología.

RECOMENDACIONES

Se recomienda la aplicación de la reingeniería de procesos en el Departamento de Archivo y Correspondencia del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales.

- ✓ En cuanto a la ubicación del archivo, se debe trasladar a la mezzanina, ya que esta es un área más amplia y espaciosa para el volumen del fondo documental, y así facilitará el acceso del personal interno y externo que acude día a día al Instituto Venezolano de los Seguros Sociales.
- ✓ Adquisición y mantenimiento de los mobiliarios, especialmente los archivos rodantes, por encontrarse en estado de deterioro.
- ✓ Es importante mantener niveles adecuados de temperatura entre 16°C y 21°C y la humedad relativa entre 40% y 60% en el fondo documental, para lograr una durabilidad en los documentos que allí se conservan y así prevenir daños irreversibles que puedan ocasionar grandes costos a la institución.
- ✓ Evitar colocar la estantería pegada a la pared o al techo, evitando la cercanía entre una y otra, permitiendo la circulación del personal y poder facilitar la gestión documental.
- ✓ Desincorporar los materiales que no forman parte del servicio.

- ✓ Adquirir los instrumentos para controlar la temperatura como hidrotermógrafos, que permitan medir periódicamente la temperatura y humedad relativa.

- ✓ El recurso humano este constituido por profesionales del área de Archivología.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Álvarez Torres, Martín. Manual para elaborar manuales, políticas y procedimientos. México: Panorama, 1979. 52 p.

Anden, Rafael Joan. La organización en la era de la información, aprendizaje, innovación y cambio. 4^{ta} ed; Buenos Aires: Ediciones Machie. 1997.

Ander-Egg, Ezequiel. Introducción a las técnicas de investigación social. 4^{ta} ed; Buenos Aires: Editorial Humanitas. 1974, 250 p.

Arias G, Fidias. El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica. 5^{ta} ed; Caracas: Editorial Episteme. 2006, 48 p.

Balestrini Acuña, Miriam. Cómo se elabora un proyecto de investigación. Para los estudios formulativos o explicatorios, descriptivos, diagnósticos, evaluativos, formulación de hipótesis causales, experimentales y los proyectos factibles. Caracas, Editorial Consultores y Asociados. BL. 1997, 248p.

Caraballo R. Ernesto A. Propuesta para la organización del archivo de personal empleados activos en el Hospital “JM. de los Ríos”. Tesis de grado para optar al Título de Licenciatura de Archivología. Tutor: Delfín Blanco, Caracas, UCV, 1998, 97p.

Carrillo Román y otros. Estudio de la influencia de los climas tropicales en la conservación de documentos. Caso de estudio: Archivo General de la Nación. Tesis de grado para optar al Título de Licenciatura de Archivología. Tutor: Andrés Linares, Caracas, UCV, 2000, 154p.

Cedeño Meris. Reorganización Documental de la Gerencia de Recursos Humanos del Grupo de Empresas Moderú C.A a través de un sistema de Digitalización. Tesis de grado para optar al Título de Licenciatura de Archivología. Tutor: Andrés Linares. Caracas, UCV, 2002, 64p.

Cruz Mundet, José Ramón. Manual de Archivística. Madrid: FUNDA GSR, 1994, 393p.

Champy, James. Reingeniería en la gerencia: como modificar el trabajo gerencial para rediseñar con éxito. Barcelona, 1995, 224p.

Davenport, Thomas H. Innovación de procesos: reingeniería del trabajo a través de la tecnología de la información. Madrid: Díaz de Santos, 1996, 344p.

Disponible en línea:
http://www.ivss.gov.ve/ivss/frame_histo.htm>[consulta: 25 de Mayo del 2006].

Disponible en línea: <http://www.ivss.gov.ve/ivss/objetivos.htm>>[consulta: 25 de Mayo del 2006].

Disponible en línea:
http://www.ivss.gov.ve/ivss/mision_vision.html>[consulta: 25 de Mayo del 2006].

Disponible en línea: <http://www.aventel.net/~rjaguado/rein.html>>[consulta: 25 de Mayo del 2006].

Disponible en línea: http://www.improven-consultores.com/paginas/documentos_gratuitos/gestion_reingenieria>[consulta: 01 de junio del 2006].

Disponible en línea: <http://archivologo.blogcindario.com/juntaevaluadora-de-documentos.html> >[consulta: 29 de junio del 2006].

Disponible en línea: <http://www.geocitis.com/WallStreet/Exchance/9158/reingen.html>>[consulta : 23 de junio del 2006].

Disponible en línea: <http://www.monografias.com/trabajos/reingeneria/shtml>>[consulta 18 de Octubre del 2006].

Disponible en línea: <http://www.adabi.org.mx/ccre/articulo001.html>.>[consulta: 02 de abril del 2007].

Disponible en línea: <http://www.monografias.com/trabajos16/normas-y-proced.../normas-y-procedimientos.shtml>>[consulta 02 de abril del 2007].

Gaviria Winston, Josefina Cáceres, Luis Blanco y Carlos Ortuño. Manual para la elaboración, presentación y evaluación del proyecto y del trabajo de licenciatura. 1ª Jornada de Investigación, Caracas, 1993, 46p.

Heredia Herrera, Antonia. Archivística General: Teoría y Práctica. Sevilla: Diputación Provincial de Sevilla, 1991, 512 p.

Hernández Sampieri, Roberto, Carlos Fernández Collado y Piter Lucio. Metodología de la Investigación. 2^{da} Ed; México, Mc GRAW-HILL, 2001, 501p.

J.M. Dereau y D.W.G. Clements. Conservaplan. Principios para la preservación y conservación de materiales de bibliotecas. Documentos para conservar nº 1, 2 y 3. Caracas, 1998, 81p.

Kroenke, David. Procesamiento de Bases de Datos. - - 5ª Edición - - México: Prentice-Hall Hispanoamérica, 2002. 605 p.

Mayora, Evelyn. Propuesta para la aplicación de reingeniería al Archivo General del Ministerio de la Defensa. Tesis de grado para optar al Título de Licenciatura de Archivología. Universidad Central de Venezuela, Caracas, UCV, 2004, 201p.

Mejía Myriam. Servicios de archivo. Archivo General de la Nación, Bogotá: Serie guías y manuales, N° 1, 1995, 60 p.

Morris, Daniel. Reingeniería: como aplicarla con éxito en los negocios. Santa Fe de Bogotá, Mc GRAW-HILL, 1994, 282p.

Parro Nereo, Roberto. Reingeniería: Empezar de Nuevo 4^{ta} Ed; Buenos Aires: Machie. 1996, 228 p.

Pernía Humberto Alí. Diccionario de Archivología. Caracas: Ministerio del Interior y Justicia, Archivo General de la Nación, 1990, 331p.

Pérez Figueroa Shirley. Aplicación de Reingeniería de Procesos, Biblioteca Escritorio Jurídico Torres, Plaz & Araujo. Tesis de grado para optar al Título de Licenciatura de Bibliotecología. Tutor: Consuelo Ramos, Caracas, UCV, 2001, 165p.

Stephen Foster, Jan Hiyall, Duncan Marshall. Unesco. Memoria del Mundo: Directrices para la salvaguarda del patrimonio documental. Paris: Unesco, 1995.

Vásquez Manuel. Manual de Selección Documental, 1992, 220p.

Villant C. Milagros. Principios básicos de la conservación documental y causas de su deterioro. 1^aed; Madrid: Instituto de Patrimonio Histórico Español, 1996.

Anexos

Anexo 1. Organigrama Estructural

*Anexo 2. Análisis de la Encuesta
Aplicada al Personal del Departamento
de Archivo y Correspondencia del I.V.S.S.*

MODELO DE ENCUESTA

A continuación se presentan una serie de preguntas con el objeto de conocer las necesidades informacionales del Departamento, proyectando prestar un servicio adaptado a los requerimientos reales.

En cuanto a la organización del archivo:

1. Cargo que desempeña en el departamento

2. ¿Qué tipo de documentación se encuentra en el archivo?

3. ¿Cómo se encuentran ordenados los documentos?

Alfabético ()

Numérico ()

Alfanumérico ()

Cronológico ()

4. ¿Cuáles criterios son utilizados para clasificar la documentación?

Estructura Organizativa ()

Funciones ()

Asunto ()

5. ¿Cual es el tiempo de retención de los documentos que se almacenan en el archivo?

1 año ()

5 años ()

10 años ()

Mas de 10 años ()

6. ¿Existe personal egresado en la especialidad de archivología en el departamento?

 **En cuanto a las operaciones archivísticas:**

1. ¿Se llevan a cabo las tareas y operaciones archivísticas?

Clasificación ()

Ordenación ()

Selección ()

Distribución ()

Otras

2. ¿Tienen manuales de normas y procedimientos?

Si ()

No ()

 **En cuanto a las instalaciones:**

1. ¿Considera usted que el archivo está bien ubicado?

2. ¿En que condiciones se encuentra el mobiliario asignado para el resguardo de los documentos?

Bueno ()

Malo ()

Regular ()

3. ¿Que mobiliario existe en el espacio destinado para almacenar los expedientes?

Estante esquelético ()

Archivo 4 gavetas ()

Archivo 2 gavetas ()

Archivo rodante ()

4. ¿Usted considera que la forma en que está organizado el archivo le proporciona un acceso directo y rápida localización de los expedientes?

Si ()

No ()

Explique _____

 **Referente a los servicios:**

1. ¿Se presta servicio al público?

Si ()

No ()

2. ¿A quien va dirigido el servicio?

3. ¿Qué registros y controles se utilizan para el préstamo de los documentos?

 **Referido a la conservación de la documentación:**

1. ¿Los documentos se conservan a una temperatura apropiada?

Si ()

No ()

2. ¿Que tratamiento se le da a los documentos para su preservación?

3. ¿Conoce usted las normas estándar existentes en cuanto a: temperatura, humedad relativa, iluminación, etc., para la conservación y perdurabilidad en el tiempo de los documentos?

Si ()

No ()

¡Muchas gracias por su colaboración prestada!

Índice de Gráficos

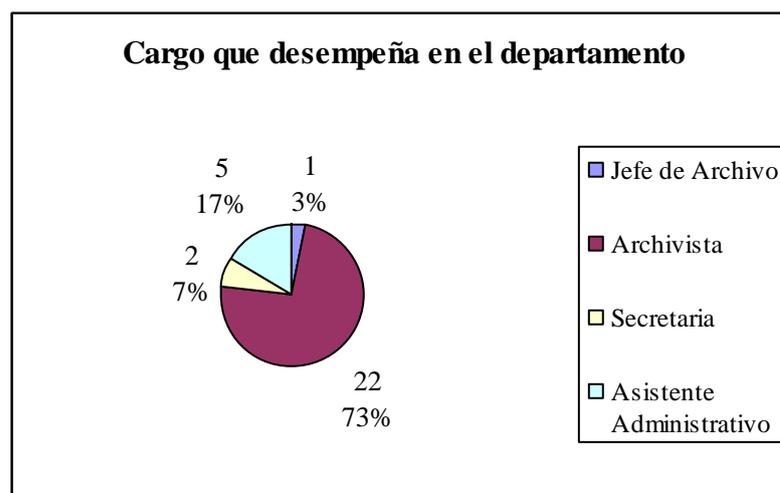
	Pág.
Gráfico 1. Cargo que desempeña en el departamento	140
Gráfico 2. Tipología documental	141
Gráfico 3. Organización de los documentos	142
Gráfico 4. Criterios para clasificar	143
Gráfico 5. Tiempo de retención de los documentos	144
Gráfico 6. Personal de la especialidad de archivología	145
Gráfico 7. Operaciones archivísticas	146
Gráfico 8. Existencia de manual de normas y procedimientos	147
Gráfico 9. Ubicación del archivo	148
Gráfico 10. Condiciones del archivo	149
Gráfico 11. Mobiliario que posee el archivo	150
Gráfico 12. Localización de los expedientes	151
Gráfico 13. Se presta servicio al público	152
Gráfico 14. Para quien es el servicio	153
Gráfico 15. Registro para préstamo de expedientes	154
Gráfico 16. Los documentos se conservan a una temperatura adecuada	155
Gráfico 17. Tratamientos para conservar documentación	156
Gráfico 18. Condiciones ambientales	157

Análisis de los resultados de la encuesta aplicada a los empleados

El instrumento está dirigido a personas que laboran en el Departamento de Archivo y Correspondencia del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales, los cuales llenaron la encuesta permitiendo identificar los siguientes resultados:

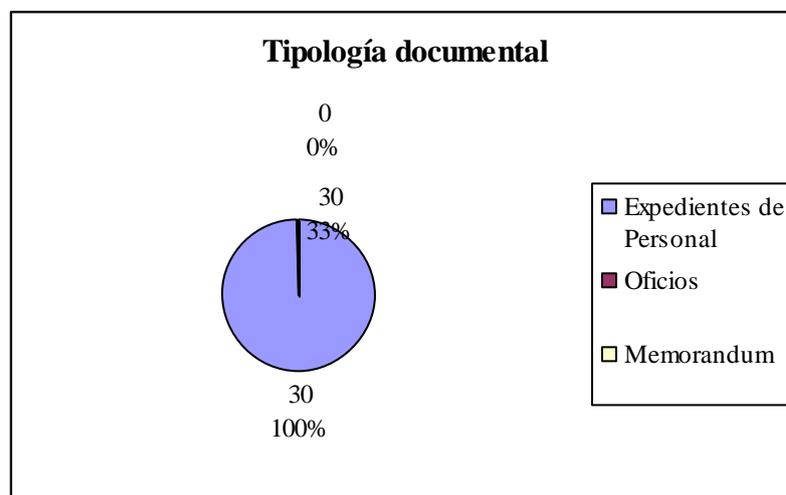
1. En cuanto a la organización del Archivo

Gráfico N° 1



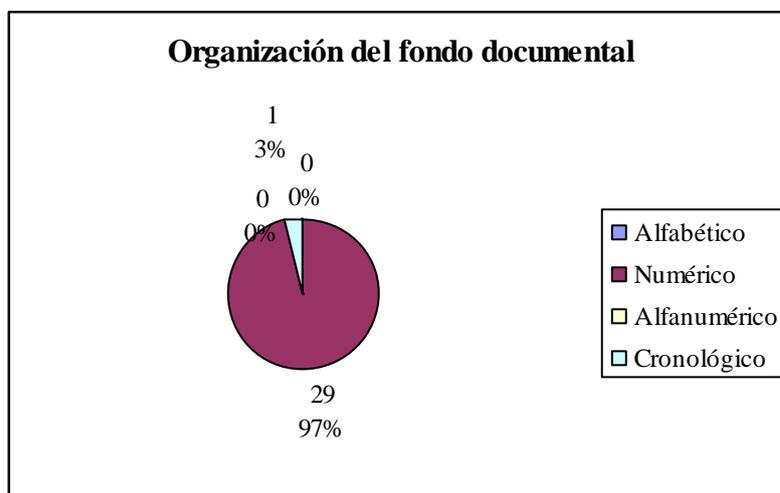
El Gráfico N° 1, señala aspectos concernientes al cargo que desempeñan los funcionarios en el departamento, el 73% del personal encuestado está ubicado en el cargo de archivista, siendo la mayoría; un 17% lo representan las asistentes administrativos, un 7% las secretarias y sólo un 3% el cargo de jefe del archivo.

Gráfico N° 2

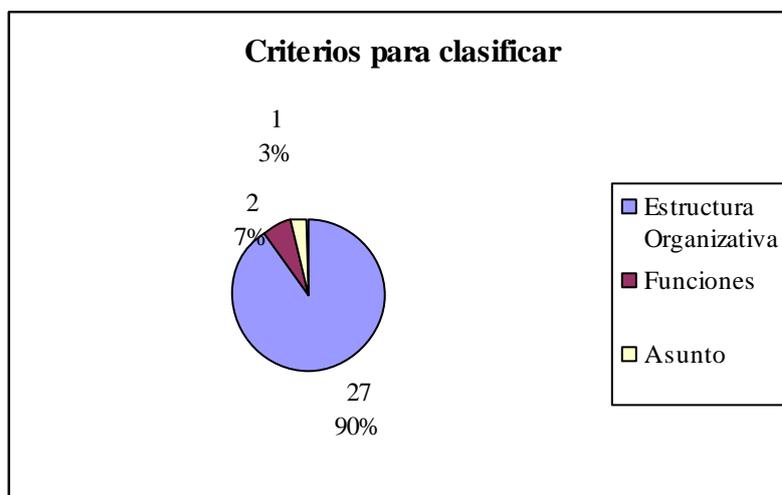


En el Gráfico N° 2, referido a la tipología documental que se encuentra en el archivo, se observó que el 100% de la muestra manifestó que el fondo documental esta formado por expedientes de personal (contratos, curriculum, memos, constancias, resoluciones. etc.)

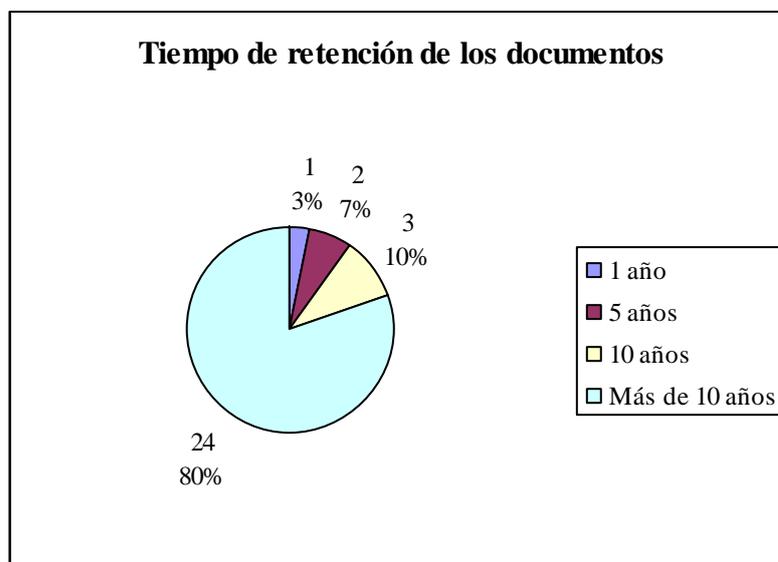
Gráfico N° 3



El gráfico N° 3, indica que referido a como se encuentran ordenados los documentos en el archivo, el 97% de los encuestados manifestó que la documentación está ordena por sistema numérico correlativo según el número de cédula de identidad del personal; y sólo un 3% manifestó que se ordenaba en forma cronológica.

Gráfico N° 4

En el Gráfico N° 4, referido a los criterios utilizados para clasificar la documentación, evidencia un alto porcentaje donde el 90% de los encuestados, clasifican de acuerdo a la estructura organizativa, es decir, los documentos son clasificados, según estructura interna del Instituto; mientras que un 7% respondieron que era de acuerdo a las funciones, y sólo un 3% afirmó que se clasificaba por asunto.

Gráfico N° 5

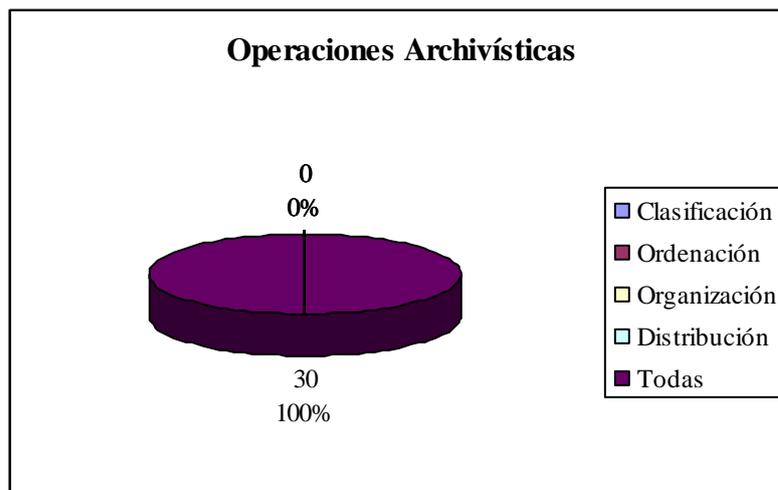
El gráfico N° 5, señala aspectos concernientes al tiempo de retención de los documentos que se almacenan en el archivo, el 80% del personal encuestado afirmó que el mismo era más de 10 años por tratarse de expedientes que contienen la vida del personal, ya sea activo, contratado, jubilado o retirado; un 10% reflejó que solo 10 años, un 7% respondió que los retenían por 5 años y por último un 3% dijo que 1 año.

Gráfico N° 6

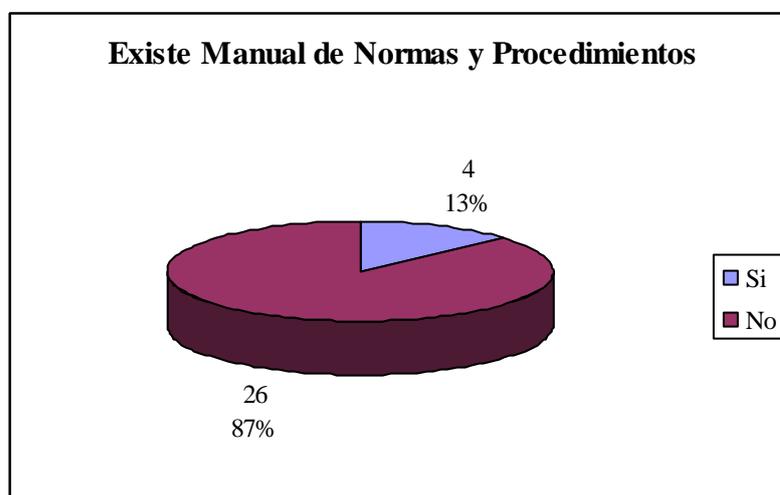
El gráfico N° 6, referido a si se cuenta con personal egresado en la especialidad de archivología arrojó los siguientes resultados, el 97% de los cargos es ocupado por personas que no cuentan con las herramientas ni preparación para laborar en ese departamento; mientras que sólo se cuenta con un 3% en este caso sólo es la jefa del Departamento y una pasante de l Escuela.

2. En cuanto a las Operaciones Archivísticas

Gráfico N° 7



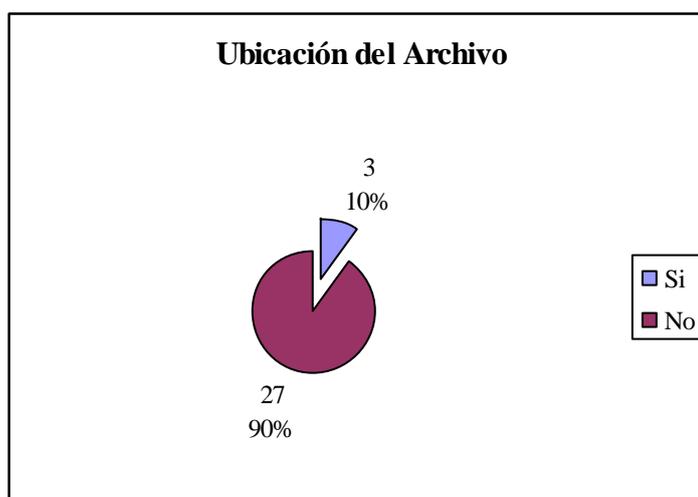
El gráfico N° 7, referido a las operaciones archivísticas arrojó los siguientes resultados, el 100% de las operaciones archivísticas se cumplen en este archivo (clasificación, ordenación, selección, distribución, entre otras); pero es importante acotar que las mismas no son bien realizadas.

Gráfico N° 8

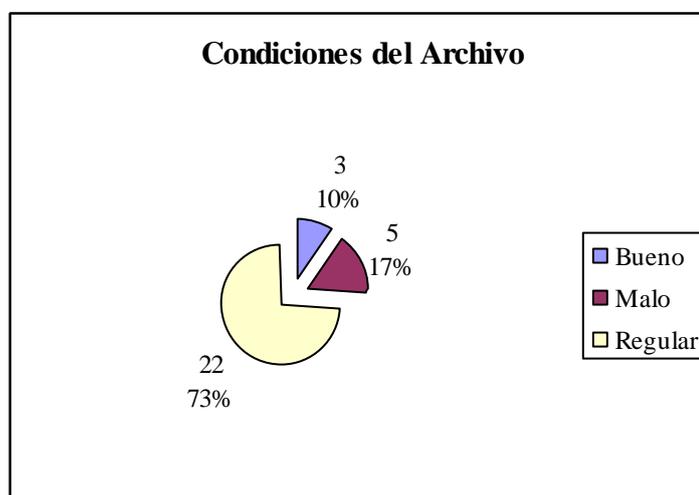
El Gráfico N° 8, referido a si existe manual de normas y procedimientos, corrobora que el 87% del personal encuestado manifestó que no existía, y por ende no se utiliza un manual de normas y procedimientos; la mayoría no sabía que era; por el contrario sólo un 13% respondieron que tenían manuales de normas y procedimientos.

3. En cuanto a las Instalaciones

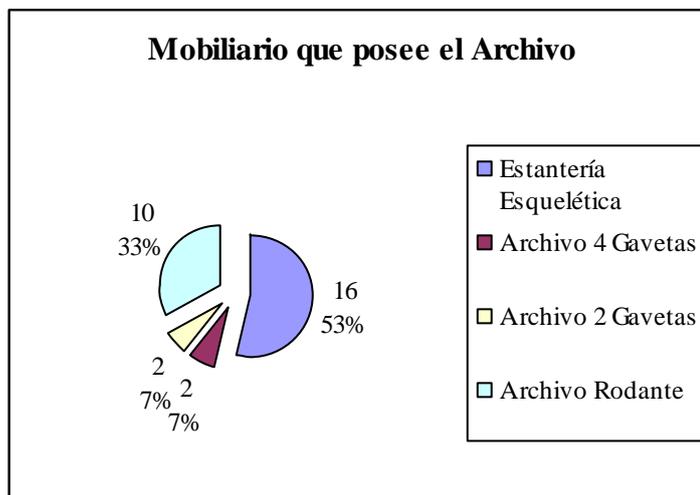
Gráfico N° 9



El Gráfico N° 9, señala aspectos concernientes a la ubicación de archivo, el 90% de la población encuestada respondió que la misma no era la ideal para llevar a cabo las funciones ejecutadas; mientras que sólo un 10% dijo estar acorde con ubicación que posee el archivo.

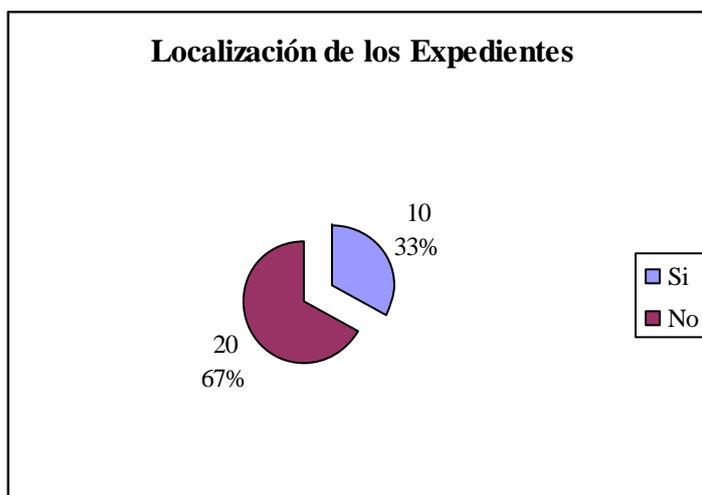
Gráfico N° 10

El Gráfico N° 10, registra las condiciones en las que se encuentra el archivo, se pudo corroborar que el 73% del personal encuestado manifestó que las condiciones en las que se encontraba el archivo eran regulares, mientras que un 17% determinó que el mismo está en malas condiciones y sólo un 10% dijo que eran buenas.

Gráfico N° 11

El Gráfico N° 11, señala aspectos concernientes al mobiliario que posee el archivo, el 53% de la población encuestada respondió que los expedientes reposan en estantería esquelética; un 33% en archivos rodantes; un 7% en archivos de 4 gavetas y el otro 7% en archivos de 2 gavetas.

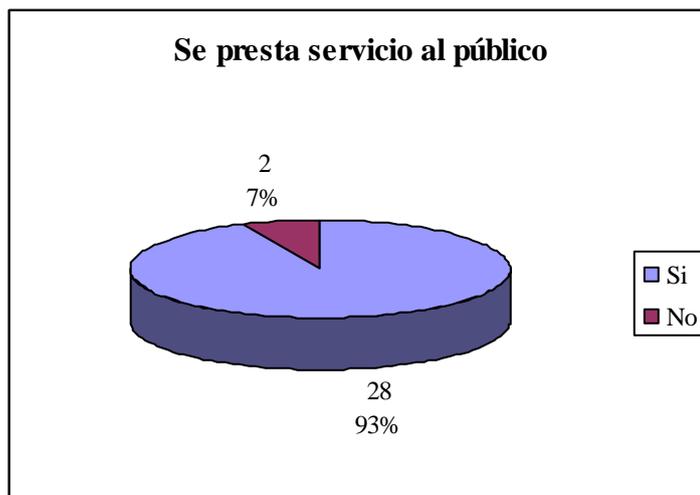
Es importante señalar que en la visita realizada se observó que los archivadores están saturados de expedientes y requieren de mantenimiento por encontrarse dañadas las palancas de los archivos rodantes.

Gráfico N° 12

El gráfico N° 12, referido a la localización de los expedientes, arrojó los siguientes resultados: un 67% del personal encuestado manifestó que la forma como está organizado el archivo muchas veces les impide que los expedientes sean localizados en forma rápida, por el contrario un 33% dice que se les hace fácil.

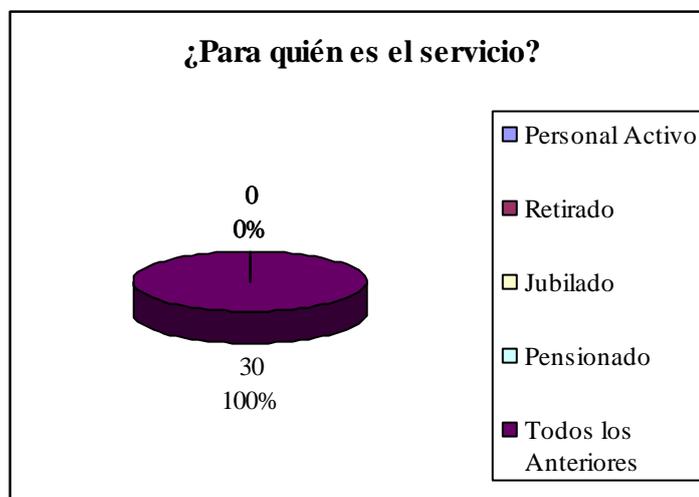
4. En cuanto a los Servicios

Gráfico N° 13

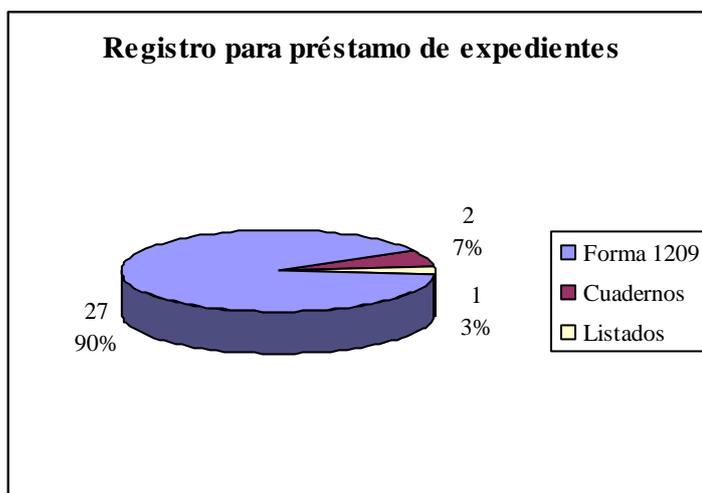


El Gráfico N° 13 señala aspectos concernientes al préstamo donde el 93 % del personal encuestado respondió que se presta el servicio al público en general; pero sólo los días martes y jueves se atienden sus solicitudes; mientras que el 7% respondió que no se realiza el mismo.

Gráfico N° 14



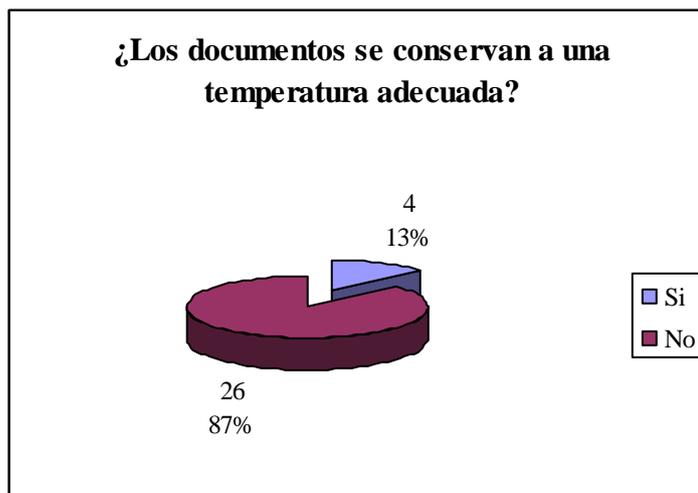
El gráfico N° 14, referido a quien va dirigido el servicio, arrojó los siguientes resultados: un 100% del personal coincidió en que el servicio es para todo el personal que pertenece o perteneció al instituto venezolano de los seguros sociales, ya sea en su condición de fijo, contratado, jubilado, pensionado o retirado.

Gráfico N° 15

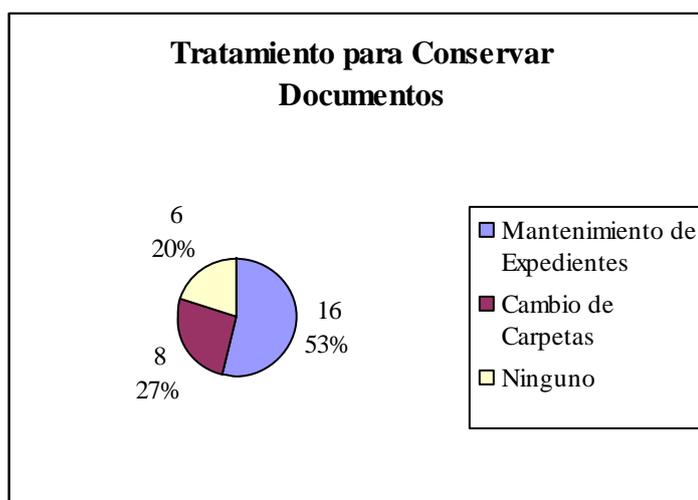
El Gráfico N° 15, señala aspectos concernientes a los registros y controles utilizados para el préstamo de los expedientes, el 90% del personal encuestado destacó que utilizan la forma 1209 esta es una planilla que se llena para el posterior préstamo del expediente; un 7% está compuesto por el llenado manual en un cuaderno donde se hace firmar al personal solicitante, el cual debe traer un oficio donde se haga mención del departamento que lo solicita, además de los expedientes que requiere para el préstamo; por ultimo un 3% es para el llenado de un listado.

5. En cuanto a la Conservación de los Documentos

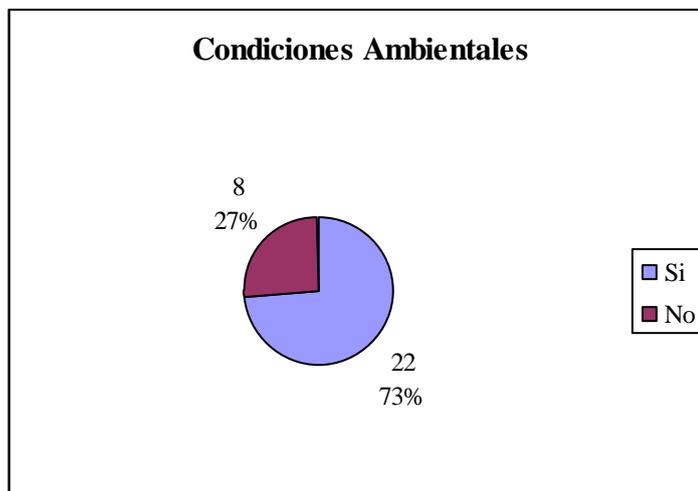
Gráfico N° 16



El gráfico N° 16, referido a si los documentos se conservan a una temperatura adecuada, arrojó los siguientes resultados: un 87% del personal coincidió en que los documentos no son conservados a una temperatura apropiada, puesto que el archivo carece de un sistema de aire acondicionado, mientras que 13% opinó que los documentos si se conservan a una buena temperatura.

Gráfico N° 17

El Gráfico N° 17, señala aspectos concernientes a si los documentos se les da un tratamiento especial para preservarlos, el 53% del personal encuestado destacó que no realizan ningún tratamiento de limpieza para su preservación; por el contrario un 27% aseguró que 2 veces al año se realiza el cambio de las carpetas y un 20% afirma que no realizan ningún tratamiento.

Gráfico N° 18

En el gráfico N° 18, referido a si el personal conoce las normas estándar existentes en cuanto a: temperatura, humedad relativa, iluminación, etc, arrojó los siguientes resultados: un 73% del personal encuestado tienen conocimientos básicos de los valores promedio que debe poseer un archivo para albergar expedientes y documentos; por el contrario un 27% opinó que no las conocen.

Anexo 3. Fotografias

Índice de Fotografías

	Pág.
Foto 1. Espacio físico reducido	160
Foto 2. Expedientes por archivar	160
Foto 3. Cajas contentivas de documentación por archivar	160
Foto 4. Personal laborando	160
Foto 5. Malas condiciones del archimóvil	160
Foto 6. Estantería esquelética donde se observan los expedientes RT	160
Foto 7. Colapso de expedientes	161
Foto 8. Expedientes en condiciones de riesgo	161
Foto 9. Sistema eléctrico cercano a los expedientes	161
Foto 10. Mobiliario en mal estado	161
Foto 11. Adquisición de material	161
Foto 12. Falta de sistema de ventilación	161
Foto 13. Carencia de filtros UV	162
Foto 14. Tuberías de aguas negras	162
Foto 15. Electrodomésticos que ponen en riesgo la integridad de los documentos	162
Foto 16. Condiciones en las que se encuentran los expedientes	162
Foto 17. Falta de espacio para realizar labores archivísticas	162
Foto 18. Estanterías abiertas con nuevas carpetas	162
Foto 19. Archivo de sótano	163
Foto 20. Archivo del personal activo	163



Foto 1. Espacio físico reducido



Foto 2. Expedientes por archivar



Foto 3. Cajas contentivas de documentación por archivar



Foto 4. Personal laborando



Foto 5. Malas condiciones del archimóvil



Foto 6. Estantería esquelética donde se observan los expedientes de RT.



Foto 7. Colapso de los expedientes



Foto 8. Expedientes en condiciones de riesgo



Foto 9. Sistema eléctrico cercano a los expedientes



Foto 10. Mobiliario en mal estado



Foto 11. Adquisición de material



Foto 12. Falta de sistema de ventilación



Foto 13. Carencia de filtros UV



Foto 14. Tuberías de aguas negras



Foto 15. Electrodomésticos que ponen en riesgo la integridad de los documentos



Foto 16. Condiciones en que se encuentran los expedientes



Foto 17. Falta de espacio para realizar labores archivísticas



Foto 18. Estantería abierta con nuevas carpetas



Foto 19. Archivo de Sótano



Foto 20. Archivo de personal activo