



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



**PROPUESTA PARA LA APLICACIÓN DE REINGENIERÍA DE
PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE ARCHIVO Y
CORRESPONDENCIA DEL INSTITUTO VENEZOLANO DE LOS
SEGUROS SOCIALES-SEDE ALTAGRACIA**

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

Presentado por: Br. Franquiz Marisela
Br. Martínez Angie

Tutor: Prof. Andrés Linares
Asesor: Lic. Milagro Colina

Caracas, junio del 2007

CONTENIDO

	Pág.
DEDICATORIAS	I
AGRADECIMIENTOS	II
RESÚMEN	III
INTRODUCCIÓN	IV
CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA	
1.1. Planteamiento del problema	6
1.2. Objetivos de la investigación	8
1.2.1. Objetivo general	8
1.2.2. Objetivos específicos	8
1.3. Justificación e importancia de la investigación	9
CAPÍTULO II	
LA INSTITUCIÓN	
2.1. Reseña histórica del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales	11
2.1.1. Objetivos	12
2.1.2. Misión	13
2.1.3. Visión	13
2.2. El Departamento de Archivo y Correspondencia del I.V.S.S.	14
2.2.1. Objetivo y función	15
2.2.2. Misión	16
2.2.3. Visión	17
2.2.4. Procesos realizados en el departamento	17

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO

3.1. Bases teóricas	21
3.1.1. Archivo. Definiciones	21
3.1.2. Importancia	23
3.1.3. Clasificación de los archivos	23
3.1.4. Funciones de los archivos	26
3.1.5. Etapas del archivo	28
3.1.6. Documentos	30
3.1.6.1. Documento. Definición	30
3.1.6.2. Características	30
3.1.6.3. Caracteres	31
3.1.6.4. Valores	33
3.1.6.5. Ciclo vital de los documentos	34
3.1.6.6. Instrumentos de Descripción	37
3.1.7. Procesos archivísticos	41
3.1.8. Lineamientos para la conservación y preservación de los documentos	48
3.1.8.1. Conservación. Definiciones	49
3.1.8.2. Preservación. Definiciones	50
3.1.8.3. Importancia de la conservación y preservación	51
3.1.9. Manuales. Definición	51
3.1.9.1. Ventajas de la disposición y uso de los manuales	52
3.1.9.2. Limitaciones de los manuales	53

CAPÍTULO IV

REINGENIERIA

4.1. Reingeniería. Definiciones	55
4.1.2. La revolución de la reingeniería	55
4.1.3. Principios de la reingeniería	56
4.2. Reingeniería de procesos	58
4.2.1. Niveles de cambio	59
4.2.2. Etapas	60

4.3. Reingeniería organizacional	69
4.3.1. Procesos	70
4.3.2. Tareas	70

CAPÍTULO V METODOLOGÍA

5.1. Consideraciones generales	71
5.2. Nivel de investigación	71
5.3. Diseño de la investigación	72
5.4. Universo de estudio	73
5.4.1. Población	73
5.4.2. Muestra	73
5.5. Instrumento para la recolección de los datos	74

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

6.1. Ficha Técnica	76
6.1.1. Nombre del archivo	76
6.1.2. Dirección y teléfono	76
6.1.3. Unidad administrativa de quien depende	77
6.1.4. Jefe del archivo	77
6.1.5. Organigrama (ver anexo nº 1)	
6.1.6. Personal	77
6.2. Fondo documental	78
6.2.1. Tipología documental	78
6.2.2. Volumen	79
6.2.3. Organización del fondo	79
6.2.4. Procesos archivísticos	79

6.3. Instalación	81
6.3.1. Sede	81
6.3.2. Ubicación del archivo	81
6.3.3. Espacio disponible	81
6.3.4. Tipo de construcción	82
6.3.5. Condiciones en la que se encuentra el archivo	83
6.3.6. Mobiliario	83
6.4. Condiciones ambientales	85
6.4.1. Ventilación	85
6.4.2. Iluminación	85
6.4.3. Temperatura	86
6.4.4. Humedad relativa	86
6.5. Medidas de seguridad	86
6.5.1. Insectos y roedores	86
6.5.2. Incendios	86
6.5.3. Seguridad y vigilancia del archivo	87
6.5.4. Mantenimiento	87
6.5.5. Inspecciones periódicas	87
6.6. Plan de ejecución	88

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

7.1. La clasificación	89
7.2. La ordenación	90
7.3. Métodos o instrumentos de descripción	91
7.4. Lineamientos para la conservación y preservación de los documentos	94
7.4.1. Lineamientos para mejorar las instalaciones (sede, infraestructura, espacio y mobiliario)	94

7.4.2. Lineamientos para mejorar los factores climáticos (temperatura y humedad relativa, luz y contaminantes atmosféricos).	95
7.4.3. Lineamientos para mejorar la limpieza y mantenimiento	95
7.4.4. Medidas de seguridad	96
7.5. Manual de normas y procedimientos	100
CONCLUSIONES	122
RECOMENDACIONES	125
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	127
ANEXOS	132-163

DEDICATORIA

A mi gran poder de Dios, la Virgen del Carmen, Jesús de Nazaret y al Ángel de mi guarda por guiarme e iluminar mis caminos y pasos a seguir para vencer mis debilidades y darme sabiduría, amor, dedicación, constancia y sobre todo esa fortaleza para despertar en un nuevo amanecer: hoy profesional de la República.

A mis familiares difuntos, mi tío Eugenio especialmente a la memoria de mi abuelita María Jacinta que si hoy estuvieras aquí compartiríamos esta gran alegría de mi vida.

Marisela Franquiz Misel

DEDICATORIA

Esta tesis esta dedicada a Díos por complacerme en cada una de mis peticiones, por acompañarme en cada instante de mi vida, si no hubiese sido por tu gran amor y ayuda se que no habría logrado llegar hasta donde estoy hoy.

A Carlos y Marlen, mis padres por haber sido siempre un gran apoyo incondicional, gracias por su amor, ayuda, comprensión, confianza y consejos que me han brindado, muchas gracias de verdad los amo.

A mi hermana Astrid y a mi sobrinito Brayan, los quiero mucho y les agradezco entrañablemente por esas palabras de aliento que siempre me dieron en esos momentos de angustia y también por estimularme a ser cada vez mejor y a culminar con éxito mi carrera.

Y a todas aquellas personas que hicieron posible la realización de la misma.

“Todo lo puedo en cristo que me fortalece”

Angie Martínez

AGRADECIMIENTOS

A mi Dios todo poderoso por abrirme las puertas en la máxima casa de estudio, la casa que vence la sombra.

A mis padres, José del Carmen y especialmente a mi madre Beda Teresa por su apoyo incondicional en todos los momentos difíciles de mi vida por guiarme cada día para continuar en este duro trayecto y así lograr esta gran meta.

A mi niña Leidy Dayana por ser el motivo más grande de mi vida para terminar hoy lo que un día comencé.

A mis hermanos y hermanas especialmente Petra por su generosa y valiosa colaboración, prestada durante mi preparación académica y poder finalizar este maravilloso trabajo de investigación que sin su ayuda no hubiese sido posible lograr este anhelado sueño.

A mis sobrinos especialmente José Alejandro y Juan Carlos, que los mejores aliados del éxito son la constancia y perseverancia, cuando uno se propone lograr una meta en la vida, querer es poder.

A mis amigos Martha, Rosmari, Marcos, Mayra y especialmente a mi amiga Nisbehth por ser el punto inicial para ingresar a esta casa de estudio.

A mi querida amiga Yuli por su amistad, aprecio, cariño y apoyo moral que siempre me ha brindado.

A mi amigo incondicional Carlos Rojas por compartir conmigo siempre bellos y valiosos momentos, por su cariño, comprensión y palabras de aliento que siempre me ha ofrecido a lo largo de mi vida personal y profesional.

A mi tutor profesor Andrés Linares, por brindarme su orientación y ser el punto de partida para iniciar el desarrollo de este trabajo como requisito parcial ante esta institución para convertirme hoy en profesional de la República.

A mis Jurados, Profesora Neusibeli Bracamonte por su apoyo y colaboración en la elaboración de este trabajo y especialmente la Profesora Aixa Vela, que sin su ayuda y entusiasmo no hubiese sido posible la culminación del mismo.

A mi compañera Angie Martínez, por su entusiasmo de culminar lo que comenzamos nuestra tesis.

A mi jefa Lic. María Muñoz, por su ayuda, apoyo y colaboración durante la elaboración de este trabajo.

A la Lic. Ingrid Hernández por su ayuda y colaboración prestada durante la ejecución de este proyecto.

Marisela Franquiz Misel

AGRADECIMIENTOS

Deseo expresar mis agradecimientos a Dios por guiarme a lo largo de mi vida, eres el motivo de mi existir; desde lo más profundo de mi corazón te amo.

A mi papi, Carlos Emiro Martínez y especialmente a mi mami, Marleny de Martínez, por sus palabras de aliento en los momentos más importantes de mi vida, siempre respetaron mis decisiones apoyándome en todo momento, su esfuerzo y dedicación produjo frutos, hoy convertida en una Licenciada graduada en la máxima casa de estudios la UCV.

A mi hermana y sobrinito, gracias porque siempre estuvieron allí cuando más los necesitaba, como diría Brayán “tu si puedes tía, lo lograste”

A mi abuela siempre tan amorosa y tierna, gracias por existir eres lo máximo, te amo.

A mis tías (Patricia, Ángela, Doris, Mary, Ana), igualmente a mis tíos (Carlos, Gaby, Aldemar, Ponce, Elio, José), los quiero mucho forman parte de mi vida, alegría y éxitos.

A mis primas y primos en especial a Héctor fuiste de gran ayuda para mi eres lo máximo.

A mi compañera de tesis Marisela Franquiz por haber aceptado la oportunidad de haber hecho este sueño realidad “nuestra tesis”.

A mi tutor Andrés Linares, eres el mejor, quien a pesar de tus múltiples compromisos nos tendiste la mano, nunca dijiste no puedo, por el contrario estuviste presto para guiarnos a lo largo del trabajo de investigación, con tus consejos y recomendaciones.

A mi asesora y colega, Licenciada Milagro Colina, Jefe del Departamento, quien siempre estuvo con sus brazos abiertos, su gran disposición para con nosotras permitió que cumpliéramos uno de nuestros sueños graduarnos.

A mi jurado, Neusibeli Bracamonte; en especial a la profesora Aixa Vela, le estaré agradecida eternamente, gracias por su ayuda desinteresada aún desde el anteproyecto, por sus consejos, correcciones y entusiasmo que nos permitieron vencer todos los obstáculos que se nos presentaron.

A mis mejores amigas de la universidad, Julia Monasterios e Inemar Beroes, por compartir conmigo a lo largo de la carrera, y haberme permitido ser parte de sus familias, las quiero mucho, ustedes ocupan un lugar especial en mi corazón.

A la mejor universidad la U.C.V. gracias por haberme permitido estudiar en “la casa que vence las sombras”.

A la Lic. María Muñoz, por haber sido un apoyo incondicional a lo largo de la realización de nuestro trabajo, muchas gracias por toda su colaboración.

A la Lic. Ingrid Hernández por haberme ayudado a darle los últimos toques a nuestra tesis, gracias por tu ayuda, apoyo, consejos profesionales, eres una amiga súper especial.

A mis compañeros de trabajo de Consultoría Jurídica del Ministerio de Energía y Petróleo, en especial al Sr. Rafael Arrieta por prestarme su colaboración.

A todos una y mil gracias...

Angie Martínez

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

**PROPUESTA PARA LA APLICACIÓN DE REINGENIERÍA DE
PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE ARCHIVO Y
CORRESPONDENCIA DEL INSTITUTO VENEZOLANO DE LOS
SEGUROS SOCIALES-SEDE ALTAGRACIA**

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

RESÚMEN

Presentar una propuesta para la aplicación de Reingeniería de procesos al Departamento de Archivo y Correspondencia del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales. El estudio realizado se efectuó a través de la búsqueda de fuentes bibliográficas, que nos permitieron apoyar el trabajo e implantar la metodología que se aplicó en la modalidad del proyecto descriptivo no experimental de tipo transeccional y la cual esta apoyada en un trabajo de campo; de esta manera se pudo elaborar el rediseño de los procesos archivísticos y las condiciones del fondo documental del referido departamento.

Descriptor Temático: 1. Reingeniería. 2. Reingeniería de Procesos. 3. Archivo. 4. Archivística. 5. IVSS. 6. Conservación. 7. Preservación. 8. Manual de Normas y Procedimientos.

INTRODUCCIÓN

Los archivos constituyen la memoria documental de las instituciones y contienen información esencial para el desarrollo de sus acciones, se están creando estrategias eficaces, en que el eje de su gestión está basado en la reingeniería de procesos, el desarrollo de habilidades y capacitación del personal, orientado hacia la solución de problemas informacionales.

La aplicación de reingeniería de procesos en el Departamento de Archivo y Correspondencia del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales, está basada en el análisis de la problemática existente en cuanto al gran volumen y dispersión de la documentación relacionada con su recurso humano (empleados, obreros, profesionales; bien sean activos, jubilados, pensionados y retirados).

Con la detección de problemas se pretende brindar soluciones reales estableciendo criterios referentes a clasificación, organización, ordenación y conservación de los expedientes; así como crear políticas de selección y expurgo; todo ello enmarcado dentro de los procedimientos de archivo más avanzados.

Aspirando contribuir al mejoramiento del funcionamiento del departamento para facilitar la generación de una cultura integral y que permita brindar un servicio de calidad tanto a los usuarios internos como a los externos que permita acceder eficazmente a la información requerida.

La estructura del trabajo contempla 6 capítulos como a continuación se señalan:

Capítulo I: el planteamiento del problema, el cual presenta la situación objeto de estudio que se desea cambiar en el departamento, los objetivos de la investigación (generales y específicos), y la justificación e importancia de la investigación.

Capítulo II: el marco teórico, expone los antecedentes de la investigación, una breve reseña histórica del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales, sus objetivos, misión y visión. Igualmente se describen los antecedentes del Departamento de Archivo y Correspondencia, sus objetivos, misión, visión; y, por último las bases teóricas que sustentaron el trabajo.

Capítulo III: versa sobre las bases teóricas del trabajo referente a los aspectos archivísticos, describiendo las operaciones archivísticas; los lineamientos para la conservación y preservación de los documentos y por último el manual de normas y procedimientos.

Capítulo IV: trata aspectos sobre la reingeniería como: definición, revolución, principios, la reingeniería de procesos, los niveles de cambio, etapas; y por último la reingeniería organizacional con sus procesos y tareas.

Capítulo V: expresa los aspectos metodológicos relacionados con la investigación. Se describen sus fases y metodologías para obtener los datos y su posterior análisis.

Capítulo VI: referido a la elaboración del diagnóstico aplicado al Departamento de Archivo y Correspondencia, con la finalidad de conocer la situación actual del mismo desde su identificación hasta el plan de ejecución.