



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



Título:

Manual de Normas y Procedimientos de Gestión Documental para los Servicios de Salud de Seguros Constitución (2015-2016)

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

Presentado por: Br. Guerrero Marín, Néstor José

Tutora: Profa. Gloria Márquez Bermejo

Caracas, Septiembre 2017.

Guerrero Marín, Néstor José.

Manual de Normas y Procedimientos de Gestión Documental para los Servicios de Salud de Seguros Constitución (2015-2016) / Néstor Guerrero; Tutor: Profa. Gloria Márquez Bermejo.- 2017.

Tesis (Licenciatura en Archivología). Universidad Central de Venezuela, Facultad de Humanidades y Educación, Escuela de Bibliotecología y Archivología: Caracas – Venezuela; 2017. – 138 pp.

MANUAL, NORMAS, PROCEDIMIENTOS, ARCHIVÍSTICA, GESTIÓN DOCUMENTAL, NORMA ISO 15489.

Dedicatoria

*A Dios,
por permitirme redescubrir
el sentido de cada etapa en mi vida.*

*A mi madre,
por su lucha constante e incansable.*

*A mi padre,
por su guía y enseñanza.*

*A ambos,
por inculcarme grandes valores.*

*A mi hermana,
por ser más que luz de esperanza
en mi vida.*

*A mi hermano,
por su apoyo incondicional.*

*A mi familia,
por brindarme la fortaleza
para mi crecimiento personal.*

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a la profesora Gloria Márquez Bermejo por su disposición a brindarme el apoyo como tutora; por tomar su tiempo en guiarme para culminar mi Trabajo de Licenciatura.

A mis jurados: la profesora Martha Rondón por su guía y consejo; el profesor Pedro Coronado, por su disposición y apoyo. A la profesora Neusebeli Bracamonte por su apoyo en ser Jurado suplente para mi defensa y permitir que lograra hacerlo a tiempo.

A la Licenciada Hipzahy Bermúdez, por todo su apoyo y grandes enseñanzas en el ámbito laboral, entre ellas conocer los lineamientos para la creación de un Manual de Normas y Procedimientos.

A la Licenciada Yuraima Suárez, por creer en mí e impulsarme profesionalmente. Por su consejo, guía y enseñanza. Por inculcarme que mi crecimiento laboral va ligado con la ética y los valores personales.

A la Licenciada Marie Pineda, por ser una excelente compañera y amiga a lo largo de la carrera. Por el apoyo, comprensión y motivación que siempre me brinda.

A Bonny Cárdenas por su gran apoyo y consejo para este trabajo de Licenciatura. Por motivarme a cumplir los objetivos a pesar de las dificultades.

A Seguros Constitución, por permitirme aplicar un Manual de Normas y Procedimientos para el área en la que laboraba y evidenciarlo por medio de este Trabajo de Licenciatura.

CONTENIDO

RESUMEN	9
INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	13
1.1. Planteamiento del Problema	13
1.2. Objetivo General	15
1.3. Objetivos Específicos.....	15
1.4. Justificación de la Investigación.....	16
1.5. Ubicación del Problema de Investigación	17
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	18
2.1. Antecedentes Históricos de Seguros Constitución.....	18
2.1.1. Misión.....	18
2.1.2. Visión	18
2.1.3. Valores	18
2.1.4. Estructura Jerárquica	19
2.2. Archivo de Servicios de Salud.....	19
2.3. Bases Legales.....	20
2.4. Antecedentes de la Investigación.....	32
2.5. Bases Teóricas	36
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO	55
3.1. Nivel de Investigación	55
3.2. Diseño de Investigación	55
3.3. Población	56
3.4. Muestra	57

3.5. Técnicas de Recolección de Datos	57
3.6. Instrumentos de Recolección de Datos.....	58
CAPÍTULO IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	60
4.1. Observación Participante de Tipo Libre o No Estructurada	60
4.2. Entrevista Estructurada.....	64
CAPÍTULO V. PROPUESTA	75
<i>“Manual de Normas y Procedimientos para los Servicios de Salud”</i>	79
Normas Generales de Uso del Manual	81
Objetivo.....	82
Alcance	82
Marco Legal.....	83
Políticas	88
Normas del Archivo.....	90
I. Generales.....	90
II. De Préstamo de Documentación.....	90
III. De la Transferencia de Documentos al Archivo	91
Desarrollo de Procedimientos de Archivo de Servicios de Salud.	94
1. Procedimiento de Transferencia de Documentos al Archivo de Gestión.....	94
1.1. Objetivo, Alcance y Frecuencia del Proceso.	94
1.2. Normas Específicas.....	94
1.3. Descripción del Procedimiento de Transferencia de Documentación al Archivo de Gestión.....	95

2. Procesamiento Técnico de la Documentación Transferida al Archivo de Gestión.....	98
2.1. Objetivo, Alcance y Frecuencia del Proceso.	98
2.2. Normas Específicas.....	98
2.3. Descripción del Procedimiento.	99
3. Procedimiento de Préstamo de Documentación desde el Archivo de Gestión.....	102
3.1. Objetivo, Alcance y Frecuencia del Proceso.	102
3.2. Normas Específicas.....	102
3.3. Descripción del Procedimiento.	103
4. Procedimiento de Devolución de Documentación al Archivo de Gestión.....	107
4.1. Objetivo, Alcance y Frecuencia del Proceso.	107
4.2. Normas Específicas.....	107
4.3. Descripción del Procedimiento.	107
Glosario de Términos.....	111
Anexos del Manual de Normas y Procedimientos	115
CONCLUSIONES	120
RECOMENDACIONES.....	122
FUENTES CITADAS Y CONSULTADAS.....	124
ANEXOS.....	129

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1	64
Gráfico N° 2	65
Gráfico N° 3	67
Gráfico N° 4	69
Gráfico N° 5	71
Gráfico N° 6	72
Gráfico N° 7	73
Gráfico N° 8	74

Manual de Normas y Procedimientos de Gestión Documental para los Servicios de Salud de Seguros Constitución (2015-2016)

Autor: Guerrero, Néstor

Tutora: Gloria Márquez Bermejo

Fecha: Septiembre 2017

RESUMEN

Se desarrolla un Manual de Normas y Procedimientos de Gestión Documental para los Servicios de Salud de Seguros Constitución, buscando establecer los procesos archivísticos adecuados en el Archivo de Servicios de Salud y las áreas relacionadas con la trazabilidad de la documentación. Su elaboración fue sustentada en las fases para el diseño de sistemas de gestión de documentos contempladas en la Norma ISO 15489. Las técnicas utilizadas fueron la observación participante de tipo libre o no estructurada y la entrevista estructurada. El nivel de investigación fue descriptivo, con diseños de tipo campo y documental. Este Manual de Normas y Procedimientos finalmente garantiza una organización eficiente de los documentos en base a su correcto procesamiento técnico, transferencia y préstamo en el que se involucra a los usuarios de la Gerencia Nacional de Personas de Seguros Constitución.

Palabras claves: MANUAL, NORMAS, PROCEDIMIENTOS, ARCHIVÍSTICA, GESTIÓN DOCUMENTAL, NORMA ISO 15489.

INTRODUCCIÓN

Existen innumerables empresas que asumen la gestión documental de sus archivos como un tema sencillo, es decir, una simple ejecución de un esquema de tareas y de organización que solamente conllevan a la improvisación en el resguardo y manejo de la información. Pese a ese pensamiento despreocupado o de desconocimiento por las actividades archivísticas, los especialistas de la información trabajamos para que las organizaciones logren una eficiente gestión de su documentación en cualquiera que sea su soporte.

En este sentido, desarrollar un Manual de Normas y Procedimientos de Gestión Documental para los Servicios de Salud de Seguros Constitución, es una tarea compleja y a su vez esencial para garantizar la correcta fluidez de la información; la eficiencia de los procesos de organización documental; y, la efectiva gestión del Archivo de la empresa.

En este sentido, es necesario realizar primeramente un diagnóstico del fondo documental que permita identificar las series documentales. Asimismo, se deben definir los procesos de transferencia, préstamo y procesamiento técnico de la documentación apoyados siempre en herramientas tecnológicas, que logren implementar un sistema computarizado de gestión documental como el sistema SCAV, el cual es un software de venta comercial ideal para el control y gestión de la documentación del archivo.

Es importante destacar que la documentación de los Servicios de Salud de Seguros Constitución representa un sub-fondo documental que no cuenta con herramientas ni procesos establecidos para su organización. Por tanto, basándose en herramientas archivológicas, la implementación del Manual de Normas y Procedimientos es ideal para

crear las condiciones necesarias para el buen funcionamiento de un Archivo de Gestión denominado “Archivo de Servicios de Salud”.

Este Trabajo de Licenciatura se presenta como requisito para optar al título de Licenciado en Archivología de la Universidad Central de Venezuela, como aporte al conocimiento acumulado durante el tiempo de estudio en la Escuela de Bibliotecología y Archivología. Para llevar a cabo los objetivos de investigación, se despliega esta propuesta de estudio por medio de cinco capítulos estructurados de la siguiente manera:

En el Capítulo I, se estudiarán el planteamiento del problema, los objetivos de la investigación, la justificación y líneas de investigación a las cuales estará sujeto el proyecto, dictando así las bases para la ejecución de la propuesta en Seguros Constitución.

En el Capítulo II, se revisarán los antecedentes del proyecto en curso, apoyándose en investigaciones similares, se describe la historia y estructura actual de la aseguradora, se definirán términos asociados a la propuesta e investigación y se indicarán las bases legales que rigen tanto al Archivo de Servicios de Salud como a su documentación.

El Capítulo III, abarcará el nivel de la Investigación y su diseño, con la población y la muestra a tratar, se indicarán las técnicas e instrumentos de recolección de datos que permitirán su aplicación en el campo de investigación y se determinará el resultado del proyecto.

Luego, en el Capítulo IV, se hará la presentación y el análisis de los resultados, determinados por observación participante de tipo libre o no estructurada y una entrevista estructurada.

Finalmente, en el Capítulo V, tomando la Norma ISO 15489 como referencia para el diseño de sistemas de gestión documental, se argumentan cada una de sus fases metodológicas y luego se presenta el Manual de Normas y Procedimientos desarrollado para este Trabajo de Licenciatura.

CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del Problema

La empresa Seguros Constitución, dedicada al ramo asegurador, cuenta dentro de su estructura con un Archivo Central que se había visto afectado por los constantes cambios estructurales realizados tanto a la organización como a la documentación, en sus Vicepresidencias, Gerencias y Jefaturas; esta situación, genera un desfase entre el Cuadro de Clasificación Documental del Archivo Central y los documentos producidos por las nuevas dependencias, las cuales no fueron incluidas al mismo ritmo de los cambios orgánicos ejecutados.

Con los cambios realizados dentro de la organización, el Archivo Central asume la responsabilidad de apoyar la gestión y el manejo del sub-fondo documental perteneciente al área de Servicios de Salud, el cual era controlado por personal que desconoce las labores archivológicas mínimas requeridas para el control y resguardo de la documentación. De manera que se envía al Coordinador de Archivo Central a liderar un proyecto para establecer un Archivo adecuado a las actividades archivísticas. Es así como se observa que la unidad no cuenta con un Manual de Normas y Procedimientos que defina su Procesamiento Técnico, y también carezca de herramientas tecnológicas necesarias para el control del registro de la documentación y préstamos de la misma a los usuarios.

En consecuencia, se puede inferir que la empresa corre el riesgo de pérdida de documentación, situación que puede acarrear sanciones legales y administrativas, así como el incremento de costos de material de oficina y de impresión para la recomposición de la documentación, inversión de horas hombre extra para la recuperación de la información y falta de toma de decisiones oportunas.

Por tanto, se hace necesario realizar una evaluación a través de un diagnóstico real del fondo documental del Archivo de Servicios de Salud de Seguros Constitución; identificar las series documentales, definiendo los procesos de transferencia, préstamo y procesamiento técnico de la documentación determinando las herramientas tecnológicas en el desarrollo del Manual de Normas y Procedimientos, pudiendo así aplicar las mejoras de acuerdo a los pasos establecidos en la Norma ISO 15489-1, en su capítulo 8.4 y su Informe Técnico ISO 15489-2 en su capítulo 3.2.

A tal efecto, se quiere dar respuesta a las siguientes interrogantes: ¿Cómo determinar o identificar la situación actual del Fondo Documental del Archivo de Servicios de Salud? ¿Cómo ordenar las Series Documentales que se producen en el área de Servicios de Salud? ¿De qué manera se puntualizan los Procesos de Transferencia, Préstamo y Procesamiento Técnico de la Documentación? ¿Dónde aplicar las herramientas tecnológicas en el desarrollo del Manual de Normas y Procedimientos?

1.2. Objetivo General

Desarrollar un Manual de Normas y Procedimientos de Gestión Documental para los Servicios de Salud de Seguros Constitución.

1.3. Objetivos Específicos

Realizar diagnóstico del Fondo Documental del Archivo de Servicios de Salud.

Identificar las Series Documentales que se producen en el área de Servicios de Salud.

Definir los Procesos de Transferencia, Préstamo y Procesamiento Técnico de la Documentación.

Determinar las herramientas tecnológicas en el desarrollo del Manual de Normas y Procedimientos.

Establecer la implementación de un software que permita el desarrollo del Manual de Normas y Procedimientos.

1.4. Justificación de la Investigación

En toda organización, a través de la creación, mejoramiento o actualización de los Manuales de Normas y Procedimientos, se logra una mayor productividad y competitividad en el mercado al cual pertenece la Empresa. Por otra parte, las organizaciones deben analizar los procesos utilizados, de manera que si existe algún inconveniente pueda mejorarse o corregirse. El resultado de la aplicación de esta técnica radica en un crecimiento de las organizaciones dentro del mercado, hasta posicionarse entre las primeras. Por tanto, se considera de vital importancia que el Archivo Central de Seguros Constitución brinde el apoyo adecuado, a través de la asignación de un Coordinador, para establecer el flujo de las operaciones relacionadas al sub-fondo documental de los Servicios de Salud en la Gerencia Nacional de Personas.

En este sentido, se busca propiciar el mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales de la Institución y servir como medio de integración para el personal nuevo ingreso, tanto del Archivo Central como de otras dependencias de la Empresa, facilitando así la incorporación a su unidad orgánica, manteniendo la correcta realización de las transferencias y procesamiento técnico de la documentación que propiciará la uniformidad del trabajo.

De esta manera, Seguros Constitución como empresa del ramo asegurador debe lograr respuestas efectivas a los clientes y entes reguladores, disminuyendo los costos en cuanto a la recuperación de la información, multas, entrenamiento al personal, y logrando un efectivo aprovechamiento del tiempo en la realización del trabajo, evitando la repetición de instrucciones y directrices.

Cabe destacar, que esta investigación tiene la intención de aportar a la Escuela de Bibliotecología y Archivología de la Universidad Central de

Venezuela (UCV) más conocimientos en cuanto a lo referido a la organización documental y creación de Manuales de Normas y Procedimientos, para propiciar el interés sobre este tema en otros investigadores.

1.5. Ubicación del Problema de Investigación

Todas las organizaciones manejan información y en cada una de ellas debe existir un sistema de gestión documental. Este requerimiento no se cumple en la mayoría de las empresas, las cuales terminan solicitando los servicios de los Profesionales de la Información o estudiantes en el área cuando presentan sanciones de tipo fiscal o administrativa, acumulación o pérdida de documentación o retraso en la localización de la información para la toma de decisiones oportunas. En consecuencia, surge la necesidad de crear un Archivo o mejorar sus procesos.

La escuela de Bibliotecología y Archivología en conjunto con el Centro de Investigación y Desarrollo de la Información (CIDECI) presenta a la comunidad universitaria por las cuales se rigen sus investigaciones, siendo tres de estas las que aplican al estudio en curso:

- Aplicación y uso de las nuevas tecnologías en unidades, sistemas, servicios y productos de información.
- Procesamiento de la Información.
- Gestión de servicios - sistemas y unidades de información.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

2.1. Antecedentes Históricos de Seguros Constitución

Seguros Constitución, C.A. posee sus raíces en la antigua Seguros Sofitasa con Sede situada en los Andes Venezolanos y más de quince años de fundada. Con su adquisición desde el 18 de julio de 2005, establecieron la nueva Sede en la Capital, conformando un equipo de profesionales con amplia trayectoria en el Mercado Asegurador. Seguros Constitución en Venezuela se encuentra en el Distrito Capital, específicamente en la zona de El Rosal, Av. Venezuela.

2.1.1. Misión

Consolidarnos como la evolución e innovación en la prestación de servicios para la protección, tranquilidad y seguridad de los venezolanos.

2.1.2. Visión

Mantenernos y ser referencia en el mercado asegurador venezolano donde nuestros valores marquen la diferencia.

2.1.3. Valores

- Lealtad.
- Honestidad.
- Responsabilidad.
- Respeto.
- Cooperación.
- Compromiso.
- Credibilidad.

- Puntualidad.
- Vocación de Servicio.
- Modestia.
- Mejoramiento continuo.
- Política de puertas abiertas.

2.1.4. Estructura Jerárquica

Seguros Constitución cuenta con ocho (8) Vicepresidencias como se puede apreciar en el *[Anexo 1]*.

Entre ellas existen dos (2) a las cuales se hace referencia en este Trabajo de Licenciatura: Vicepresidencia de Administración y Finanzas, a la cual pertenece el Archivo Central *[Anexo 2]* y la Vicepresidencia Ejecutiva de Operaciones Técnicas y Servicios, en la que se encuentra el Archivo de Servicios de Salud. Este último no se muestra en el organigrama, debido a que su inclusión debe oficializarse una vez se estandaricen los procesos con el apoyo del Archivo Central.

2.2. Archivo de Servicios de Salud

El Archivo de Servicios de Salud, a pesar de no cumplir las funciones de un adecuado Archivo, fue concebido por los empleados de la Gerencia Nacional de Personas, adscrita a la Vicepresidencia Ejecutiva de Operaciones Técnicas y Servicios.

A raíz de los inconvenientes planteados en el capítulo 1.1. la Gerencia de dicho Archivo, decidió solicitar el apoyo del Archivo Central en cuanto a lineamientos archivísticos y apoyo de personal capacitado para cumplir con las funciones correctas en la gestión documental. Este Archivo se encontraba en una oficina vacía del Piso 4 de la Torre Nord, y

gracias a la gestión del Archivo Central en conjunto con la Gerencia Nacional de Personas, se habilitó una nueva área con equipo de Archivo rodante en el Piso 5. Su ubicación específica está en la Av. Lazo Martí con Calle Mohedano. Torre Nord. El Rosal, Caracas, Distrito Capital. Su teléfono de contacto es 0212-9550729 y su correo electrónico: archivoss@segurosconstitucion.com

2.3. Bases Legales

La preservación de documentos está contemplada por distintas leyes y su incumplimiento trae como consecuencia sanciones de diferentes tipos para las organizaciones y/o empresas. A continuación se detallan los instrumentos legales, que sustentan la necesidad de preservar la documentación, respetando los tiempos de retención por tipo de documentos que se aplican a la Jefatura de Archivo de Seguros Constitución, C.A.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial No. 26860 del 30 de diciembre de 1999, (Artículo 28).

Artículo 28.- Toda persona tiene el derecho de acceder a la información y a los datos que sobre sí misma o sobre sus bienes consten en registros oficiales o privados, con las excepciones que establezca la ley, así como de conocer el uso que se haga de los mismos y su finalidad, y de solicitar ante el tribunal competente la actualización, la rectificación o la destrucción de aquellos, si fuesen erróneos o afectasen ilegítimamente sus derechos. Igualmente, podrá acceder a documentos de cualquier naturaleza que contengan información cuyo conocimiento sea de interés para las comunidades o grupos o personas. Queda a salvo el secreto de las fuentes de información periodística y de otras profesiones que determine la ley.

El artículo antes mencionado, guarda relación con el tema a estudio ya que se trata de mejorar el fondo documental del archivo de servicios de salud de Seguros Constitución a través de un Manual de Normas y Procedimientos de Gestión Documental el cual les permitirá a sus usuarios tener el acceso inmediato a toda la documentación que ellos necesiten en su oportunidad.

Código de Comercio. Gaceta Extraordinaria Nº 475 del 21 de diciembre De 1955, (Artículos 44 y 132).

El código de comercio es un conjunto de elementos unitarios, ordenado y sistematizado de normas de Derecho mercantil, es decir, un cuerpo legal que tiene por objeto regular las relaciones mercantiles.

Artículo 44°.- Los libros y sus comprobantes deben ser conservados durante diez años, a partir del último asiento de cada libro. La correspondencia recibida y las copias de las cartas remitidas, serán clasificadas y conservadas durante diez años.

Artículo 132°.- La prescripción ordinaria en materia mercantil se verifica por el transcurso de diez años, salvo los casos para los cuales se establece una prescripción más breve por este Código u otra ley.

Los artículos antes mencionados, guardan relación con el tema a estudio ya que el código de comercio tiene por objetivo primordial regular las relaciones mercantiles. La correspondencia recibida y las copias de las cartas remitidas, serán clasificadas y conservadas durante diez años. Es de hacer notar que tiene estrecha relación y que es lo que necesita el área de Servicios de Salud de Seguros Constitución.

Ley Sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas.
Gaceta Oficial Número 37.148 del 28 de febrero del 2001,
(Artículo 47).

El presente Decreto-Ley tiene por objeto otorgar y reconocer eficacia y valor jurídico a la Firma Electrónica, al Mensaje de Datos y a toda información inteligible en formato electrónico, independientemente de su soporte material, atribuible a personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, así como regular todo lo relativo a los Proveedores de Servicios de Certificación y los Certificados Electrónicos. El presente Decreto-Ley será aplicable a los Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas independientemente de sus características tecnológicas o de los desarrollos tecnológicos que se produzcan en un futuro. A tal efecto, sus normas serán desarrolladas e interpretadas progresivamente, orientadas a reconocer la validez y eficacia probatoria de los Mensajes de datos y Firmas Electrónicas. La certificación a que se refiere el presente Decreto-Ley no excluye el cumplimiento de las formalidades de registro público o autenticación que, de conformidad con la ley, requieran determinados actos o negocios jurídicos.

Artículo 47.- Prescripción de las sanciones. Las sanciones aplicadas prescriben por el transcurso de tres (3) años, contados a partir de la fecha de notificación al infractor.

El artículo antes mencionado, guardan relación con el tema a estudio ya que nos indica que reconoce con eficacia y valor jurídico a las Firmas Electrónicas, al Mensaje de Datos y a toda información inteligible en formato electrónico, independientemente de su soporte material, atribuible a personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, siendo muy claro de hecho en las sanciones.

**Ley Orgánica Contra la Delincuencia Organizada y
Financiamiento al Terrorismo. Título I. Disposiciones Generales.**

(Artículos 2, 3 y 4).

En virtud de que la presente Ley tiene como objetivo primordial prevenir, investigar, perseguir, tipificar y sancionar los delitos relacionados con la delincuencia organizada y el financiamiento al terrorismo de conformidad con lo dispuesto en la Constitución de la República y los tratados internacionales relacionados con la materia, suscritos y ratificados por la República Bolivariana de Venezuela.

Artículo 2.- Quedan sujetos a la aplicación de la presente Ley, las personas natural y jurídico, público y privado, así como los órganos o entes de control y tutela en los términos que en esta Ley se establecen.

Artículo 3.- Las normas con alcance extraterritorial contenidas en esta Ley, son de obligatorio cumplimiento tanto por los órganos y entes de control y tutela como por los sujetos obligados, designados por esta Ley o por el órgano rector, no pudiendo oponerse el cumplimiento de estas mismas normas respecto de otras jurisdicciones.

Artículo 4.- Bienes: activos de cualquier tipo, corporales o incorporales, muebles o inmuebles, tangibles o intangibles, así como también los documentos o instrumentos legales o financieros que acrediten la propiedad u otros derechos sobre dichos activos; así como los activos, medios utilizados y los medios que se pretendían utilizar para la comisión de los delitos establecidos en esta Ley, cometidos por una persona o grupo estructurado, así se encuentren en posesión o propiedad de interpuestas personas o de terceros sin participación en estos delitos.

Normas sobre Prevención, Control y Fiscalización de los Delitos de Legitimación de Capitales y el Financiamiento al Terrorismo, en la Actividad Aseguradora.

Providencia 514 - Título III de las Políticas, Gaceta Oficial 39.621 de fecha 22 de febrero 2011. (Artículos 1, 5 y 7).

Artículo 1.- El objeto de la presente Providencia es establecer y unificar las políticas, normas y procedimientos continuos y permanentes diseñadas especialmente de acuerdo al nivel de riesgo, que como mínimo deben seguir los Sujetos Obligados, con el fin de mitigar los riesgos de que sean utilizados como instrumento para la LC/FT a través de la comisión de las actividades ilícitas establecidas en la Ley Orgánica contra la Delincuencia Organizada.

La Superintendencia de la Actividad Aseguradora a través de la Unidad de Prevención y Control de Legitimación de Capitales deberá ejercer el control, vigilancia previa, supervisión, inspección, verificación y fiscalización de tales operaciones que puedan realizarse a través de la Actividad Aseguradora.

Artículo 5.- establece que el Sistema Integral de Prevención y Control, es el conjunto de elementos que integran la materia de prevención y control de legitimación de capitales y financiamiento del terrorismo, conformado por conceptos, estructuras, políticas, procedimientos, programas, planes, normas y controles internos, orientados a evitar la ejecución de operaciones provenientes de actividades delictivas relacionadas con la legitimación de capitales y el financiamiento del República Bolivariana de Venezuela Ministerio del Poder Popular de Planificación y Finanzas.

Artículo 7.- Alcance del SIPCLC/FT, el Sistema Integral de Prevención y Control debe prever acciones tendentes a mitigar los riesgos de LC/FT y otros delitos; que involucren y estimulen a los empleados, contratados, directivos y accionistas de los Sujetos Obligados de todos los niveles de la actividad aseguradora para que en cualquier forma puedan contribuir a prevenir, controlar y detectar los intentos de legitimar capitales. Todos los empleados de los Sujetos Obligados, incluyendo a su junta directiva y accionistas, deben ser informados, inducidos, capacitados, entrenados, motivados y concientizados en lo relativo a prevención, control y detección de estos delitos, así como en los riesgos de reputación, financieros, operacionales, prudenciales; derivados de su incumplimiento.

Gaceta Oficial Nº 39.912 del 30 de Abril del 2012.

Título II, Capítulo II.

De las Obligaciones y Sanciones. Obligación de conservar registros y controlar transacciones. (Artículo 10).

Artículo 10. Los sujetos obligados conservarán en forma física y digital durante un periodo mínimo de cinco años, los documentos o registros correspondientes que comprueben la realización de las operaciones y las relaciones de negocios de los clientes o usuarios con éstos, así como los documentos exigidos para su identificación al momento de establecer relaciones de negocios con el sujeto obligado. El plazo indicado se contará:

I. Para los documentos relativos a la identificación de clientes o usuarios (copias o registro de documentos de identidad oficiales, tales como pasaporte, cédula de identidad, permiso de conducir o documentos similares) a partir del día en que finalice la relación.

2. Para aquellos documentos que acrediten una operación, a partir de la ejecución de ésta.

3. Para los reportes de actividades sospechosas, a partir de la remisión del mismo.

4. Para la correspondencia comercial, después: de haber concluido la relación comercial.

El incumplimiento de esta norma será sancionada por el órgano o ente de control del sujeto obligado con multa equivalente entre: trescientas unidades tributarias (300 U.T.) y quinientas unidades tributarias (500 1 U.T.).

Los artículos antes mencionados, guardan relación con el tema a estudio ya que dicha Ley tiene su enfoque primordial en prevenir, investigar, perseguir, tipificar y sancionar los delitos relacionados con la delincuencia organizada y el financiamiento para los bienes activos de cualquier tipo, corporales o incorporales, muebles o inmuebles, tangibles o intangibles, así como también los documentos o instrumentos legales o financieros que acrediten la propiedad u otros derechos sobre dichos activos tipificando bien claro, el alcance que tiene en relación al ámbito de aplicación e inclusive tiene alcance extraterritorial.

A continuación se muestra la Norma que sirvió de base para la creación del Manual de Normas y Procedimientos:

Norma ISO 15489
ISO 15489-1:2001(E) y ISO/TR 15489-2:2001(E)

La Norma ISO 15489-1 ha sido preparada por el Comité técnico ISO/TC 46, Information and documentación, Subcommittee SC 11, Archives/records management.

La Norma ISO 15489, bajo el título general de Información y documentación – Gestión de documentos de archivo, se compone de las siguientes partes:

- Parte 1: Generalidades
- Parte 2: Directrices [Informe técnico].

La Norma ISO 15489 se desarrolló en respuesta al consenso expresado por los países miembros de ISO para normalizar las mejores prácticas internacionales en materia de gestión de documentos de archivo, utilizando la Norma australiana AS 4390, Records Management, como punto de partida.

Esta Norma Internacional está acompañada de un Informe Técnico (ISO/TR 15489-2) cuyo uso complementario se recomienda. Dicho informe facilita explicaciones más amplias y sugerencias para la implementación, con el fin de alcanzar los resultados previstos en esta Norma Internacional.

A continuación se muestran los puntos utilizados para este trabajo de licenciatura:

De la ISO 15489-1:2001(E):

8.4. Metodología para el diseño y la implementación

Para diseñar e implantar sistemas sostenibles de gestión de documentos de archivo, resulta esencial contar con una metodología de diseño e implementación.

La metodología expuesta de las letras a) a la h) no está concebida de un modo lineal. Las tareas pueden realizarse en diferentes etapas, de forma reiterada, parcial o gradualmente, de acuerdo con las necesidades de la organización, los requisitos formales de conformidad y los cambios operados en el entorno de la organización y de la gestión de documentos de archivo.

a) **Investigación preliminar.** Recopilar información de fuentes documentales y mediante entrevistas; identificar y documentar el fin y el cometido de la organización, su estructura, su entorno legal, normativo, económico y político, los factores críticos y debilidades en relación con la gestión de documentos de archivo.

b) **Análisis de las actividades de la organización.** Recopilar información de fuentes documentales y mediante entrevistas; identificar y documentar cada función, actividad y operación, y establecer una jerarquía entre ellas, es decir, un sistema de clasificación; e identificar y documentar el flujo de los procesos y operaciones que las engloban.

c) **Identificación de los requisitos.** Recopilar información de fuentes documentales y mediante entrevistas; identificar las necesidades de evidencia e información relativas a cada una de las funciones, actividades y operaciones de la organización que se debería satisfacer

mediante documentos de archivo. Los requisitos pueden derivarse de un análisis del entorno normativo de la organización y del riesgo que supondría el no crear o no conservar los documentos. Determinar cómo se puede satisfacer cada uno de los requisitos mediante los procesos de gestión documental, y articularlos y documentarlos. Elegir para los documentos de archivo la estructura que se adapte mejor a cada función, actividad u operación.

d) **Evaluación de los sistemas existentes.** Identificar y analizar los sistemas de gestión de documentos de archivo existentes y otros sistemas de información, con objeto de medir el grado de cumplimiento de los requisitos identificados.

e) **Identificación de estrategias para cumplir los requisitos.** Identificar estrategias tales como la adopción de políticas, normativas, procedimientos y prácticas o el diseño e implementación de nuevos sistemas destinados a cumplir los requisitos. Las estrategias pueden aplicarse a cada uno de los requisitos por separado o conjuntamente. Las estrategias se deberían seleccionar en función del nivel de riesgo derivado del incumplimiento de un determinado requisito, ya sea en la función que el sistema de gestión de documentos de archivo pretende respaldar, en el entorno de los sistemas ya existentes o en la cultura corporativa en la que la estrategia debería aplicarse con éxito.

f) **Diseño de un sistema de gestión de documentos de archivo.** Diseñar un sistema de gestión de documentos de archivo que incorpore las estrategias, procesos y prácticas descritos en esta parte de la Norma ISO 15489. Garantizar que el sistema de gestión de documentos de archivo apoye y no dificulte los procesos de negocio. Evaluar y, si es necesario, rediseñar los procesos de negocio y los sistemas

operacionales y de comunicación para incorporar la gestión de documentos de archivo.

g) Implementación de un sistema de gestión de documentos de archivo. La implementación de un sistema de gestión de documentos de archivo debería realizarse de una forma sistemática, planificando el proyecto y utilizando la metodología adecuada para cada situación, con el objetivo de integrar el funcionamiento de los sistemas de gestión de archivo en los procesos de negocio y sistemas asociados.

h) Revisión posterior a la implementación. Recopilar información acerca del rendimiento del sistema de gestión de documentos de archivo como un proceso integral y continuo. Esto se puede realizar entrevistando a los directivos y a los empleados clave mediante cuestionarios, observando el sistema en funcionamiento, examinando los manuales de procedimiento, el material de formación y el resto de la documentación, y llevando a cabo verificaciones aleatorias de la calidad de los documentos de archivo y de las medidas de control. Revisar y evaluar el rendimiento del sistema, poner en marcha y supervisar las acciones correctoras y establecer un régimen de supervisión continua y de evaluación periódica.

De la ISO/TR 15489-2:2001(E):

3. Estrategias, diseño e implementación

a. Introducción

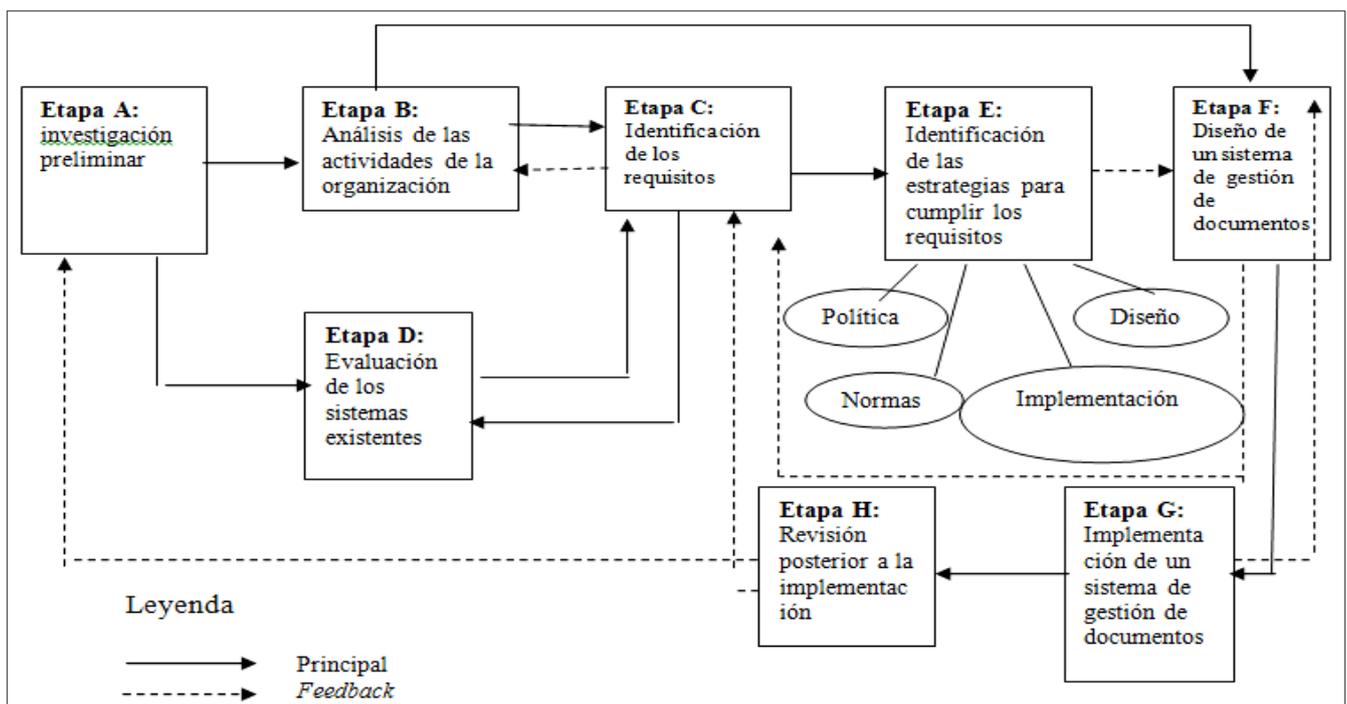
El capítulo 8 de la Norma ISO 15489-1:2001 describe las características esenciales de los sistemas de documentos y proporciona un marco para su implementación. El presente capítulo amplía únicamente el apartado 8.4 de la Norma ISO 15489-1:2001 y proporciona

algunas directrices relacionadas con el diseño y la implementación de sistemas de gestión de documentos.

b. Diseño e implementación de un sistema de gestión de documentos

3.2.1 Generalidades

Cabe señalar que las etapas descritas en este proceso amplían las descripciones generales expuestas en el apartado 8.4 de la Norma ISO 15489-1:2001 y que la Etapa A está relacionada con la letra a), la Etapa B con la letra b) y así sucesivamente.



[Diseño e implementación de sistemas de documentos (DIRS) (DISDA)]

Fuente: Archivos Nacionales de Australia y Archivos Estatales de Nueva Gales del Sur

2.4. Antecedentes de la Investigación

Con el fin de obtener una base sólida de información que soporte el presente Trabajo de Licenciatura, a continuación se mencionan seis (6) investigaciones que contemplan la creación de lineamientos o normativas para la estandarización de procesos archivísticos.

Blanco, José Francisco / Martínez Benítez, Trina (2000) realizaron un estudio de investigación titulado “Lineamientos de Gestión para el Proceso de Automatización del Archivo Central de la Compañía de Seguros “Panamerican, C.A.” para optar por el título de Licenciatura de Archivología en la Universidad Central de Venezuela, teniendo como principal objetivo el Proponer los lineamientos adecuados para un sistema automatizado del Archivo Central de la Compañía de Seguros “PanAmerican., C.A., que sirva de apoyo para el control de las operaciones que se ejecutan.

En el mismo tienen a desarrollar en uno de sus objetivos específicos crear las normas y procedimientos que se van a aplicar en la implantación de los nuevos procesos que se generarán en la automatización del Archivo Central de la compañía de Seguros PanAmerican., C.A., proponiendo lineamientos para un sistema automatizado, sirviendo de apoyo para el control de las operaciones ejecutadas en su archivo central utilizando como metodología un diseño descriptivo.

Ogliastri Garnica, Beatriz del Valle / Socorro Pérez, Oraimar Mercedes (2007) realizaron un estudio de investigación titulado “Manual de Normas y Procedimientos para el Área de Procesos Técnicos del Centro de Información y Documentación de la Universidad de Trabajadores de América Latina – CIDUTAL” para optar por el título de Licenciatura de Bibliotecología en la Universidad Central de Venezuela, teniendo como principal objetivo el Diseñar un manual de normas y

procedimientos para el área de procesos técnicos del Centro de Información y Documentación de la Universidad de Trabajadores de América Latina-CIDUTAL, en el que implementaron la metodología de tipo de investigación la descriptiva, el diseño de investigación fue de campo, la técnica empleada fue la observación directa y la herramienta para la recolección de datos se basó en una encuesta dirigida al personal de los procesos técnicos.

Proponiéndose crear un manual de normas y procedimientos con la finalidad de normalizar las actividades y los mecanismos apropiados que permitan agilizar la difusión y el acceso a la información sobre los temas del movimiento de los trabajadores, temas laborales y de las ciencias sociales. Este manual proporciona una guía normalizada de aquellas actividades de procesos técnicos que se llevan a cabo en el CIDUTAL.

Rengifo Bello, Oliver Gustavo (2007) realizaron un estudio de investigación titulado “Propuesta de Lineamientos Archivísticos para la Organización, Descripción, Control y Preservación de la Sección de Planos de la Oficina de Documentación, Información y Archivo de la Facultad de Ciencias de la Universidad Central de Venezuela” para optar por el título de Licenciatura de Archivología en la Universidad Central de Venezuela, teniendo como principal objetivo el Diseñar lineamientos archivísticos para la organización, descripción, control y preservación de la sección de planos de la Oficina de Documentación, Información y Archivo de la Facultad de Ciencias de la Universidad Central de Venezuela.

Para el desarrollo de este proyecto, se utilizó un modelo metodología de investigación denominado Proyecto Factible. El mismo se apoyó en una investigación de tipo documental, de campo o un modelo que incorpore a ambas. La investigación propuso diseñar las estrategias necesarias para la organización de la sección de planos del Archivo

Intermedio del CEDIA, teniendo como objetivos proponer un sistema de clasificación, ordenación y descripción de los planos, resaltando en este trabajo un inventario realizado a la documentación, el cual sirvió de base para la aplicación de la Norma ISAD-G, y cuyos campos además también pueden ser de gran utilidad para la aplicación de la Descripción Bibliográfica Internacional Normalizada para Materiales Cartográficos ISBD (CM).

López, Orledys / Rosales, Inílda (2007) realizaron un estudio de investigación titulado “Propuesta para la Elaboración de un Manual de Normas y Procedimientos para la Tramitación de Expedientes Disciplinarios en la Unidad de Información de la Comisión de Funcionamiento y Reestructuración del Sistema Judicial” para optar por el título de Licenciatura de Bibliotecología en la Universidad Central de Venezuela, teniendo como principal objetivo el Diseñar un Manual de Normas y Procedimientos para la tramitación de Expedientes disciplinarios en la Unidad de Información de la Comisión de Funcionamiento y Reestructuración del Sistema Judicial.

Por las características de la investigación se pudo sostener a través de la metodología de tipo descriptiva, que para la elaboración del manual de normas y procedimientos de la Unidad de Información de la Comisión de Funcionamiento y Reestructuración del Sistema Judicial, se describieron paso por paso los procedimientos a los que son sometidos los Expedientes y documentos que los conforman. El diseño de la Investigación es No experimental-Transaccional. Presentándose la propuesta de la elaboración de un manual de normas y procedimientos para la tramitación de expedientes disciplinarios en la Unidad de Información de la Comisión de Funcionamiento y Reestructuración del Sistema Judicial, el cual custodia expedientes disciplinarios de suma importancia.

Capriles Ojeda, Ana Julia (2006) realizaron un estudio de investigación titulado “Elaboración de un Manual de Normas y Procedimientos para la Tramitación de Expedientes Judiciales del Tribunal de Primera Instancia Marítimo con Competencia Nacional y Sede en la Ciudad de Caracas” para optar por el título de Licenciatura de Archivología en la Universidad Central de Venezuela, teniendo como principal objetivo el Diseñar un manual de normas y procedimientos para la tramitación de Expedientes Judiciales del Tribunal de Primera Instancia Marítimo con Competencia Nacional y Sede en la Ciudad de Caracas.

La presente investigación se ubicó en la metodología Descriptiva. El diseño de investigación fue de dos formas: de Campo ya que se establecieron una interacción entre los objetivos y la realidad de la situación presentada en el Archivo; Documental porque se utilizaron fuentes documentales para la realización de la investigación.

Di Girolamo C., Daniara L. (2012) realizaron un estudio de investigación titulado “Propuesta para la aplicación de lineamientos archivísticos al Archivo de Historias Médicas del IPASME U.M.O. Caracas” para optar por el título de Licenciatura de Archivología Universidad Central de Venezuela, teniendo como principal objetivo realizar una propuesta a la aplicación de lineamientos archivísticos al Archivo de Historias Médicas del IPASME U.M.O. Caracas. El nivel de Investigación del trabajo fue descriptivo y se elaboró siguiendo la definición de Arias (2006).

El diseño es no experimental transicional, ya que a través de la investigación se realizó un estudio de la situación del Archivo General. Se presentó una propuesta para la aplicación de lineamientos archivísticos en el Archivo de Historias Médicas del IPASME U.M.O. Caracas con la finalidad de darle un mejor funcionamiento al Archivo, aplicando normativas e identificando las áreas que se deben mejorar para un

manejo de la calidad de la información, además ofreciendo actividades donde se incentivara al personal de la unidad a resolver de manera oportuna los inconvenientes presentados y brindar nuevas estrategias con respuestas eficientes en materia organizacional y archivística, con el objeto de brindar un buen servicio.

2.5. Bases Teóricas

2.5.1. Archivo

Según el Consejo Internacional de Archivos (ICA/CIA), la palabra “archivo” tiene tres acepciones:

1. Conjunto de documentos sean cuales sean su fecha, su forma y su soporte material, producidos o recibidos por toda persona física o moral, y por todo servicios u organismo público o privado, en el ejercicio de su actividad, y son, ya conservados por sus creadores o por sus sucesores para sus propia necesidades, ya transmitidos a la institución de archivos competente en razón de su valor archivístico.

2. Institución responsable de la acogida, tratamiento, inventariado, conservación y servicio de los documentos.

3. Edificio o parte de edificio donde los documentos son conservados y servidos.

El término "archivo" es una palabra polisémica que se refiere a un Fondo documental, como conjunto de documentos producidos o recibidos por una persona física o jurídica en el ejercicio de sus actividades, así como Institución o servicio responsable de la custodia y tratamiento archivístico del fondo, el edificio o local donde se custodia dicho fondo.

2.5.1.1. Importancia del Archivo

Los archivos desde tiempos antiguos y más ahora, han servido a las sociedades de testimonio de hechos pasados, permitiendo recuperar información de períodos que nos preceden, cuidando de ese recurso tan valioso como lo es la información. Ellos han servido, y sirven muy bien, como fieles aliados a la investigación científica y al desarrollo cultural.

2.5.1.2. Función del Archivo.

Explica Antonia Heredia (2007), en su libro titulado ¿Qué es un Archivo? "tradicionalmente las funciones atribuidas a los archivos se reducen a tres: recoger, conservar, y servir, con variantes como reunir y custodiar para las dos primeras, realizadas a partir de los documentos de archivo" (p.48)

Básicamente son tres las funciones de un archivo: Recoger, que se refiere a la operación archivística de adquisición, la conservación una de tareas más emblemáticas y por las cuales se han caracterizado a los archivos, y por último la de servir, entendido como el ofrecimiento de un servicio a un público. Por otro lado (Mundet, 2003, p.93) resume las funciones en los siguientes aspectos:

1. Organización y puesta en servicio de la documentación administrativa, durante ese periodo de máxima utilidad para la gestión administrativa de las oficinas y para la toma de decisiones.
2. Asegurar la transferencia periódica al archivo de los documentos que ya no son de uso corriente por parte de las oficinas.
3. Aplicar los principios y técnicas modernas de valoración para, transcurrido un tiempo, seleccionar los documentos por su valor van a ser conservados indefinidamente, y destruir el resto.

4. Clasificar los fondos y mantener ordenada la documentación en sus distintas etapas, de acuerdo con los principios de la Archivística.

5. Describir la documentación para hacer más fácilmente accesible la información, mediante los distintos instrumentos de descripción documental y valiéndose de las ventajas ofrecidas por las nuevas tecnologías.

6. Instalar adecuadamente los documentos mediante locales y equipamiento que garanticen su conservación íntegra en el tiempo.

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

2.5.1.3. Etapas de los Archivos

La concepción del ciclo de vida de los documentos da como resultado, la consolidación de los Archivos en etapas: Archivo de Gestión, Archivo Administrativo, Archivo Central o Intermedio, Archivo Histórico.

2.5.1.3.1. Archivo de Gestión

Según Ana Duplá (1997), está formado por los documentos que están en trámite o son de uso muy frecuente por parte de los gestores. Tienen plena vigencia jurídica y administrativa. La permanencia en las diferentes unidades administrativas se reducirá al mínimo plazo y ésta no será superior a cinco años desde el fin de su tramitación, salvo excepciones razonadas. (p.69).

Los Archivos de Gestión conforman la primera parte del sistema archivístico, ubicado en las oficinas administrativas y

regularmente llevados por secretarías y reúne la información que recientemente se ha producido, la documentación por lo general suele estar en trámite en esta fase. Los documentos que se almacenan en este tipo de archivo no debería exceder el plazo sugerido por los autores para asegurar la fluidez del ciclo. Núñez (2001) expresa “que la intervención de los archiveros en los archivos de gestión ha venido a significar un cambio en el modelo de relación entre administradores/productores y archiveros, a nuestro juicio muy positivo”. (p.172)

2.5.1.3.1.1. Objetivos de los Archivos de Gestión

Los archivos de gestión encabezan la primera fase del ciclo archivístico, cumplen con ciertos objetivos dentro del sistema: Señala (Núñez Fernández, 1999, p. 98) los objetivos de los Archivos de Gestión se encuentran en atender las siguientes necesidades:

- Las propias oficinas.
- La organización en su conjunto.
- El sistema archivístico y en primer lugar el archivo central como fase inmediata posterior.
- Los clientes o ciudadanos. Según M. L Conde Villaverde (1992) hay que llevar a cabo las siguientes actividades para lograr los objetivos:

1. Organizar y conservar la documentación
2. Impedir la dispersión o eliminación de documentos.
3. Estar en constante relación con el archivo central.

4. Suministrar toda la información para que el archivo central solicite respecto a las series documentales.

5. Preparar las transferencias.

6. Cumplir con hacer y hacer cumplir las normas establecidas por el archivo central.

7. Controlar los préstamos y la recuperación de documentos o expedientes que salgan del archivo, mediante un registro de préstamos.

8. Solicitar y devolver al archivo central los documentos ya transferidos, cuya consulta sea necesaria para la unidad administrativa productora.

9. Suministrar la información requerida por parte de los ciudadanos, o de la Administración respecto a los documentos que custodia.

10. Elaborar los ficheros necesarios para recuperar fácilmente la información.

11. Formar el registro de transferencias.

2.5.1.3.2. Archivo Administrativo

Tan pronto como la documentación deja de ser utilizada con frecuencia, de acuerdo con los plazos y procedimientos establecidos por el archivero, las oficinas la remiten al archivo. A partir de esta fase y en adelante, la documentación está bajo la responsabilidad del archivero. Transcurrido quince años desde su conclusión pasan a la siguiente etapa. (Mundet, 2003, p.97-98)

Este tipo de archivo, surge ante la necesidad de las oficinas administrativas de continuar solicitando, cierto tipo de documentos que influyen en las decisiones de la administración

o informaciones que es necesario mantener y que aún son motivo de consulta relativamente frecuente. Por ende los Archivos Administrativos generalmente suelen estar ubicados dentro del mismo edificio, departamento o gerencia, para que así sea de fácil acceso.

2.5.1.3.3. Archivo Central o Intermedio

Ahora la documentación ha perdido prácticamente la utilidad por la cual había sido creada: la gestión. Las grandes administraciones la transfieren desde sus archivos administrativos a éste, caracterizado por asegurar la instalación masiva de documentos a bajo coste. Durante otros quince años más, es decir hasta los treinta de antigüedad, se procede a la valoración, selección y expurgo, a fin de conservar lo pertinente. (Mundet, 2003, p.97-98)

El Archivo Intermedio se encuentra ubicado entre el Archivo Administrativo y el Archivo Histórico, posicionándolo en el centro del ciclo vital archivístico. En este estadio se almacenan y además se evalúan los documentos y en el caso de ser necesario se les otorga un tiempo extra de conservación prudencial, para luego conservarlos o eliminarlos permanentemente. A pesar de que las series o expedientes se hayan transferido a través del sistema al archivo intermedio, este permitirá la consulta de sus expedientes tanto a las oficinas productoras como a otros usuarios.

De esta forma las oficinas productoras no ocupan su valioso espacio con documentos de poca consulta y ubicando estos en un sitio donde su consulta es casi tan manejable como lo era en el Archivo Administrativo. “En un archivo intermedio

todavía hay que valorar y sobre todo seleccionar y eliminar. Su papel es el de aligerar el volumen documental de las administraciones utilizando locales alejados y menos costoso”, agrega (Heredia 2007, p.100).

2.5.1.3.4. Archivo Histórico

“A partir de este momento, seleccionada por su valor informativo, histórico, cultural se conserva a perpetuidad, en condiciones que garanticen su integridad y transmisión a generaciones futuras, por cuanto constituye un patrimonio histórico de las naciones y, por ende de la humanidad.”
(Mundet, 2003, p.97-98)

De igual forma (Pilar Gil, 1999, p.26) explica que “los documentos tienen un valor histórico y su consulta se lleva a cabo por los investigadores preferentemente” Agrega (Heredia 2007):

“Con excepción -en teoría- de la valoración todas las funciones, suelen reconocerse en el Archivo Histórico sin perjuicio de que existan prioridades e intensificación para algunas de ellas, es el caso de la planificación de la descripción y del programa de difusión, de la acción cultural.”
(p.64)

2.5.2. Archivística

Ciencia de los documentos de archivo y de los Archivos como custodios de aquéllos y como sistemas responsables de su gestión, así como de la metodología aplicada a unos y a otros y cuyo objetivo es potenciar el uso y servicio de los documentos y de los Archivos. Antonia Heredia Herrera, (2011).

2.5.3. Documento.

El Diccionario de Terminología Archivística (s.f) define documento como “Toda expresión en lenguaje natural o convencional y cualquier otra expresión gráfica, sonora o en imagen, recogidas en cualquier tipo de soporte material, incluso los soportes informáticos”.

Según M. Vázquez, es “la acepción más amplia posible para la palabra documento”. Otra definición planteada por este autor es que documento es “Información registrada, cualquiera que sea su forma o el medio utilizado”.

2.5.3.1. Documento de Archivo

Documento archivístico es toda expresión testimonial, en cualquier lenguaje, forma o soporte (forma oral o escrita, textual o gráfica, manuscrita o impresa, en lenguaje natural o codificado, en cualquier soporte documental así como en cualquier otra expresión gráfica, sonora, en imagen o electrónica), generalmente en ejemplar único, (aunque puede ser multicopiado o difundido en imprenta).

2.5.3.2. Ciclo de Vida de los Documentos

El ciclo de vida de los documentos es un concepto desarrollado por los norteamericanos, en el cual los documentos tienen un ciclo de vida que se asemeja al de cualquier organismo vivo es decir, nace (fase de creación), vive (fase de uso) y muere (fase de eliminación).

Este es uno de los temas más importantes dentro de la teoría archivística, ya que engloba términos como los Sistemas de Archivos, Gestión Documental, Normalización de la Producción Documental, Plazos Precaucionales, y otros. Es un tema bastante

amplio e importante, configurándose como uno de los postulados que validan el carácter científico de la archivología. El Grupo Iberoamericano de Tratamiento de Archivos Administrativo (GITAA 1997, p.30) lo define como “etapas sucesivas por las que atraviesan los documentos desde su producción o recepción en la oficina y su conservación temporal, hasta su eliminación o integración a un archivo permanente”. En el año 1961, Tanodi propuso que las fases del Ciclo Vital son tres: Prearchivística, Administrativa e Histórica, a las que se agregan “momentos” dentro de las dos primeras.

La fase Pre-archivística llamada así porque normalmente transcurre en la oficina y ahí comienza a acumularse la documentación para formar, en la mayoría de los casos, las piezas documentales múltiples. Casas (2003) Según (Casas, 2003, p.37), “la fase Pre-archivística comprende de dos momentos, el momento de Concepción-gestación, el del Trámite”: El momento de concepción-gestación: se planifica su diagramación, para luego ser usado en el trámite El momento de trámite: es aquel que tiene como objeto acumular los datos y la información necesaria para la resolución del asunto que motiva la creación del documento.

La fase Administrativa lleva esa denominación porque abarca todo el tiempo en que el documento actúa e interesa a su productor ya sea una institución o un individuo. Al respecto (Casas, 2003, p.38) “explica que se distinguen en esta fase dos momentos: de Vigencia y de Plazo Precaucional de conservación”: El momento de vigencia: se extiende por el tiempo en que el documento actúa en cumplimiento de lo que expresa su texto, puede obligar, testimoniar o informar de acuerdo a éste.

El plazo precaucional: de conservación es el tiempo que se mantiene el documento atendiendo a los objetivos de responder a

posibles reclamos administrativos y jurídicos sobre algún aspecto impugnado del cumplimiento, de lo expresado en él, durante la Vigencia. Por último explica Casas (2003) la fase histórica es la que abarca desde el momento en que, luego de ser valorado el documento, se decide su conservación permanente en el Archivo Histórico.

2.5.3.3. Clasificación Documental

Según Cruz Mundet, “la clasificación documental, es la operación que consiste en agrupar jerárquicamente los documentos de un fondo mediante agregados o clases desde los más amplios a los más específicos, de acuerdo con los principios de procedencia y orden original”.

La clasificación permite responder a las siguientes necesidades:

- Proporciona una estructura lógica al fondo documental.
- Facilita la recuperación de la información.
- Proporciona seguridad en el uso de los documentos.
- Guía la conservación de los documentos.

2.5.3.4. Identificación del documento.

El diccionario de terminología Archivística (1993) define la identificación como

“la fase del tratamiento archivístico que consiste en la investigación y sistematización de las categorías administrativas y archivísticas en que sustenta la estructura de un fondo. Podemos decir entonces, que es la primera fase de la metodología archivística que tiene como objetivo

la investigación del sujeto productor, en este caso la institución que produce la documentación y el tipo documental existente”,

De esta fase se obtendrá la organización del fondo, con la formación del cuadro de clasificación y la ordenación de las series documentales.

2.5.3.5. Valoración del Documento.

La torre Marino (2000) define valoración como la fase del tratamiento archivística que consiste en analizar y determinar los valores primarios y secundarios de las series documentales, fijando los plazos de transferencias, acceso y conservación o eliminación total o parcial. La valoración en la fase en la que después de analizar los valores de los documentos se decide si estos deben transferirse a otro archivo del sistema o si por el contrario deben eliminarse, o conservarse parcialmente.

2.5.3.5.1. Valor Primario.

El valor primario es “el valor que tiene un documento mientras se halla en las fases activa y semiactiva de su ciclo vital, es decir, mientras interesa a la entidad productora como instrumento y referencia para el desarrollo de la gestión institucional” (Roig Alvarado, 2008, p. 6). Esta valoración está estrechamente vinculada con la finalidad por la cual fue generado el documento; así, los valores primarios pueden ser administrativos, jurídicos, legales, fiscales, contables, técnicos, etc.

2.5.3.5.2. Valor Secundario.

Valor secundario se relaciona con la finalidad histórica, científica, informativa de aquellos documentos que una vez concluida su utilidad primaria son valiosos para la historia, la investigación y/o para la sociedad en general.

Roig Alvarado (2008) señala que el valor secundario, se define como el

“que tiene un documento (serie o grupo) para la investigación o la historia, una vez agotado el interés que presentaba para la entidad productora. Este valor caracteriza la utilidad social que contiene la información con fines de investigación y consulta pública” (p. 8).

Así, los documentos de valoración secundaria se clasifican en evidencial, informativo y testimonial.

2.5.3.6. Transferencia Documental

Según Arévalo Jordán, es

“el paso de los documentos del archivo administrativo al archivo histórico y tiene lugar después de un plazo más o menos largo, una vez concluida la vigencia administrativa y haber sido valorados y seleccionados, en el archivo central o en el intermediario, para conservación permanente y utilidad científica” (p. 203).

2.5.3.7. Traslado

El traslado se le llama a los movimientos que los documentos que la documentación padece la ser llevada a distintos locales sin que el institución productora pierda sus atribuciones (Vázquez, 1992).

2.5.3.8. Trazabilidad

El término **trazabilidad** es definido por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO 9001:2008), en su *International Vocabulary of Basic and General Terms in Metrology* Como:

“La propiedad del resultado de una medida o del valor de un estándar donde éste pueda estar relacionado con referencias especificadas, usualmente estándares nacionales o internacionales, a través de una cadena continúa de comparaciones todas con incertidumbres especificadas”.

Generalidades

La trazabilidad del movimiento y el uso de los documentos dentro de un sistema de gestión de documentos de archivo es necesaria para:

- a) Identificar una acción pendiente de ejecución;
- b) permitir la recuperación de un documento;
- c) prevenir la pérdida de documentos;
- d) supervisar el uso en relación con la seguridad y el mantenimiento de los sistemas, y mantener una pista de auditoría de las operaciones relacionadas con los

- documentos (es decir, la incorporación o registro, la clasificación, la indización, el almacenamiento, el acceso y el uso, la migración y la disposición); y
- e) mantener la capacidad de identificar las tareas que originaron los documentos individuales cuando los sistemas se han fusionado o han migrado.

2.5.3.9. Selección Documental.

Según Arévalo Jordán, la selección “es la tarea por la cual se determina el destino de los documentos a partir de su valor, es decir, los plazos de tiempo límite para su conservación o destrucción y la modalidad empleada al efecto” (pág. 212).

El Archivo General de la Nación de Colombia describe la selección como “el proceso mediante el cual se determina la conservación parcial de la documentación por medio del muestreo” (pág. 22).

2.5.3.10. Eliminación de Documento

Es el proceso archivístico que consiste en la identificación de los documentos que se van a destruir conforme a los lazos establecidos en la fase de valoración (Grupo Iberoamericano de Tramitación de Archivo Administrativo, 1997)

Vázquez (1997) sostiene en esa fase se eliminan los documentos que han perdido su valor administrativo, jurídico, legal, fiscal o contable y que no tienen valor histórico o que carecen de relevancia para la ciencia y la tecnología.

Para la eliminación de los documentos debe redactarse un acta que muestre datos importantes de los mismos, y posteriormente debe ser firmada por una junta evaluadora.

2.5.4. Gestión de Documentos

“La gestión de documentos es el proceso que abarca el ciclo vital del documento, es decir desde su producción hasta su eliminación final o su envío a un archivo histórico para su conservación permanente” (Alvarado, 2007, p. 106).

2.5.5. Gestión Documental

La Norma ISO 15489 define la gestión documental como:

“...el área de gestión responsable de un control eficaz y sistemáticos de la creación, la recepción, el mantenimiento, el uso y la disposición de documentos de archivo, incluidos los procesos para incorporar y mantener en forma de documentos la información y prueba de las actividades y operaciones de la organización” (Carrasco, 2013, p. 19).

2.5.6. Fondo Documental

Se entiende por fondo documental al conjunto de documentos que son generados por una institución o persona física o jurídica en el ejercicio de sus funciones el cual constituye un conjunto de actividades.

Víctor Hugo Arévalo define el fondo documental como: “la mayor de las unidades archivísticas que abarca a la totalidad de los documentos de una sola procedencia y se compone de series y piezas documentales.”

2.5.6.1. Sub-Fondo Documental

La norma internacional general de descripción archivística define el sub-fondo documental como:

“Subdivisión del fondo consistente en un conjunto de documentos relacionados entre sí que se corresponde con las subdivisiones administrativas de la institución u organismo que lo origina, y cuando esto no es posible, con agrupaciones geográficas, cronológicas, funcionales o similares de la propia documentación. Cuando el productor posee una estructura jerárquica compleja, cada sub-fondo tiene a su vez tantos sub-fondos subordinados como sean necesarios para reflejar los niveles de la estructura jerárquica de la unidad administrativa primaria subordinada.”
(pag.17).

2.5.7. Series Documentales

Arévalo Jordán se refiere a “cada sección documental o subsección está integrada por documentos agrupados en series, que son el testimonio documental y continuado de actividades repetitivas desarrolladas por un órgano o en virtud de una función”.

El Archivo General de la Nación de Colombia señala las series documentales como “conjunto de unidades documentales de estructura y contenidos homogéneos, emanados de un mismo órgano o sujeto productor como consecuencia del ejercicio de sus funciones específicas” (pág. 22).

2.5.7.1. Subseries Documentales

El Archivo General de la Nación de Colombia define la sub-serie documental como el “conjunto de unidades documentales que forman parte de una serie y se jerarquizan e identifican en forma separada del conjunto de la serie por los tipos documentales que varían de acuerdo con el trámite de cada asunto”.

Cuando se habla de sub series documentales se hace referencia a un conjunto de documentos agrupados dentro de una serie que por cualquier motivo deriva en su creación.

2.5.8. Principios Archivísticos

La Archivología como Ciencia se erige sobre dos fundamentos teóricos básicos:

2.5.8.1. Principio de Orden Original

Explica Mundet (2003), este principio se refiere a que los documentos de cada fondo deben mantenerse en el orden dado por la oficina de origen, en lugar de hacerlo por asunto o materia, es decir, respetar el orden de origen de los documentos. (p.231).

Afirma Jiménez (2003) que “el orden original nace desde el mismo momento de la producción documental y debe verse reflejado en los archivos mediante la correcta ordenación de las series, subseries documentales y expedientes” (p.8).

2.5.8.2. Principio de Procedencia

Según la Ley General de Archivos de la República de Colombia N° 594 (2000), en su Art.20 contempla que “es la conservación de

los documentos dentro del fondo documental al que naturalmente pertenece”.

El profesor Cruz Mundet (2003) explica el Principio de Procedencia de la siguiente manera:

“Consiste en respetar el orden de los fondos, es decir, mantener agrupados, sin mezclarlos con otros, los documentos de cualquier naturaleza, procedencia, ya sea de la administración pública o privada, de una persona, familia etcétera, respetando la estructura de clasificación propia de dicha entidad” (p.231).

2.5.9. Normalización

La normalización favorece el progreso técnico, el desarrollo económico y la mejora de la calidad de vida. La normalización es la actividad que tiene por objeto establecer, ante problemas reales o potenciales, disposiciones destinadas a usos comunes y repetidos, con el fin de obtener un nivel de ordenamiento óptimo en un contexto dado, que puede ser tecnológico, político o económico.

2.5.10. Proceso

Un proceso es un conjunto de actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para conseguir un objetivo previamente identificado. Se estudia la forma en que el Servicio diseña, gestiona y mejora sus procesos (acciones) para apoyar su política y estrategia y para satisfacer plenamente a sus clientes y otros grupos de interés.

2.5.11. Procedimientos

Módulos homogéneos que especifican y detallan un proceso, los cuales conforman un conjunto ordenado de operaciones o actividades determinadas secuencialmente en relación con los responsables de la ejecución, que deben cumplir políticas y normas establecidas señalando la duración y el flujo de documentos. Por ejemplo: procedimiento para pago de nómina, cobro de cuentas por servicios prestados, compra y suministro de materiales.

2.5.12. Manual de Normas y Procedimientos

El manual de procedimientos y normas, es aquel que describe de manera detallada las operaciones que integran los procedimientos administrativos, en el orden secuencial de su ejecución, y las normas que se deben cumplir y ejecutar los miembros de la organización compatibles con dichos procedimientos.

Los manuales de normas y procedimientos son los documentos que especifican detalladamente una serie de normas y procedimientos, vinculados con las actividades que se realizan en una organización/institución, explicando un conjunto de procedimientos internos según los niveles de autorización de las unidades orgánicas que forman parte de una organización.

2.5.13. Servicios de Salud

Servicios entregados por personal de salud en forma directa, o por otras personas bajo supervisión de éstas, con los propósitos de:

- Promover, mantener y/o recuperar la salud.
- Minimizar las disparidades tanto en acceso a los servicios de salud como en el nivel de salud de la población.” (OPS/OMS 2003; Modificado de IOM 1996).

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Nivel de Investigación

Según Arias (2006) “el nivel de investigación se refiere al grado de profundidad con que se aborda un fenómeno u objeto de estudio”. En sentido, para la elaboración del Manual de Normas y Procedimientos será necesario describir paso por paso los procedimientos, a partir de la normalización de los procesos de la Gestión Documental que se realiza en los Servicios de Salud de Seguros Constitución.

De acuerdo a esto, el nivel de investigación del presente Trabajo de Licenciatura es Descriptivo, sabiendo que Arias (2006) lo define de la siguiente manera:

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

3.2. Diseño de Investigación

Las investigaciones deben recolectar datos precisos y veraces que sean capaces de dar respaldo a sus premisas. En el presente Proyecto los datos serán recolectados directamente de la realidad, aplicándose así un diseño de campo, el cual Arias (2006) explica de la siguiente manera:

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

Por otra parte, se estudiará el problema con el apoyo de trabajos previos, teorías e información impresa. Además, se analizarán los manuales y procedimientos generados con anterioridad en el Archivo Central de Seguros Constitución, por lo que además será un diseño de tipo documental.

Según indica Arias (2006):

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

3.3. Población

La población según Arias (2006) “...es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio.” (p. 81).

De acuerdo a lo antes expuesto, en el presente proyecto se utilizarán dos tipos de Población: sujeto y objeto. La población sujeto, denominada A, pertenece a 30 usuarios del Archivo de Servicios de Salud.

La población objeto, denominada B, constará de 350 cajas (150 cajas de la Serie Documental AMP, 100 cajas de la Serie Documental Servicios Clínicos y 100 cajas de la Serie Documental Reembolsos), pertenecientes al sub-fondo documental de los Servicios de Salud de Seguro Constitución.

3.4. Muestra

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

Por lo tanto, el subconjunto o muestra de la población A será del 33.33%, distribuidos según la tipología documental que manejan, es decir: cuatro (4) usuarios para la Serie Documental Servicios Clínicos (Clave, Clave de Emergencia, Clave de Ambulancia, Carta Aval), tres (3) usuarios para la Serie Documental Atención Médica Primaria (Orden Consulta, Orden Exámenes, Farmacia) y tres (3) usuarios para la Serie Documental Reembolsos (Reembolso, No indemnizado).

Para la muestra de la población B se tomará el 10%, por lo que se realizará el proyecto con 35 cajas distribuidas según la tipología documental. En cuanto a la Serie Documental Servicios Clínicos se tomarán quince (15) cajas, para la Serie Documental Atención Médica Primaria se tomarán diez (10) cajas y para la Serie Documental Reembolsos se tomarán diez (10) cajas.

3.5. Técnicas de Recolección de Datos

Para lograr los objetivos planteados se utilizarán dos técnicas o instrumentos de recolección de datos. Primeramente, se entiende como técnica “...el procedimiento o forma particular de obtener datos o información.” (Arias, 2006, p. 67); y el instrumento de recolección de datos a “...cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información.” (Arias, 2006, p. 69).

En torno a esto, las técnicas e instrumentos de recolección de datos que se van a emplear son:

Observación participante de tipo libre o no estructurada, la cual Arias (2006) define como "...la que se ejecuta en función de un objetivo, pero sin una guía prediseñada que especifique cada uno de los aspectos que deben ser observados." (p. 70).

Este tipo de observación se llevará a cabo para conocer el funcionamiento del Área de Servicios de Salud, analizando el procesamiento técnico de la documentación y detectar fallas en su tratamiento, para conocer el uso que se le da a las diferentes tipologías documentales.

Entrevista estructurada, que Arias (2006) explica como: "la que se realiza a partir de una guía prediseñada que contiene las preguntas que serán formuladas al entrevistado". (p. 73).

La entrevista se realizará para conocer las funciones de los usuarios con respecto a la documentación, conocer los procesos de gestión de la información, la clasificación del sub-fondo documental y su procesamiento.

3.6. Instrumentos de Recolección de Datos

Se realizará una entrevista estructurada a la muestra de la población A, la cual se muestra a continuación:

ENTREVISTA ESTRUCTURADA

1. ¿Existe un Archivo para el resguardo de los documentos en el área de Archivo de Servicios de Salud?

2. ¿Cuánto es el tiempo aproximado (horas o días) que se mantiene en el departamento un documento de Servicios de Salud?

3. ¿Cuáles son los tipos de documentos que usan en el Departamento?

4. ¿Cómo procesan y resguardan la documentación generada en el área?

5. ¿Tienen algún procedimiento establecido para transferir documentación al Archivo?

6. ¿Tienen un procedimiento establecido para pedir prestada documentación?

7. Al retirar la documentación en calidad de préstamo del Archivo ¿firman alguna hoja de control de préstamos o algún registro?

8. ¿Utilizan el computador para inventariar la documentación que va al Archivo?

9. ¿Conoce si en el Archivo existe algún software para la gestión de los documentos?

10. ¿Cómo considera usted la labor de la persona encargada del Archivo?

CAPÍTULO IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Tomando en cuenta el planteamiento de los objetivos específicos, se aplicaron los instrumentos de recolección indicados en el capítulo anterior y de acuerdo a las variables estudiadas, se muestran a continuación resultados cualitativos y cuantitativos sobre los datos recolectados en base a la observación y respuestas dadas por las muestras seleccionadas.

4.1. Observación Participante de Tipo Libre o No Estructurada

Se realizaron labores de diagnóstico y análisis sobre los procesos que se ejecutaban en el Archivo de Servicios de Salud. De acuerdo a la observación participante de tipo libre o no estructurada, se pudo observar lo que se expone en el siguiente cuadro:

Tipo de observación	Descripción de la observación
Organización	Se encuentran lotes y cajas de documentos con un orden o clasificación no acorde a procedimientos archivísticos. Únicamente se separan por tipología.
	No existe cuadro de clasificación ni criterios definidos de organización.
	Se encuentra un aproximado de 350 cajas adicionales a los lotes [Anexo 3 y 4].
	Las cajas son variadas y contienen documentación con todas las tipologías documentales.

	No todas las cajas son las adecuadas para archivar <i>[Anexo 5]</i> .
Condiciones del fondo documental	Existe documentación del año 2015 y 2016.
	Se observan los lotes con ligas o fajas de papel con tirro.
	Se encuentran la mayoría de lotes en el piso <i>[Anexo 7]</i> .
	En las gavetas de los escritorios se encuentran documentos sueltos o lotes con liga.
	Documentación generalmente en buen estado. No poseen ningún tipo de hongos o humedad.
	Pocos documentos maltratados por el mal uso o resguardo.
Descripción archivística	Se lograron identificar 3 series documentales: Servicios Clínicos, AMP y Reembolsos.
	Tipo de soporte: papel carta, textual.
	Tradición documental: original, copias y fotocopias.
	No existen instrumentos de descripción.
	No existen inventarios de la documentación.
	Algunos lotes tienen una relación con algunos datos referenciales de los documentos que se encuentran en los mismos. <i>[Anexo 6]</i>
	La mayoría de cajas tienen identificación del tipo de documento, mes y año.

Condiciones ambientales, seguridad y espacios físicos	La documentación se encuentra en una oficina que se utiliza como Archivo de Gestión en el Piso 4 de la Torre Nord de Seguros Constitución <i>[Anexo 8]</i> .
	Oficina de 44.3 metros cuadrados con cielo raso.
	Ambiente con ventilación de aire acondicionado entre 19°C y 21°C.
	Iluminación adecuada por medio de lámparas de techo y el ingreso de luz natural desde los ventanales de vidrio, los cuales son revestidos con papel ahumado <i>[Anexo 9]</i> .
	Existen cámaras por circuito cerrado, sin embargo, cualquiera tiene acceso a la documentación porque la oficina no tiene cerradura.
	Se encuentra un extintor de CO2 en la entrada de la oficina.
	Espacio acorde para conformar un Archivo de Gestión; adecuado para realizar labores de procesamiento técnico.
Equipos tecnológicos y mobiliarios	Existe un computador que utilizaba la persona encargada para gestionar la documentación de los Servicios de Salud.
	Se encuentra una impresora en el Departamento.
	No existen hidrómetros, deshumificadores o termómetros.
	Se encuentran escritorios acordes para realizar trabajos de Archivo.

	Existen sillas ergonómicas adecuadas para el trabajo de técnico de Archivo.
	No existe un Archivo rodante o estantería para organizar la documentación más activa.
Trazabilidad documental	Cualquiera tiene acceso a la documentación y no existe registro de trazabilidad.
	No se encontraron procedimientos establecidos en un Manual para el control de la documentación transferida, prestada o devuelta.
Recurso humano	Laboró en el área destinada a Archivo de Servicios de Salud una persona que no cumplía con las competencias para realizar las labores archivísticas.
	Actualmente no existe personal de Archivo.

Desde la perspectiva archivística podemos apreciar que no existen procedimientos de organización y clasificación definidos. A pesar de tener un espacio adecuado para un Archivo de Gestión, no se encuentra ningún tipo de mobiliario para el resguardo de documentación.

4.2. Entrevista Estructurada

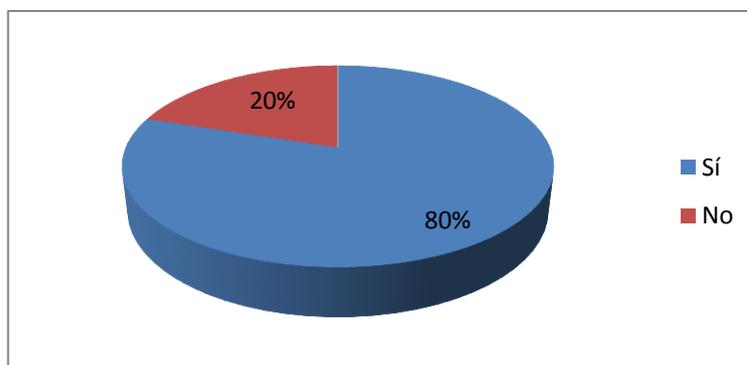
A continuación se muestran los resultados de la entrevista realizada a la muestra de la población A, quienes pertenecen al área de Servicios de Salud adscrita a la Gerencia Nacional de Personas.

1) ¿Existe un Archivo para el resguardo de los documentos en el área de Archivo de Servicios de Salud?

Respuestas:

- Sí. En una oficina del piso 4.
- No. Sólo una persona que asignaron del Call Center que guarda los lotes en una oficina que está vacía, pero renunció hace unos días.

Gráfico N° 1



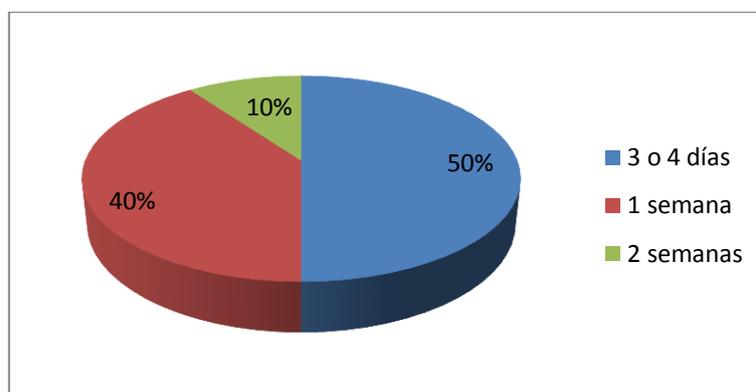
Mediante este gráfico se muestran las diferentes respuestas obtenidas de la entrevista realizada al personal que labora en el área de Servicios de Salud de Seguros Constitución, en las que ocho (8) personas manifestaron que sí existe un Archivo para el resguardo de los documentos, representando el 80% y dos (2) personas, representando el 20% restante manifestaron que no existe un Archivo. Esto refleja el desconocimiento para la mayoría de la población A del significado de un Archivo, debido a que la oficina vacía que comentan dos (2) de las personas entrevistadas, no puede considerarse Archivo.

2) ¿Cuánto es el tiempo aproximado (horas o días) que se mantiene en el departamento un documento de Servicios de Salud?

Respuestas:

- Normalmente después de una semana no le damos mucho uso.
- 3 o 4 días. Luego puede que los consultemos, pero algunos.
- Una semana o dos.

Gráfico N° 2



En el presente gráfico podemos observar que el 50% (5 personas) consideran que los documentos deben mantenerse en sus oficinas de tres (3) a cuatro (4) días, un 40% (4 personas) consideran que deben quedarse los documentos cuatro (4) semanas y tan sólo una (1) persona representando el 10%, considera mantener sus documentos por dos (2) semanas en su puesto de trabajo. Es decir, que la labor de transferencia debe hacerse cada semana.

3) ¿Cuáles son los tipos de documentos que usan en el Departamento?

Respuestas:

- Servicios Clínicos:
 - Clave.
 - Clave de Emergencia.
 - Clave de Ambulancia.
 - Carta Aval.
- AMP:
 - Orden Consulta.
 - Orden Exámenes.
 - Farmacia.
- Reembolsos:
 - Reembolso.
 - No indemnizado.

En esta pregunta realizada a la población A, el 100% de los entrevistados indicaron las tres (3) series documentales conformadas por nueve (9) subseries que se producen y gestionan en el área de Servicios de Salud: AMP, Reembolsos y Servicios Clínicos.

4) ¿Cómo procesan y resguardan la documentación generada en el área?

- Las guardamos en cajas después de procesadas y le ponemos una identificación para saber el tipo de documento. Adicional le ponemos un número a cada caja.

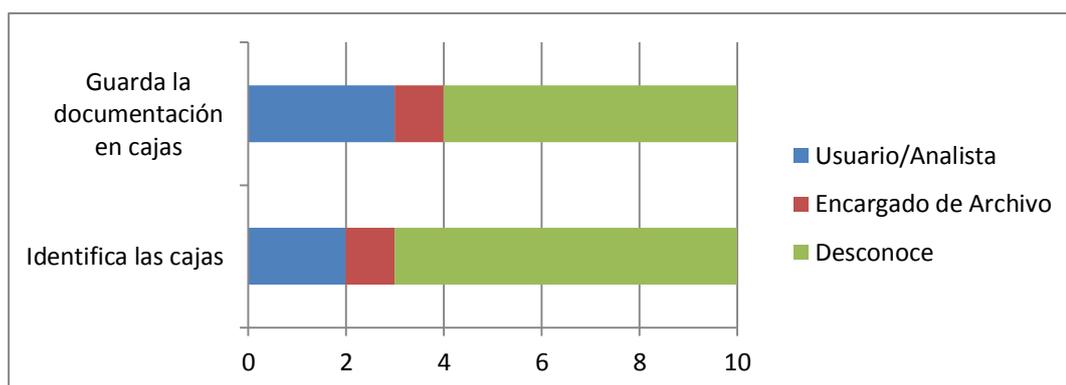
- Coloco los documentos en lotes encima de un escritorio vacío, luego separo por fechas y los guardo en cajas. No enumero las cajas, el encargado lo hacía.

- Una persona que nos asignaron del Call Center era la encargada de recibir los documentos para guardar y los metía en cajas. Desconocemos los demás procedimientos que realizaba.

- Clasifico los documentos en lotes y se las doy al encargado del Archivo que los separa por tipo de documento.

En la presente pregunta se muestran las respuestas más comunes, las cuales evidencian que no existen procedimientos definidos en el área de Servicios de Salud para el procesamiento de la documentación o la transferencia al Archivo. Ahora bien, verificaremos quién realiza el resguardo de los documentos en cajas.

Gráfico N° 3



En este gráfico se evidencia que la mayoría del personal desconoce los procedimientos que se realizan en el Archivo. En relación a esto, el 60% de los entrevistados desconocen si en el Archivo la documentación es guardada en cajas y el 70% desconoce si las cajas son identificadas.

5) ¿Tienen algún procedimiento establecido para transferir documentación al Archivo?

- No. El encargado viene a buscar los lotes de documentos y se los lleva.

- No. Sólo le llevo los documentos o cajas al encargado de Archivo.

- Sí. Llevo los lotes al Archivo y el encargado me firma una relación que imprimo con la lista de documentos que entregué.

- Sí. Envío un correo al encargado de Archivo y viene a recoger la documentación. No firma relación.

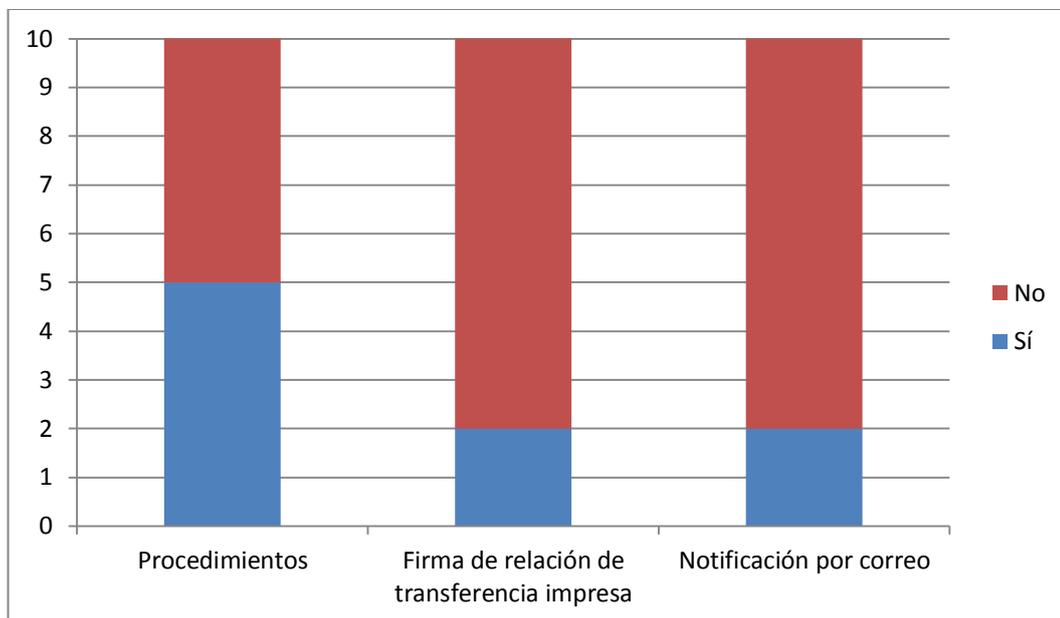
Las respuestas anteriores corresponden a las más comunes indicadas por los entrevistados. A continuación se muestran 3 opciones cuantificables en base a las respuestas obtenidas, que indican:

- Si el entrevistado considera que existen procedimientos establecidos.

- Si firma una relación de transferencia impresa.

- Si notifica por correo las transferencias que realiza al Archivo.

Gráfico N° 4



El gráfico muestra que el 50% de los entrevistados considera que sí existen procedimientos establecidos para la transferencia de documentación al Archivo, el otro 50% considera que no. El 20% firma una relación cuando transfiere, el 80% restante no realiza este procedimiento. A su vez un 20% envía correo electrónico de notificación de transferencia, a diferencia del otro 80% que no lo hace.

6) ¿Tienen un procedimiento establecido para pedir prestada documentación?

- Sí. Le enviamos un correo al encargado del Archivo y él nos trae la documentación.

- Sí. Se debe enviar un correo al encargado del Archivo, pero él muchas veces está ausente y yo voy a buscar los documentos al Archivo. Me cuesta a veces encontrar alguno porque no sé cómo él los organiza en las cajas.

- Sí. Mando un correo al encargado de Archivo y voy a buscar el documento cuando él me llama y me dice que lo encontró.

Las respuestas obtenidas de esta pregunta reflejan que el 100% de los entrevistados considera que sí existen procedimientos para el préstamo de la documentación. Los entrevistados indican que realizan la solicitud por medio de correo electrónico, no obstante, se evidencian tres (3) tipos de respuesta que demuestran la no existencia de procedimientos definidos.

Dentro de estas diferencias se encuentra una inconformidad referente a la labor del encargado de Archivo; el Usuario/Analista ingresa al Archivo a buscar información cuando el encargado está ausente y no logra encontrar lo solicitado, situación que refleja la ausencia de normativas y falta de organización de los documentos resguardados.

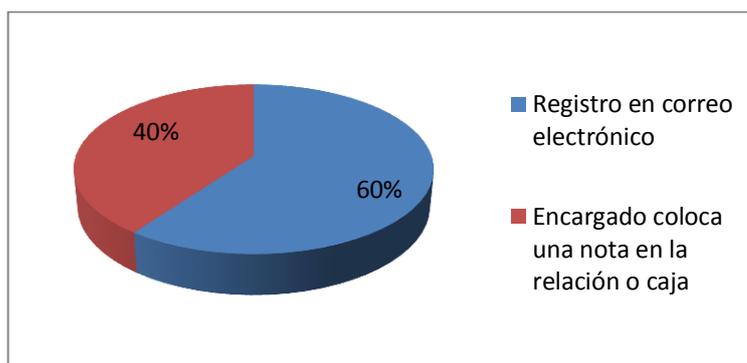
7) Al retirar la documentación en calidad de préstamo del Archivo ¿firman alguna hoja de control de préstamos o algún registro?

- No. Se supone que eso queda registrado en los correos cuando hacemos la solicitud.

- No. El encargado le escribe a lapicero por un lado a la caja o en la relación de los lotes una nota de que se sustrajo algún documento de allí.

En las respuestas de los entrevistados se puede apreciar que el 100% indica que ninguno firma alguna hoja de control de préstamo cuando consultan documentación en el Archivo.

Gráfico N° 5



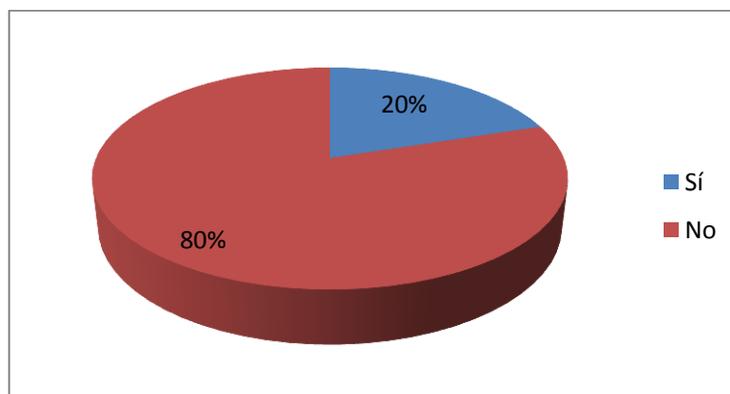
Sin embargo, el 60% argumenta que el registro de su solicitud queda registrado en los correos que envían con el requerimiento al encargado de Archivo. El 40 % restante indica que el encargado de Archivo colocaba una nota en la caja o en la relación del lote donde indicaba la caja que había sido prestada.

Esto evidencia que no existe un registro correcto de la documentación consultada, lo cual puede generar pérdida o extravío de la misma.

8) ¿Utilizan el computador para inventariar la documentación que va al Archivo?

- No. Eso debe hacerlo el encargado del Archivo.
- Sí. Tengo una lista de los números de caja que hice y el tipo de documentos que tiene.

Gráfico N° 6

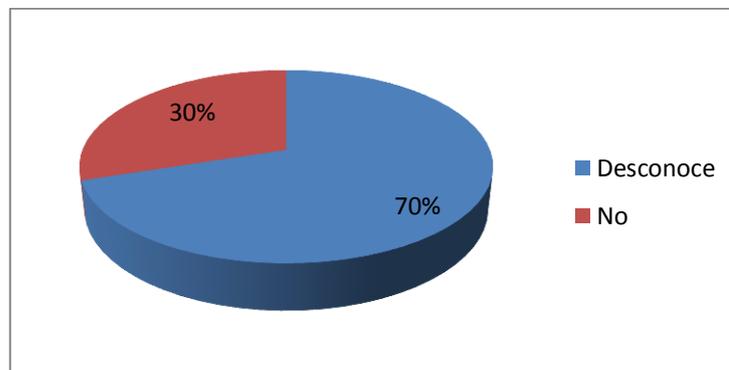


En este gráfico se aprecia que el 80% (8 personas) de los entrevistados no utilizan un computador para relacionar la documentación debido a que consideran que esta labor debe realizarla el encargado del Archivo, el 20% que indica que sí relaciona la documentación en un computador, sólo incluye en ésta el número de caja y tipo de documento.

9) ¿En el Archivo existe algún software para la gestión de los documentos?

- No.
- Desconoce. El que sabía esa información era el encargado del Archivo que renunció.

Gráfico N° 7

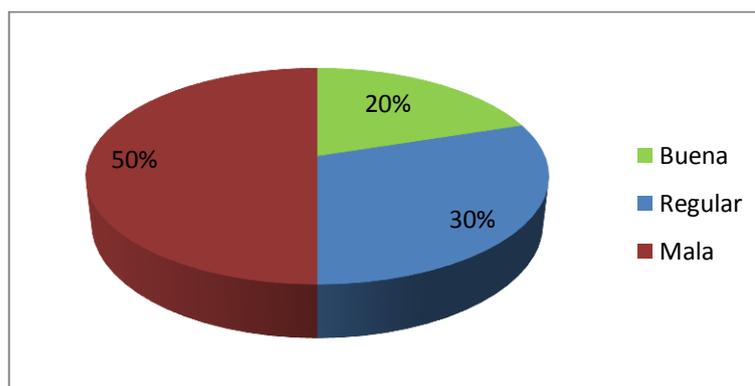


Podemos observar en el gráfico presentado que el 30% (3 personas) de los entrevistados menciona que no existe un software para la gestión de documentos en el Archivo y el 70% (7 personas) desconocen dicha información. Adicionalmente tres (3) personas de las incluidas en el 70%, mencionan que el encargado de Archivo renunció.

10) ¿Cómo considera usted la labor de la persona encargada del Archivo?

- Buena. Él nos ayudaba siempre a buscar los documentos que necesitamos.
- Mala. La persona encargada tardaba mucho en encontrar la documentación porque tenía un desorden.
- Mala. La persona encargada se ausentaba del Archivo muchas veces.
- Regular. Tiene un desorden y a veces no responde los correos.

Gráfico N° 8



De acuerdo a las respuestas obtenidas por la entrevista realizada al personal que labora en el área de Servicios de Salud, 20% (2 personas) manifiestan que la gestión del encargado de Archivo es buena y les prestaba apoyo para la ubicación de los préstamos; 50% (5 personas) indican que la gestión era mala debido a inconvenientes de desorden en la organización de la documentación y por ausentarse de su puesto de trabajo en varias ocasiones; el 30% (3 personas) restante indica que la gestión del encargado era regular, alegando que no respondía los correos y mantenía el área de trabajo desordenada.

CAPÍTULO V. PROPUESTA

El término "gestión documental" se ha convertido en las últimas décadas en un término bastante usual debido al creciente desarrollo de la información, la creación de contenidos y su repercusión en las organizaciones que se preocupan por la gestión de los documentos.

En este sentido, reconociendo la importancia de mantener un buen sistema de gestión de la información para los servicios de salud de Seguros Constitución y a su vez lograr los objetivos del presente trabajo de licenciatura, fue necesario basarnos en un patrón de la calidad que respalda la normalización del término "gestión documental". Se utilizó la Norma ISO 15489, la cual está compuesta en una primera parte por la ISO 15489-1:2001 (Generalidades) y una segunda parte por la ISO/TR 15489-2:2001 (Directrices [Informe técnico]). De la primera parte se tomó como referencia el capítulo 8.4 (Metodología para el diseño y la implementación) y de la segunda parte se utilizó el diagrama [pág. 32] del capítulo 3.2 (Diseño e implementación de un sistema de gestión de documentos).

El diagrama muestra ocho fases, de la a) a la h), que según indica en la norma

“pueden realizarse en diferentes etapas, de forma reiterada, parcial o gradualmente, de acuerdo con las necesidades de la organización, los requisitos formales de conformidad y los cambios operados en el entorno de la organización y de la gestión de documentos de archivo”.

A continuación se demuestran las fases que se utilizaron y el desarrollo de las mismas:

a) Investigación preliminar.

Para sustentar la creación del Manual de Normas y Procedimientos, previamente a la utilización de las herramientas de recolección de datos, se investigaron fuentes documentales o antecedentes, bases legales relacionadas a la gestión de los documentos y la estructura organizativa de la empresa Seguros Constitución.

b) Análisis de las actividades de la organización.

Esta fase se encuentra casada indiscutiblemente con lo realizado por medio de las herramientas de recolección de datos del presente trabajo de licenciatura. Se realizó una observación participante de tipo libre en la que se verificó una muestra del 10% de las cajas del área de Servicios de Salud y luego se realizó una entrevista al 33,33% del personal de dicha área.

c) Identificación de los requisitos.

En esta fase se observó lo indispensable de la creación de un manual de normas y procedimientos. Por lo cual se planteó un objetivo general y cinco objetivos específicos.

Se determinó que era necesaria previamente la creación de un cuadro de clasificación documental y que el espacio físico de la documentación debía estar habilitado para la ejecución correcta de los procesos que se definirían en las fases siguientes. A su vez, se detecta la necesidad de aplicar un software que permita el desarrollo del Manual de Normas y Procedimientos.

Mientras se ejecutaba esta fase, la Gerencia de Servicios de Generales decidió cambiar el espacio físico para el Archivo de Servicios de Salud. En el piso 5 de la Torre Nord de Seguros Constitución fue asignada un área de 38,7 metros cuadrados en donde se encuentra un archivo rodante, ideal para la eficiente organización de la documentación.

d) Evaluación de los sistemas existentes.

Esta fase está relacionada con los puntos anteriormente mencionados, debido a que no existe ningún sistema establecido para la gestión de los documentos.

e) Identificación de estrategias para cumplir los requisitos.

Luego del análisis e identificación de los requisitos, se realizó la propuesta de la creación de un manual de normas y procedimientos con la intención de lograr sistematizar y estandarizar los procesos del área de Archivo en conjunto con el área de Servicios de Salud.

Se inició la implementación de un software llamado SCAV que daría apoyo a los procedimientos del manual de normas y procedimientos y brindaría un resguardo y acceso de la información. Este software fortalecería la gestión de los inventarios del fondo documental. El SCAV posee su propio manual de instrucciones.

f) Diseño de un sistema de gestión de documentos de archivo.

En base a los resultados de la observación y la entrevista; del análisis e identificación de los requisitos; de la implementación del programa SCAV; se dio paso al diseño del manual y desarrollo de cada

uno de los procedimientos necesarios para el correcto procesamiento técnico y gestión de los documentos del área de Servicios de Salud.

g) Implementación de un sistema de gestión de documentos de archivo.

Al llegar a esta fase, luego de la creación del manual de normas y procedimientos, se da paso a su implementación con el apoyo de 3 Pasantes de Archivo, 2 Auxiliares de Archivo, 3 Archivistas y un (1) coordinador de Archivo.

h) Revisión posterior a la implementación.

La revisión y evaluación del manual implementado se realizó a los seis (6) meses de haberse implementado. Gracias a ello se logró la correcta utilización de los espacios; la normalización de los procedimientos entre Analistas de Servicios de Salud y personal de Archivo; y la eficiente gestión documental de toda el área de Servicios de Salud.

En los *[Anexos 10, 11 y 12]* se puede apreciar la organización en el archivo rodante del nuevo espacio habilitado para el Archivo de Servicios de Salud.

A continuación se muestra el Manual de Normas y Procedimientos de Gestión Documental para los Servicios de Salud de Seguros Constitución [Págs. 81-121]:

*“Manual de Normas y
Procedimientos para los Servicios
de Salud”*

Archivo de Servicios de Salud
adscrito a la Gerencia Nacional de Personas

Enero 2016

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS SERVICIOS DE SALUD



Seguros Constitución

Innovamos para Servir

RIF. J-09028623

Vicepresidencia Ejecutiva de Operaciones Técnicas y Servicios

Gerencia Nacional de Personas

Archivo de Servicios de Salud

Versión: 1.0

Fecha: 15/01/2016

Presentación

Las Normas y Procedimientos de Archivo, son de uso exclusivo de la Vicepresidencia Ejecutiva de Operaciones Técnicas y Servicios y de todas las distintas Gerencias de Seguros Constitución C.A.

Su contenido es de uso confidencial.

Está prohibida su reproducción total o parcial.

Uso Interno

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS SERVICIOS DE SALUD



Seguros Constitución

Innovamos para Servir
RIF. J-09028623

Vicepresidencia Ejecutiva de Operaciones Técnicas y Servicios

Gerencia Nacional de Personas

Archivo de Servicios de Salud

Versión: 1.0

Fecha: 15/01/2016

Normas Generales de Uso del Manual

1. Las Normas y Procedimientos son documentos para ser utilizados por los Usuarios de las áreas involucradas en los procesos del área de Servicios de Salud de Seguros Constitución C.A.
2. Es responsabilidad de los Usuarios de las áreas involucradas en los procesos, el manejo y cumplimiento de la información suministrada, a través de los manuales de normas y procedimientos dentro de la organización.
3. Los Usuarios de las áreas involucradas en los procesos que manejan la información reflejada en los manuales de normas y procedimientos, son responsables de velar que la información allí contenida no sea revelada ni publicada a ninguna fuente externa, ya que podrían exponer la operatividad de la empresa Seguros Constitución C.A.
4. En el presente Manual debe tomarse el término “Archivo de Gestión” como referencia por igual al “Archivo de Servicios de Salud”.

Uso Interno

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS SERVICIOS DE SALUD



Seguros Constitución

Innovamos para Servir
RIF. J-09028623

Vicepresidencia Ejecutiva de Operaciones Técnicas y Servicios

Gerencia Nacional de Personas

Archivo de Servicios de Salud

Versión: 1.0

Fecha: 15/01/2016

Objetivo

Establecer las normas y procedimientos para el manejo y control de la documentación resguardada y manipulada en el Archivo de Servicios de Salud de Seguros Constitución, C.A., indicando los pasos a seguir tanto por el personal que allí labora, como por las distintas áreas y Gerencias que gestionan documentos de Servicios de Salud, para el manejo de los procesos inherentes al Archivo que integra la Gerencia Nacional de Personas, adscrita a la Vicepresidencia Ejecutiva de Operaciones Técnicas y Servicios.

Alcance

El alcance de este documento involucra las normativas y lineamientos del Archivo de Salud de Seguros Constitución C.A., a fin de que constituyan un marco de referencia, para el resguardo y custodia de los documentos y para la posterior transferencia al archivo Central o Inactivo por el período exigido por la Superintendencia de la Actividad Aseguradora y demás instrumentos legales, de acuerdo a lo establecido en las leyes venezolanas.

Los procedimientos descritos en el presente documento son:

- Procedimiento de Transferencia de Documentos al Archivo de Gestión.
- Procesamiento Técnico de la Documentación Transferida al Archivo de Gestión.
- Procedimiento de Préstamo de Documentación desde el Archivo de Gestión.
- Procedimiento de Devolución de Documentación al Archivo de Gestión.

Uso Interno

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS SERVICIOS DE SALUD



Seguros Constitución

Innovamos para Servir
RIF. J-09028623

Vicepresidencia Ejecutiva de Operaciones Técnicas y Servicios

Gerencia Nacional de Personas

Archivo de Servicios de Salud

Versión: 1.0

Fecha: 15/01/2016

Marco Legal

La preservación de documentos está contemplada por distintas leyes y su incumplimiento trae como consecuencia sanciones de diferentes tipos para las organizaciones y/o empresas. A continuación se detallan los instrumentos legales, que sustentan la necesidad de preservar la documentación, respetando los tiempos de retención por tipo de documentos y que se aplica al Archivo de Servicios de Salud de Seguros Constitución, C.A.

- **Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial No. 26860 de 30/12/1999.**

Artículo 28.- “Toda persona tiene derecho de acceder a la información y a los datos que sobre sí misma o sobre sus bienes consten en registros oficiales o privados, con las excepciones que establezca la ley, así como de conocer el uso que se haga de los mismos y su finalidad, y a solicitar ante el tribunal competente la actualización, la rectificación o la destrucción de aquellos, si fuesen erróneos o afectasen ilegítimamente sus derechos. Igualmente, podrá acceder a documentos de cualquier naturaleza que contengan información cuyo conocimiento sea de interés para comunidades o grupos de personas. Queda a salvo el secreto de las fuentes de información periodística y de otras profesiones que determine la ley”.

- **Código de Comercio. Gaceta Extraordinaria N° 475 del 21 de Diciembre De 1955.**

Artículo 44.- “los libros y sus comprobantes deben ser conservados durante 10 años, a partir del último asiento de cada libro. La correspondencia recibida y las copias de las cartas remitidas, serán clasificadas y conservadas durante diez años.”

Uso Interno

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS SERVICIOS DE SALUD



Seguros Constitución

Innovamos para Servir
RIF. J-09028623

Vicepresidencia Ejecutiva de Operaciones Técnicas y Servicios

Gerencia Nacional de Personas

Archivo de Servicios de Salud

Versión: 1.0

Fecha: 15/01/2016

Artículo Nro. 132.- *“La prescripción ordinaria en materia mercantil se verifica por el transcurso de diez años, salvo los casos para los cuales se establece una prescripción más breve por este código y otra ley”.*

- **Ley Orgánica Contra la Delincuencia Organizada. Gaceta Oficial N° 38.281 del 27/09/2005.**

Artículo 48.- *“Obligación de conocer y controlar transacciones. “Los sujetos obligados deberán conservar al menos por cinco años todos los registros sobre sus transacciones realizadas tanto nacionales como internacionales que les permitan cumplir oportuna y eficazmente con la solicitud de información por parte de las autoridades competentes, tales como cantidad y tipo de divisas involucradas, identidad del cliente, fecha de transacción, archivo de cuenta, correspondencia de negocios, autorizaciones y otros datos que las mismas consideren necesarios. Estos documentos deberán estar disponibles para los funcionarios de los entes de control, supervisión, fiscalización y vigilancia o las autoridades competentes en el contexto de una investigación policial, judicial o administrativa, sin que se pueda invocar el secreto bancario o normas de confidencialidad para eludir estas disposiciones. La contravención a esta norma se sancionará con multa equivalente entre tres mil unidades tributarias (3.000 U.T.) y cinco mil unidades tributarias (5.000 U.T.)”.*

- **Ley Sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas, Artículo 47 Gaceta Oficial Número 37.148 de Fecha 28 de Febrero del 2001.**

Artículo 47.- *“Las sanciones aplicadas prescriben por el transcurso de tres (3) años, contados a partir de la fecha de notificación al infractor”.*

Por tanto los mensajes de datos y firmas electrónicas deben permanecer en servidor por 3 años.

Uso Interno

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS SERVICIOS DE SALUD



Seguros Constitución

Innovamos para Servir
RIF. J-09028623

Vicepresidencia Ejecutiva de Operaciones Técnicas y Servicios

Gerencia Nacional de Personas

Archivo de Servicios de Salud

Versión: 1.0

Fecha: 15/01/2016

- **Norma Une-Iso 15489-1, 2001. Información y Documentación, Gestión de Documentos Parte 1: Generalidades, Nro. 9 Procesos y Controles de la Gestión de Documentos.**

9.2.- Determinación de los plazos de conservación. *“Las decisiones sobre los plazos de conservación en un sistema de documentos se basan en la evaluación del marco reglamentario, de las necesidades de gestión y de redición de cuentas y riesgo. En un principio, en la toma de dichas decisiones deberían participar la unidad encargada de la actividad en cuestión, el responsable de la gestión de documentos que se haya designado y cualquier otra persona que se requiera, de conformidad con lo dispuesto en las políticas o normas de gestión de documentos externas e internas y con los requisitos específicos de los documentos relacionados con dicha actividad. Los requisitos legales o reglamentarios pueden existir periodos de conservación mínimos o la aprobación por parte de un organismo competente, tal como una autoridad archivística o de auditoría y control. Los derechos y garantías de las partes interesadas se deberían tomar, de forma intencionada, decisiones que impidan el ejercicio del derecho de acceso...”*

- **Norma Une-Iso/Tr 26122-In, 2008. Información y Documentación, Análisis de los Procesos de Trabajo Para la Gestión de Documentos.**

4.2.- Dimensión documental del análisis de los procesos de trabajo. *“El análisis de los procesos de trabajo es el fundamento necesario para determinar los siguientes aspectos de la creación, incorporación y control de documentos...”*

4.3.- Alcance y escalonamiento del análisis de los procesos de trabajo. *“Los dos análisis se pueden llevar a cabo en diversas combinaciones y se pueden escalonar de acuerdo con el alcance establecido para la tarea...”*

Uso Interno

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS SERVICIOS DE SALUD



Seguros Constitución

Innovamos para Servir
RIF. J-09028623

Vicepresidencia Ejecutiva de Operaciones Técnicas y Servicios

Gerencia Nacional de Personas

Archivo de Servicios de Salud

Versión: 1.0

Fecha: 15/01/2016

“7. Análisis Secuencial”.

7.1.1. *“El análisis secuencial identifica y esquematiza la secuencia (o secuencias) de las operaciones de un proceso de trabajo y sus vínculos/ dependencias en relación a otros procesos...”*

7.1.2. *El análisis secuencial se puede aplicar al proceso de trabajo de archivado como a la gestión de correspondencia y a la creación de expedientes...*

7.1.3. *Los principales elementos de del análisis secuencial son los siguientes:...”*

- **Normas que Regulan las Actividades de los Agentes Vendedores Contratados Por las Sociedades de Corretaje y Casa de Bolsa. Resolución Nro. 142-2007, 19/10/2007. Nro. Acta 1992. Gaceta Oficial 5869, Fecha 28/12/2007.**

Artículo 9.- De las Condiciones de Contratación: *“La información contenida en esta sección del presente artículo, deberá ser conservada por las sociedades de corretaje por un periodo que, en ningún caso, será inferior a cinco años, pudiendo en los dos últimos años disponerse de medios electrónicos”.*

- **Providencia 1150 - Título III Política Conozca a su Cliente. Normas Sobre Prevención, Control y Fiscalización de las Operaciones de Seguros y Reaseguros para evitar la Legitimación de Capitales**

Artículo 25.- *“Los Sujetos Obligados deberán contar con información individual de cada uno de sus clientes... (OMISSIS)...concebidos por medios físicos, electrónicos o magnéticos, la cual deberá estar a disposición de las autoridades competentes. Estos registros contentivos de los documentos que se generen o reciban como consecuencia de la*

Uso Interno

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS SERVICIOS DE SALUD



Seguros Constitución

Innovamos para Servir

RIF. J-09028623

Vicepresidencia Ejecutiva de Operaciones Técnicas y Servicios

Gerencia Nacional de Personas

Archivo de Servicios de Salud

Versión: 1.0

Fecha: 15/01/2016

investigación, deberán conservarse por lo menos por un período de cinco años, este plazo se contará a partir del día en que finalicen las relaciones con el cliente...(OMISSIS)..."

Uso Interno

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS SERVICIOS DE SALUD



Seguros Constitución

Innovamos para Servir
RIF. J-09028623

Vicepresidencia Ejecutiva de Operaciones Técnicas y Servicios

Gerencia Nacional de Personas

Archivo de Servicios de Salud

Versión: 1.0

Fecha: 15/01/2016

Políticas

1. El Archivo de Gestión adscrito a la Gerencia Nacional de Personas es responsable del resguardo, manipulación y control de préstamos de la documentación en custodia.
2. El Archivo de Gestión es responsable de tomar acciones de prevención que garanticen la integridad de la documentación en custodia.
3. El Archivo de Gestión es responsable de canalizar conjuntamente con las Gerencias u otras áreas que integran la empresa, el retiro y traslado de las cajas procesadas para su transferencia, por lo que toda solicitud debe estar previamente aprobada por el supervisor de la Gerencia correspondiente a la que esté adscrita el usuario solicitante para su procesamiento.
4. El Archivo de Gestión podrá tener acceso a la información que se encuentra resguardada en el Archivo Central. Este último podrá solicitarle al personal del Archivo de Gestión que deje constancia o registro de cualquier movimiento o trazabilidad de los documentos bajo su resguardo, haciendo cumplimiento de sus normativas internas.
5. El Archivo Central tendrá acceso a la información contenida en los Formularios de Transferencia y Préstamo del Archivo de Gestión.
6. Toda Gerencia de Seguros Constitución, C.A., es responsable de la documentación contenida en cada uno de los expedientes transferidos al Archivo.
7. Toda Gerencia de Seguros Constitución C.A., debe enviar vía correo al buzón “zzb Departamento de Archivo” (archivoss@segurosconstitucion.com), el digital de los Formularios de Transferencia de Expedientes llenos en todos sus campos, para su revisión y aprobación por parte del archivo, previa a la transferencia de los mismos.
8. La Gerencia solicitante, es responsable de toda la documentación contenida en los expedientes recibidos en calidad de préstamo por parte del Archivo, previa solicitud.

Uso Interno

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS SERVICIOS DE SALUD



Seguros Constitución

Innovamos para Servir
RIF. J-09028623

Vicepresidencia Ejecutiva de Operaciones Técnicas y Servicios

Gerencia Nacional de Personas

Archivo de Servicios de Salud

Versión: 1.0

Fecha: 15/01/2016

9. El plazo estipulado para la transferencia y/o destrucción de documentación, va a depender de la naturaleza de los mismos y de acuerdo a lo establecido por el Código de Comercio, la Ley de Control y Prevención de Legitimación de Capitales y la Ley de la Actividad Aseguradora:

- Registros contables como asientos, soportes, declaraciones y retenciones, los mismos se deben resguardar por un mínimo de diez (10) años contados a partir de la fecha de su creación.
- Expedientes de suscripción, renovación e indemnización de siniestros, los mismos deben resguardarse por un tiempo mínimo de diez (10) años contados a partir del último registro del expediente.
- Documentos de compra-venta de bienes muebles e inmuebles, los mismos son de conservación permanente, una vez cedida la propiedad se deben conservar por un mínimo de cinco (5) años contados a partir del último registro del expediente.
- Documentos de proyectos llevados a cabo por la Gerencia de Infraestructura, los mismos deben resguardarse por un tiempo mínimo de diez (10) años contados a partir del último registro del expediente.
- Documentos Administrativos, los mismos deben resguardarse por un tiempo mínimo de un (1) año en área y dos (2) años en el Archivo Central.

Uso Interno

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS SERVICIOS DE SALUD



Seguros Constitución

Innovamos para Servir
RIF. J-09028623

Vicepresidencia Ejecutiva de Operaciones Técnicas y Servicios

Gerencia Nacional de Personas

Archivo de Servicios de Salud

Versión: 1.0

Fecha: 15/01/2016

Normas del Archivo

I. Generales

- I.1. El espacio físico del Archivo de Servicios de Salud está ubicado en el piso 5 de la Torre Nord de Seguros Constitución; el Archivo Central se encuentra en el anexo, al lado de la Torre Constitución, el Archivo Inactivo se encuentra ubicado en instalaciones externas dentro de la Zona Metropolitana del Distrito Capital.
- I.2. El Archivo es un área restringida, sólo tendrá acceso el personal que allí labora y aquellas personas que se encuentren debidamente autorizadas por la Gerencia Nacional de Personas.
- I.3. El Archivo es responsable de la revisión y verificación de la información registrada en los Formatos de Transferencias elaborados por las Gerencias contra el físico de la documentación recibida.
- I.4. El Archivo, es responsable del resguardo, custodia y procesamiento técnico de la documentación recibida, con la finalidad de prever la acumulación y/o extravío de los mismos.
- I.5. Toda documentación trasferida al Archivo, queda en custodia del mismo con carácter permanente hasta su transferencia al Archivo Central o al Archivo Inactivo una vez transcurridos los plazos establecidos para tal fin en el Numeral 8 de las Políticas de este documento, además del Marco Legal correspondiente.

II. De Préstamo de Documentación

- II.1. El Archivo es responsable del monitoreo y control de préstamos de la documentación en custodia.
- II.2. El horario establecido para la solicitud y entrega de documentación es el siguiente:

Archivo	Días hábiles	Horario Laboral / Atención al Público
Caracas	Lunes a viernes	8:00am a 12:00m
		1:00pm a 5:00pm

Uso Interno

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS SERVICIOS DE SALUD



Seguros Constitución

Innovamos para Servir
RIF. J-09028623

Vicepresidencia Ejecutiva de Operaciones Técnicas y Servicios

Gerencia Nacional de Personas

Archivo de Servicios de Salud

Versión: 1.0

Fecha: 15/01/2016

- II.3. Toda solicitud de préstamo de documentación debe efectuarse a través del “Formulario de Control de Préstamo” [Anexo 2], el cual contiene los campos requeridos para facilitar la búsqueda en el archivo del(os) expediente(s) o documentación solicitada.
- II.4. La entrega de la documentación solicitada por parte del archivo debe ser efectuada en un lapso no mayor a 24 horas posteriores a la solicitud de los mismos.
- II.5. El Archivo autoriza la solicitud de préstamo de documentación hasta un máximo de treinta (30) expedientes por persona por día, el solicitante es responsable de los expedientes y toda la documentación contenida en los mismos, una vez recibidos en calidad de préstamo.
- II.6. El plazo para la devolución de la documentación en calidad de préstamos, es de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de entrega de los mismos, renovables quince (15) día previa justificación vía correo electrónico al buzón “zzb Archivo Servicios de Salud” (archivoss@segurosconstitucion.com).
- II.7. Toda transferencia de documentación entre una persona u otra, sean éstas de la misma gerencia o distinta, deben ser notificadas a la Jefatura de Archivo de manera obligatoria vía correo electrónico al buzón “zzb Archivo Servicios de Salud” (archivoss@segurosconstitucion.com), para la actualización del “Formulario de Control de Préstamo” correspondiente.

III. De la Transferencia de Documentos al Archivo

- III.1. Toda Gerencia que requiera la transferencia de documentación del archivo, debe solicitar a través de correo electrónico al buzón “zzb Archivo Servicios de Salud” (archivoss@segurosconstitucion.com), la cantidad de cajas que requiera de acuerdo al volumen del material a transferir.

Uso Interno

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS SERVICIOS DE SALUD



Seguros Constitución

Innovamos para Servir
RIF. J-09028623

Vicepresidencia Ejecutiva de Operaciones Técnicas y Servicios

Gerencia Nacional de Personas

Archivo de Servicios de Salud

Versión: 1.0

Fecha: 15/01/2016

- III.2. Toda Gerencia es responsable de mantener el orden correlativo de las cajas transferidas al archivo, comenzando en uno (1) la enumeración de las cajas cada año.
- III.3. La Jefatura de Archivo, debe exigir el nombre completo y firma de la persona que suministra la documentación en el “Formato de Transferencia” entregados al Archivo.
- III.4. Toda Gerencia debe llenar el Formato de Transferencia de Expedientes y relacionar en los mismos todos los expedientes/documentación a transferir al archivo.
- III.5. Toda Gerencia es responsable de organizar y clasificar la documentación contenida en las cajas a transferir al Archivo, las cuales deben identificarse de la forma siguiente:
- Toda Caja debe ser identificada con la “Etiqueta de Identificación de Cajas para Transferencias al Archivo N° VEN-301-0005-05-0018” [Anexo 5] en los dos (2) laterales de cada caja.
 - Las cajas deben ser clasificadas por código para identificar el área a la que pertenecen para facilitar su ubicación y localización en un momento determinado.
- III.6. Toda Gerencia debe solicitar al Archivo vía correo electrónico al buzón “zzb Archivo Servicios de Salud” (archivoss@segurosconstitucion.com), la autorización de transferencia de la documentación.
- III.7. El Archivo debe efectuar la revisión y verificación de la información relacionada en el Formulario de Transferencia, que ésta coincida con la documentación consignada, en un lapso de cinco (5) días hábiles contados a partir de la fecha de recepción de los documentos. El Archivista debe notificar por correo electrónico al Usuario Solicitante, con copia al Coordinador del Archivo, en caso que la documentación consignada no coincida con la información relacionada en el Formulario de Transferencia, además de indicar al Usuario la modificación

Uso Interno

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS SERVICIOS DE SALUD



Seguros Constitución

Innovamos para Servir
RIF. J-09028623

Vicepresidencia Ejecutiva de Operaciones Técnicas y Servicios

Gerencia Nacional de Personas

Archivo de Servicios de Salud

Versión: 1.0

Fecha: 15/01/2016

correspondiente o devolución de la documentación consignada para que el Usuario decida la acción a tomar, en un lapso de cinco (5) días hábiles contados a partir de la fecha de recepción de los documentos.

- III.8. Es responsabilidad del Usuario decidir la acción a tomar en caso que la documentación consignada no coincida con la información relacionada en el Formulario de Transferencia, en un lapso de cinco (5) días hábiles contados a partir de la fecha de recepción del correo electrónico.
- III.9. El Archivista, debe enviar hasta tres (3) recordatorios vía correo electrónico con copia al Coordinador del Archivo y al Jefe Inmediato del Usuario, una vez transcurrido el lapso de tiempo establecido en el numeral 3.9 de las Normas de Transferencia de Documentos de este Manual, solicitando respuesta de la acción a tomar por el Usuario. En caso de no recibir respuesta de dichos recordatorios, debe proceder a devolver toda la documentación recibida, acompañada de los dos (2) ejemplares de los Formularios de Transferencia.

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS SERVICIOS DE SALUD



Seguros Constitución

Innovamos para Servir
RIF. J-09028623

Vicepresidencia Ejecutiva de Operaciones Técnicas y Servicios

Gerencia Nacional de Personas

Archivo de Servicios de Salud

Versión: 1.0

Fecha: 15/01/2016

Desarrollo de Procedimientos de Archivo de Servicios de Salud.

1. Procedimiento de Transferencia de Documentos al Archivo de Gestión.

1.1. Objetivo, Alcance y Frecuencia del Proceso.

Objetivo: Establecer las acciones y lineamientos a seguir por las áreas de la empresa para realizar la Transferencia de Documentos al Archivo.

Alcance: Transferencia de Documentos desde la Gerencia Nacional de Personas hasta el Archivo.

Frecuencia: A demanda.

1.2. Normas Específicas.

1.2.1. Del Usuario de ODS/Sucursal.

- A. Rellenar correctamente en todos sus campos el formulario de “Transferencia al Archivo”.
- B. Relacionar en el formulario de “Transferencia al Archivo” todos los documentos a transferir, clasificados por Series Documentales.
- C. Enviar el formulario en electrónico (Excel) de “Transferencia al Archivo”, al buzón “zzb Archivo Servicios de Salud” (archivoss@segurosconstitucion.com), a fin que el Personal del Archivo valide que los campos estén correctos y completos, previo al envío de la documentación.

Uso Interno

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS SERVICIOS DE SALUD



Seguros Constitución

Innovamos para Servir
RIF. J-09028623

Vicepresidencia Ejecutiva de Operaciones Técnicas y Servicios

Gerencia Nacional de Personas

Archivo de Servicios de Salud

Versión: 1.0

Fecha: 15/01/2016

1.2.2. Del Personal de Archivo.

- A. Revisar diariamente el buzón “zzb Archivo Servicios de Salud” (archivoss@segurosconstitucion.com), a fin de dar respuesta inmediata a las solicitudes recibidas.
- B. Revisar todos los formularios de transferencia recibidos para validar que los campos estén correctos y completos.
- C. Una vez recibida la documentación, verificar que la información relacionada en el formulario de “Transferencia al Archivo”, coincida con la documentación consignada.

1.3. Descripción del Procedimiento de Transferencia de Documentación al Archivo de Gestión.

1.3.1. Procedimiento Usuario ODS/Sucursal.

- a) Determina la necesidad de transferir al Archivo la documentación para su resguardo y procesamiento.
- b) Registra los servicios en el formulario. Los servicios se pueden registrar por número de relación o servicio.

Cuando se registra por Relación: se debe indicar el número de Relación y en descripción debe indicar la cantidad de servicios entregados, en caso de faltar uno o varios servicios, debe indicar los números de servicios que falten.

Cuando se registra servicio por servicio: se debe indicar el número de servicio y el campo de descripción se deja en blanco. Cuando los servicios estén acompañados de otro servicio por estar relacionados entre sí, se debe indicar en el campo de descripción el número de servicio que forma el complemento del otro servicio.

Uso Interno

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS SERVICIOS DE SALUD



Seguros Constitución

Innovamos para Servir
RIF. J-09028623

Vicepresidencia Ejecutiva de Operaciones Técnicas y Servicios

Gerencia Nacional de Personas

Archivo de Servicios de Salud

Versión: 1.0

Fecha: 15/01/2016

- c) Envía el formulario de transferencia al buzón “zzb Archivo Servicios de Salud” (archivoss@segurosconstitucion.com) con copia a su Supervisor Inmediato, especificando la cantidad de documentos a transferir.

Personal de Archivo.

- d) Recibe correo con el formulario de transferencia y valida la información.

Formulario lleno de forma incorrecta: Envía respuesta al Usuario vía correo electrónico indicando que no fue validada la información del formulario, le detalla el(los) campo(s) errado(s) y/o faltante(s) que debe corregir o llenar, según corresponda.

Formulario lleno de forma correcta: Envía respuesta al Usuario vía correo electrónico indicando que fueron validados los datos del formulario y le confirma que puede efectuar la transferencia de la documentación.

Usuario Sucursal/ODS.

- e) Recibe correo por parte del Personal de Archivo y procede:

Formulario lleno de forma incorrecta: Corrige o completa la información en el(os) campo(s) indicados. Regresa al paso **c)** de este procedimiento.

Formulario lleno de forma correcta: Imprime dos (02) ejemplares del archivo electrónico del formulario de “Transferencia al Archivo” validado por el Archivista.

- f) Prepara valija y remite por servicios de mensajería al Archivo de Gestión de Salud, para su procesamiento.

Personal de Archivo.

- g) Recibe valija y el formulario de transferencia, y efectúa el procesamiento técnico de la información (Procedimiento nro. 2).

1.3.2. Procedimiento Usuario Sede Principal.

Uso Interno

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS SERVICIOS DE SALUD



Seguros Constitución

Innovamos para Servir
RIF. J-09028623

Vicepresidencia Ejecutiva de Operaciones Técnicas y Servicios

Gerencia Nacional de Personas

Archivo de Servicios de Salud

Versión: 1.0

Fecha: 15/01/2016

- a) Determina la necesidad de transferir al Archivo la documentación para su resguardo y procesamiento, una vez liquidados los servicios.
- b) Solicitar vía correo electrónico la cantidad de cajas necesarias para hacer entrega de los servicios.
- c) Ingresa la documentación a transferir al Archivo de manera ordenada en la(s) caja(s), hasta llenar su capacidad. Se debe disponer dentro de la caja un espacio prudencial que permita manipular la documentación posteriormente.
- d) Identifica los tipos de Servicios (Servicios Clínico, Atención Medica Primaria, Reembolsos) e indica en la parte externa de las cajas los números de relaciones a entregar y la fecha de cierre de la caja.
- e) Remite correo electrónico al buzón “zsb Archivo Servicios de Salud” (archivoss@segurosconstitucion.com), con copia a su Supervisor inmediato, indicando la cantidad de cajas a entregar y los números de relaciones contenidos en cada caja.

Personal de Archivo.

- f) Recibe correo electrónico con la descripción de las cajas y relaciones a transferir para su procesamiento y resguardo.
- g) Se traslada al área de trabajo del usuario con el listado de cajas a transferir descrito por el Usuario.
- h) Verifica y valida la cantidad de cajas y relaciones a recibir de acuerdo al correo de entrega.

Información forma incorrecta: Envía respuesta al Usuario vía correo electrónico indicando que no fue certificada la información e indica lo recibido.

Información de forma correcta: Envía respuesta al Usuario vía correo electrónico indicando que fueron validados los datos de entrega y efectúa el procesamiento técnico de la información (Procedimiento Nro. 2).

Uso Interno

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS SERVICIOS DE SALUD



Seguros Constitución

Innovamos para Servir
RIF. J-09028623

Vicepresidencia Ejecutiva de Operaciones Técnicas y Servicios

Gerencia Nacional de Personas

Archivo de Servicios de Salud

Versión: 1.0

Fecha: 15/01/2016

2. Procesamiento Técnico de la Documentación Transferida al Archivo de Gestión.

2.1. Objetivo, Alcance y Frecuencia del Proceso.

Objetivo: Establecer las acciones y lineamientos a seguir por el personal del Archivo de Gestión en la revisión, clasificación, organización, registro y archivo de la documentación recibida.

Alcance: Procesamiento técnico de la documentación recibida de las áreas o sucursales vinculada a los Servicios de Salud Persona.

Frecuencia: A demanda.

2.2. Normas Específicas.

2.2.1. Del Personal del Archivo/Usuarios.

- A. Es responsabilidad del personal del Archivo efectuar el procesamiento técnico de toda la documentación a ser resguardada.
- B. Toda la documentación de la Gerencia recibida en el Archivo de Gestión debe estar acompañada del formulario de "Transferencia al Archivo" para su verificación y procesamiento.
- C. Toda la documentación recibida en el Archivo de Gestión debe ser formalmente entregada a través del correo electrónico, para su verificación y procesamiento.

Uso Interno

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS SERVICIOS DE SALUD



Seguros Constitución

Innovamos para Servir
RIF. J-09028623

Vicepresidencia Ejecutiva de Operaciones Técnicas y Servicios

Gerencia Nacional de Personas

Archivo de Servicios de Salud

Versión: 1.0

Fecha: 15/01/2016

2.3. Descripción del Procedimiento.

2.2.1. Personal de Archivo - Documentación recibida:

a) Verificación por Formulario.

1. Verifica los servicios recibidos contra el formulario de Transferencia.

Información forma incorrecta: Realiza las observaciones en el físico del formulario y envía respuesta al Usuario vía correo electrónico, indicando que no fue certificada la información e indica lo recibido.

Información de forma correcta: Envía respuesta al Usuario vía correo electrónico indicando que fueron validados los datos de entrega.

2. Coloca nombre, firma y el sello de “Recibido” en el formulario de “Transferencia al Archivo de Gestión”.

b) Verificación por Relación.

3. Verifica el contenido de la Relación recibida servicio por servicio.
4. Incorpora los soportes de Carta Aval a los servicios asociados para su registro.
5. Cuando existen servicios en que los datos referenciales no concuerden con la relación o algún otro inconveniente, se separan para su devolución a través de un memorando.

c) Registro de Datos.

6. Registra en su Base de Datos de Control (Excel/SCAV) la documentación relacionada en el formulario recibido de “Transferencia al Archivo de Gestión”. Registra número de lote y caja.

Cuando se registra por Relación, se debe indicar el número de Relación y en descripción, debe indicar la cantidad de

Uso Interno

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS SERVICIOS DE SALUD



Seguros Constitución

Innovamos para Servir
RIF. J-09028623

Vicepresidencia Ejecutiva de Operaciones Técnicas y Servicios

Gerencia Nacional de Personas

Archivo de Servicios de Salud

Versión: 1.0

Fecha: 15/01/2016

servicios que contiene la Relación emitida por el Sistema Aysel. En caso de faltar uno o varios servicios deben indicar en el campo de descripción los números de servicios que falten en la relación.

Cuando se registra servicio por servicio, se debe indicar el número de servicio y en descripción se deja en blanco. En los casos que los servicios están acompañados de otro servicio por estar relacionados entre sí, se debe indicar en el campo de descripción el número de servicio que forma el complemento del otro servicio.

7. El campo de Descripción/Observación se debe utilizar para indicar cualquier otro dato referencial que nos permita recuperar la información.
 - En el caso de los Servicios que se excluyen después de haber sido procesada la Relación, debe modificarse la ficha de registro indicando el nuevo número de casos y el Servicio excluido de la relación.
 - En el caso de los Servicios que se incluyen después de haber sido procesada la Relación, debe modificarse la ficha de registro eliminando la nota de referencia del Servicio faltante.
8. Debe guardar en las cajas los servicios organizados por lotes, unidos por fajas de papel reciclado, en posición lateral-horizontal. Los lotes los enumera desde 01 hasta N.
9. Cuando se registra por Servicio se debe anexar a cada lote la relación de los servicios contenidos.
10. Cuando se registra la documentación por número de relación se debe incluir el formulario de caja con los números de relaciones contenidas.

Uso Interno

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS SERVICIOS DE SALUD



Seguros Constitución

Innovamos para Servir

RIF. J-09028623

Vicepresidencia Ejecutiva de Operaciones Técnicas y Servicios

Gerencia Nacional de Personas

Archivo de Servicios de Salud

Versión: 1.0

Fecha: 15/01/2016

11. Coloca la "Etiqueta de Identificación de Cajas para Transferencias al Archivo N° VEN-301-0023-04-0017" en los dos (2) laterales de cada caja.
12. Ubica la caja en el lugar de almacenamiento destinado.

Uso Interno

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS SERVICIOS DE SALUD



Seguros Constitución

Innovamos para Servir
RIF. J-09028623

Vicepresidencia Ejecutiva de Operaciones Técnicas y Servicios

Gerencia Nacional de Personas

Archivo de Servicios de Salud

Versión: 1.0

Fecha: 15/01/2016

3. Procedimiento de Préstamo de Documentación desde el Archivo de Gestión.

3.1. Objetivo, Alcance y Frecuencia del Proceso.

Objetivo: Establecer las acciones y lineamientos a seguir por el personal del Archivo para gestionar y controlar el préstamo de documentación resguardada en el Archivo al personal que labora en las distintas Áreas y Sucursales de la Institución.

Alcance: Préstamo de documentación del Archivo a los Usuarios de las Gerencias o Sucursales de Seguros Constitución.

Frecuencia: A demanda.

3.2. Normas Específicas.

3.2.1. Del Usuario.

- A. Mantener la confidencialidad de los datos que reposan en los documentos y solo en los casos que sea requerido, compartir la información con personas autorizadas.
- B. El solicitante es responsable del contenido de la documentación una vez que la reciba o retire el(los) documento(s) solicitados.
- C. Toda solicitud de préstamo de documentación debe efectuarse a través del correo electrónico al buzón “zsb Archivo Servicios de Salud” (archivoss@segurosconstitucion.com), con copia a su Jefe Inmediato para su aprobación e información.
- D. Toda transferencia de documentación entre personas de la misma Gerencia o distinta, debe ser notificada obligatoriamente al Archivo vía correo electrónico al buzón “zsb Archivo Servicios de Salud” (archivoss@segurosconstitucion.com).

Uso Interno

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS SERVICIOS DE SALUD



Seguros Constitución

Innovamos para Servir
RIF. J-09028623

Vicepresidencia Ejecutiva de Operaciones Técnicas y Servicios

Gerencia Nacional de Personas

Archivo de Servicios de Salud

Versión: 1.0

Fecha: 15/01/2016

3.2.2. Del Personal del Archivo.

- A. Efectuar obligatoriamente el registro de los datos de los documentos a ser otorgados en calidad de préstamo en los Controles de Préstamos establecidos.
- B. Toda documentación del Archivo a ser entregar en calidad de préstamo, debe estar relacionada en el “Formulario de Control de Préstamo” o en el sistema SCAV.
- C. Toda solicitud de Préstamo debe ser atendida en un máximo de 24 horas a partir de su recepción. Las solicitudes con carácter de urgencia deben ser atendidas con prioridad.

3.3. Descripción del Procedimiento.

3.3.1. Del Usuario.

- a) Envía correo electrónico al buzón “zzb Archivo Servicios de Salud” (archivoss@segurosconstitucion.com), con copia a su Jefe Inmediato, solicitando la documentación en calidad de préstamo, detallando la siguiente información:

- Nro. Servicio
- Nro. Relación
- Fecha de Liquidación.

3.3.2. Del Personal de Archivo de Gestión.

- b) Recibe correo electrónico con la solicitud de documentación.

1. De acuerdo a la fecha del Servicio determina si se encuentra en el Archivo de Gestión, Central o Inactivo. Consulta la documentación solicitada en la Base de Datos (Excel/SCAV), a fin de verificar las coordenadas de búsqueda.

Uso Interno

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS SERVICIOS DE SALUD



Seguros Constitución

Innovamos para Servir
RIF. J-09028623

Vicepresidencia Ejecutiva de Operaciones Técnicas y Servicios

Gerencia Nacional de Personas

Archivo de Servicios de Salud

Versión: 1.0

Fecha: 15/01/2016

Se encuentra en el Archivo Central o de Gestión: Ubica la documentación solicitada en el archivo correspondiente (cumpliendo con la Política nro. 4 de este Manual).

Responde correo electrónico al Usuario, indicando que puede retirar la documentación solicitada en el Archivo de Gestión, o que será remitida mediante valija si es una Sucursal.

Se encuentra en el Archivo Inactivo: Responde correo electrónico al Usuario, indicando que la documentación se gestionará con el Archivo Inactivo.

Remite correo al Gerente del Archivo Inactivo con copia al Jefe y/o Coordinador, solicitando la documentación en calidad de préstamo, detallando los datos referenciales para su ubicación.

3.3.3. Encargado Archivo Inactivo.

- c) Recibe correo electrónico de solicitud de documentación.
- d) Ubica la documentación solicitada y coordina su traslado al Archivo de Gestión a través del transporte interno.
- e) Envía la documentación y dos (2) ejemplares de “Nota de Entrega de Documentos” para la firma y sello por parte del Personal del Archivo.

3.3.4. Del Personal de Archivo de Gestión.

- f) Recibe documentación solicitada al Archivo Inactivo y dos (2) ejemplares de “Nota de Entrega de Documentos”, firma y coloca el sello de “Recibido” en ambos ejemplares de la misma, devuelve un ejemplar al Encargado del Archivo Inactivo y archiva el otro para su control interno.

Uso Interno

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS SERVICIOS DE SALUD



Seguros Constitución

Innovamos para Servir
RIF. J-09028623

Vicepresidencia Ejecutiva de Operaciones Técnicas y Servicios

Gerencia Nacional de Personas

Archivo de Servicios de Salud

Versión: 1.0

Fecha: 15/01/2016

g) Procede de acuerdo a la ubicación del usuario:

Ubicación en Casa Matriz: Envía correo electrónico al Usuario (Casa Matriz), indicando puede retirar del Archivo de Gestión la documentación solicitada al Archivo Inactivo.

Ubicación en Sucursal: Notifica vía correo electrónico, el envío de la documentación, vía valija a la sucursal correspondiente.

3.3.5. Del Usuario.

h) Procede de acuerdo a su ubicación física:

Ubicación en Casa Matriz: Recibe del personal de Archivo de Gestión correo de respuesta de la solicitud con las indicaciones para el retiro de la documentación (continúa con el procedimiento 3.3.5.i).

Ubicación en Sucursal: Recibe correos indicando el envío vía valija.

Recibe a través de la valija, la documentación solicitada y confirma vía correo electrónico su recepción (fin del procedimiento).

- i) Solicita la entrega en el Archivo de Gestión. Recibe del personal del Archivo instrucciones para el llenado junto a la documentación y carpeta con el "Formulario de Control de Préstamo".
- j) Relaciona la documentación y registra Nombre(s) y Apellido(s) en el campo correspondiente del formulario.
- k) Devuelve al Personal del Archivo la carpeta con el formulario "Formulario de Control de Préstamo".

Uso Interno

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS SERVICIOS DE SALUD



Seguros Constitución

Innovamos para Servir

RIF. J-09028623

Vicepresidencia Ejecutiva de Operaciones Técnicas y Servicios

Gerencia Nacional de Personas

Archivo de Servicios de Salud

Versión: 1.0

Fecha: 15/01/2016

3.3.6. Del Personal del Archivo de Gestión.

- I) Verifica la información registrada por el Usuario en la carpeta del formulario “Formulario de Control de Préstamo”, validando que se haya relacionado toda la documentación y que los datos sean correctos.

Uso Interno

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS SERVICIOS DE SALUD



Seguros Constitución

Innovamos para Servir
RIF. J-09028623

Vicepresidencia Ejecutiva de Operaciones Técnicas y Servicios

Gerencia Nacional de Personas

Archivo de Servicios de Salud

Versión: 1.0

Fecha: 15/01/2016

4. Procedimiento de Devolución de Documentación al Archivo de Gestión.

4.1. Objetivo, Alcance y Frecuencia del Proceso.

Objetivo: Establecer las acciones y lineamientos a seguir por el personal del Archivo Gestión para gestionar y controlar el proceso de devolución de la Documentación por parte de los Usuarios (Casa Matriz y Sucursales) que le fue entregada en calidad de préstamo.

Alcance: Devolución de Documentación por los Usuarios de la Casa Matriz y Sucursales al de Gestión.

Frecuencia: A demanda.

4.2. Normas Específicas.

4.2.1. Del Usuario.

- A. El plazo para la devolución de la documentación en calidad de préstamos, es de quince (15) días hábiles a partir de la fecha de su recepción, renovable por quince (15) días adicionales, previa justificación vía correo electrónico al buzón “zzb Archivo Servicios de Salud” (archivoss@segurosconstitucion.com).

4.3. Descripción del Procedimiento.

4.3.1. Del Usuario.

- a) Procede de acuerdo a su ubicación física:

Ubicación en Casa Matriz: Entrega la documentación a devolver en el Archivo de Gestión.

Ubicación en Sucursal: Remite correo electrónico al buzón “zzb Archivo Servicios de Salud” (archivoss@segurosconstitucion.com), participando la

Uso Interno

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS SERVICIOS DE SALUD



Seguros Constitución

Innovamos para Servir
RIF. J-09028623

Vicepresidencia Ejecutiva de Operaciones Técnicas y Servicios

Gerencia Nacional de Personas

Archivo de Servicios de Salud

Versión: 1.0

Fecha: 15/01/2016

devolución y envía la documentación al Archivo de Gestión vía valija.

4.3.2. Personal del Archivo de Gestión.

- b) Recibe por entrega personal o valija la documentación. Ubica en la carpeta el “Formulario de Control de Préstamo”. Compara la documentación detallada en el formulario y determina si la misma está completa.
 - i. **Documentación completa:**

Con el Usuario Casa Matriz: Gestiona el llenado en el “Formulario de Control de Préstamo” por cada documento devuelto, los campos Fecha de Devolución, Nombres y Apellidos.

Del usuario Sucursal: Completa el llenado en el “Formulario de Control de Préstamo” por cada documento devuelto, los campos Fecha de Devolución, Nombres y Apellidos.
 - ii. **Documentación incompleta:** Identifica con base en el “Formulario de Control de Préstamo”, el(los) documento(s) faltantes y le indica al Usuario que debe devolverlos, de acuerdo a los plazos establecidos o que deberá enviar correo electrónico solicitando la renovación del préstamo de los documentos.
- c) Registra en la Base de Datos de Control (Excel/SCAV) los datos correspondientes a la devolución.
- d) Efectúa seguimiento hasta la fecha de entrega de la documentación faltante y cumple nuevamente el presente procedimiento.

Uso Interno

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS SERVICIOS DE SALUD



Seguros Constitución

Innovamos para Servir
RIF. J-09028623

Vicepresidencia Ejecutiva de Operaciones Técnicas y Servicios

Gerencia Nacional de Personas

Archivo de Servicios de Salud

Versión: 1.0

Fecha: 15/01/2016

4.3.3. Usuario.

e) Procede de acuerdo a lo siguiente:

Devolución Completa de Documentación: Procede a firmar el “Formulario de Control de Préstamo”, completa la información requerida (Casa Matriz).

Devolución Incompleta de Documentación: Identifica y ubica los documentos pendientes de devolución para efectuar su entrega en el Archivo de Gestión (Casa Matriz) o enviarlo por valija (Sucursal).

f) Remite correo electrónico al Personal de Archivo, en los casos que requiera la renovación del préstamo de los documentos y cumple nuevamente el presente procedimiento.

4.3.4. Personal del Archivo de Gestión.

g) Verifica que se haya relacionado en el “Formulario de Control de Préstamo” toda la documentación entregada en calidad de préstamo.

h) Completa en el formulario la información del campo “Responsable del Archivo” por cada documento devuelto y procede de acuerdo a lo siguiente:

Archivo de Gestión: Clasifica, organiza y archiva la documentación en la(s) caja (s) correspondientes.

Archivo Inactivo: Entrega la documentación recibida al Coordinador de Archivo, a fin de que sea elaborada la Nota de Entrega y gestione su devolución al Archivo Inactivo.

4.3.5. Coordinador de Archivo.

i) Elabora Nota de Entrega (2 ejemplares) especificando la información a devolver.

Uso Interno

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS SERVICIOS DE SALUD



Seguros Constitución

Innovamos para Servir

RIF. J-09028623

Vicepresidencia Ejecutiva de Operaciones Técnicas y Servicios

Gerencia Nacional de Personas

Archivo de Servicios de Salud

Versión: 1.0

Fecha: 15/01/2016

- j) Envía los documentos y dos (2) ejemplares de la Nota de Entrega para la firma y sello del Encargado de Archivo Inactivo, en señal de acuse de recibo.

4.3.6. Encargado de Archivo Inactivo.

- k) Recibe la documentación y dos (2) ejemplares de la Nota de Entrega, verifica que esté completa.
- l) Firma ejemplar de la Nota de Entrega en señal de acuse de recibo y lo remite al Coordinador de Archivo y archiva el otro ejemplar para su control.
- m) Clasifica y organiza la documentación devuelta y la ubica en los estantes correspondientes. Fin del Procedimiento.

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS SERVICIOS DE SALUD



Seguros Constitución

Innovamos para Servir
RIF. J-09028623

Vicepresidencia Ejecutiva de Operaciones Técnicas y Servicios

Gerencia Nacional de Personas

Archivo de Servicios de Salud

Versión: 1.0

Fecha: 15/01/2016

Glosario de Términos

Almacenamiento de Depósito de los documentos en estanterías, cajas, archivos, lotes, etc. Con

Documentos el propósito de su conservación física y de su clasificación ordenada.

Acumulación de la información registrada bajo diferentes formas (libros, bibliografía, índice, computadora), con el fin de ser extraído posteriormente para su utilización.

Archivos Son las entidades o secciones que reúnen, conservan, clasifican, ordenan, describen, seleccionan, administran y facilitan los documentos producidos por los individuos y las instituciones como resultado de su actividad y que son utilizados por parte de la administración y para la investigación.

Archivo Central Conserva los documentos en cualquier soporte con valor administrativo, legal, contable, fiscal, entre otros, que son transferidos por las diferentes oficinas, con el fin de brindar el servicio a los Usuarios para su procesamiento, recuperación y préstamo.

Archivo de Gestión Son aquellos archivos que se van generando a partir de la actividad diaria de cada unidad de la empresa, la documentación de este tipo de archivo lo conserva cada unidad generadora hasta el final de un determinado ejercicio fiscal para luego ser trasladado al archivo activo. (Se utiliza este término para hacer referencia por igual al "Archivo de Servicios de Salud").

Archivo Inactivo Recoge toda la documentación que ha perdido su valor operativo y que solo ofrece un valor documental.

Casa Matriz Sede Principal Administrativa de Seguros Constitución ubicada en Caracas. No hace referencia a ninguna Sucursal de la Empresa.

Clasificación Distribución de un conjunto de unidades, documentos, expedientes, lotes, fondos. De acuerdo con un sistema de clasificación, que toma en

Uso Interno

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS SERVICIOS DE SALUD



Seguros Constitución

Innovamos para Servir
RIF. J-09028623

Vicepresidencia Ejecutiva de Operaciones Técnicas y Servicios

Gerencia Nacional de Personas

Archivo de Servicios de Salud

Versión: 1.0

Fecha: 15/01/2016

consideración las características de dicha unidades.

Descripción Unidad léxica del lenguaje de búsqueda informativa a la que se le asigna artificialmente un significado único.

Documento Es todo registro de información independiente de su soporte físico. Abarca todo lo que puede transmitir el pensamiento humano: libros, revistas, fotografías, filmes, diseños, mapas, informes, cuadros, sellos, medallas, etc. y de manera general todo lo que tenga carácter representativo.

Eliminación Destrucción legalmente autorizada y sistemática de documentos, que según el criterio de las autoridades archivísticas no son elegibles para la conservación permanente.

Expediente Unidad organizada de documentos reunidos bien por el productor para su uso corriente, bien durante el proceso de organización archivística, porque se refieren al mismo tema, actividad o asunto. El expediente es generalmente la unidad básica de la serie.

Lote Atado de papeles o conjunto de los que están reunidos por tratar de una misma materia. En los archivos, los expedientes de acuerdo con un criterio organizativo generalmente se conservan en lotes.

Norma Principio que se impone o se adopta para dirigir la conducta o la correcta realización de una acción.

Ordenar Reunir previamente la documentación en los grupos afines que la clasificación ha señalado.

Organización Proceso mediante el cual se clasifica, ordena y se coloca signatura topográfica a los documentos. Procedimiento físico e intelectual, así como su resultado, consistente en analizar y disponer los documentos de acuerdo con los principios archivísticos.

Uso Interno

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS SERVICIOS DE SALUD



Seguros Constitución

Innovamos para Servir
RIF. J-09028623

Vicepresidencia Ejecutiva de Operaciones Técnicas y Servicios

Gerencia Nacional de Personas

Archivo de Servicios de Salud

Versión: 1.0

Fecha: 15/01/2016

Período de Retención Período de tiempo mediante el cual se deben guardar los documentos antes de que se destruyan, usualmente establecidos en función de meses o años.

Preservación Mantenimiento y conservación en el tiempo o protección de algo contra un daño o peligro.

Procedimiento Instrumento de control, normalmente en forma de volumen, que contiene la inscripción, generalmente numerada en orden cronológico, de informaciones consideradas de suficiente interés como para ser exacta y formalmente asentadas.

Política Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso. “Secuencia lógica de un conjunto de actividades”.

Registro Representa el marco de referencia para la realización de las acciones que se deben emprender en una empresa en un periodo de tiempo.

Relación (de Servicio) Referente al listado que se emite por el sistema interno de Seguros Constitución, en el que se encuentran todos los números de Servicio procesados en una gestión de uno o varios pagos realizada por un Analista del área de Servicios de Salud. Dicha Relación se incluye impresa junto con el lote de soportes de cada Servicio.

Referente también al “Número de Relación” que genera dicho listado de Servicios.

Serie Documental Unidad documental que forma parte del fondo documental y consta de documentos que poseen caracteres comunes: la misma ordenación, el mismo tipo de documento, el mismo asunto o actividad. Los elementos que constituyen la serie documental son la tipología documental y el organismo productor.

Servicio (de Salud) Documento que genera el sistema interno de Seguros Constitución como

Uso Interno

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS SERVICIOS DE SALUD



Seguros Constitución

Innovamos para Servir
RIF. J-09028623

Vicepresidencia Ejecutiva de Operaciones Técnicas y Servicios

Gerencia Nacional de Personas

Archivo de Servicios de Salud

Versión: 1.0

Fecha: 15/01/2016

soporte de un pago de Servicio de Salud.

Sucursal Entidad o establecimiento que depende de la Casa Matriz de Seguros Constitución. En ella se realiza la atención directa a los clientes de la empresa. Existe una en Caracas y demás a nivel nacional.

Tabla de Retención Documental Listado de series o tipos de documentos a los cuales se les asigna el tiempo de permanencia en cada etapa de su ciclo vital de vida informativa así como su destino una vez agotado su valor administrativo, legal o fiscal. Este instrumento también es conocido como "Tabla de Antigüedad" y "Tabla de Temporalidad".

Transferencia Proceso archivístico mediante el cual una unidad productora de documentos sede la custodia y derechos de su documentación a otros entes o archivos.

Traslado Proceso archivístico mediante el cual una unidad productora de documentos traslada su documentación a otra unidad o dependencia, pero bajo su custodia y derechos.

Usuario Casa Matriz Usuario que labora en la Sede Principal Administrativa de Seguros Constitución ubicada en Caracas.

Usuario ODS/Sucursal Usuario que labora en la entidad o establecimiento que depende de la Casa Matriz de Seguros Constitución.

Uso Interno

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS SERVICIOS DE SALUD



Seguros Constitución

Innovamos para Servir
RIF. J-09028623

Vicepresidencia Ejecutiva de Operaciones Técnicas y Servicios

Gerencia Nacional de Personas

Archivo de Servicios de Salud

Versión: 1.0

Fecha: 15/01/2016

Anexos del Manual de Normas y Procedimientos

1. Formulario de Transferencia.



FECHA:

TRANSFERENCIA DE DOCUMENTACIÓN DE SERVICIO DE SALUD AL ARCHIVO DE GESTION

COD. GRUPO	GERENCIA / SUCURSAL / JEFATURA	SERIE DOCUMENTAL (Código)	N° CAJA	AÑO DOCUMENTAL	
TIPO DE DOCUMENTO					
N° RELACIÓN	N° SERVICIO	DESCRIPCIÓN	N° RELACIÓN	N° SERVICIO	DESCRIPCIÓN
01			21		
02			22		
03			23		
04			24		
05			25		
06			26		
07			27		
08			28		
09			29		
10			30		
11			31		
12			32		
13			33		
14			34		
15			35		
16			36		
17			37		
18			38		
19			39		
20			40		
ELABORADO POR:		CARGO:	FIRMA:		
VALIDADO POR:		CARGO:	FIRMA:		
RECIBIDO Y REVISADO POR:		FIRMA Y SELLO:	FECHA:	N° DE PAG.:	

USO INTERNO

VP ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
Gerencia de Servicios Generales - Archivo Central

Versión 2, agosto 2015 (Logo).

Uso Interno

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS SERVICIOS DE SALUD



Seguros Constitución
Innovamos para Servir
 RIF. J-09028623

Vicepresidencia Ejecutiva de Operaciones Técnicas y Servicios

Gerencia Nacional de Personas

Archivo de Servicios de Salud

Versión: 1.0

Fecha: 15/01/2016

2. Formulario de Control de Préstamo.



CONTROL DE PRÉSTAMOS - SERVICIOS DE SALUD

FECHA	PRÉSTAMO			GERENCIA/ DEPARTAMENTO/ SUCURSAL	UBICACIÓN			RESP. ARCH.	DEVOLUCIÓN			RESP. ARCH.
	N° SINIESTRO/SERVICIO	N° RELACION	NOMBRE Y APELLIDOS DEL USUARIO		SERIE/ AÑO/ CAJA/ARCH.	SERIE/ AÑO/ CAJA/ARCH.	SERIE/ AÑO/ CAJA/ARCH.		FECHA	NOMBRE Y APELLIDOS DEL USUARIO	DEL	
					SERIE:							
					AÑO:							
					CAJA/ARCH:							
					SERIE:							
					AÑO:							
					CAJA/ARCH:							
					SERIE:							
					AÑO:							
					CAJA/ARCH:							
					SERIE:							
					AÑO:							
					CAJA/ARCH:							
					SERIE:							
					AÑO:							
					CAJA/ARCH:							
					SERIE:							
					AÑO:							
					CAJA/ARCH:							
					SERIE:							
					AÑO:							
					CAJA/ARCH:							
					SERIE:							
					AÑO:							
					CAJA/ARCH:							
					SERIE:							
					AÑO:							
					CAJA/ARCH:							
					SERIE:							
					AÑO:							
					CAJA/ARCH:							
					SERIE:							
					AÑO:							
					CAJA/ARCH:							
					SERIE:							
					AÑO:							
					CAJA/ARCH:							

USO INTERNO

301-0005-05-0001

Uso Interno

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS SERVICIOS DE SALUD



Seguros Constitución

Innovamos para Servir
RIF. J-09028623

Vicepresidencia Ejecutiva de Operaciones Técnicas y Servicios

Gerencia Nacional de Personas

Archivo de Servicios de Salud

Versión: 1.0

Fecha: 15/01/2016

3. Etiquetas de Identificación de Lotes/Biblioratos para Transferencias de Documentos (VEN-301-0005-05-0015)

 <p>GRUPO: <input type="text"/></p> <p>LOTE (BIBLIORATO): <input type="text"/></p> <p>GERENCIA/SUCURSAL /JEFATURA: <input type="text"/></p> <p>N° CAJA: <input type="text"/></p> <p>AÑO DE SINCORPORACIÓN: <input type="text"/></p>
<p>Uso Interno</p> <p><i>VP Tecnología de la Información</i> <i>Gerencia de Proyectos y Procesos</i></p> <p>VEN-301-0005-05-0015</p>

4. Etiquetas de Identificación Separatas (VEN-301-0005-05-0019)

 <p>N° RELACIÓN: <input type="text"/></p> <p>FECHA DESDE: <input type="text"/></p> <p>FECHA HASTA: <input type="text"/></p> <p>N° REF. DESDE: <input type="text"/></p> <p>N° REF. HASTA: <input type="text"/></p>
<p>Uso Interno</p> <p><i>VP Tecnología de la Información</i> <i>Gerencia de Proyectos y Procesos</i></p> <p>VEN-301-0005-05-0019</p>

Uso Interno

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS SERVICIOS DE SALUD



Seguros Constitución

Innovamos para Servir
R.I.F. J-09028623

Vicepresidencia Ejecutiva de Operaciones Técnicas y Servicios

Gerencia Nacional de Personas

Archivo de Servicios de Salud

Versión: 1.0

Fecha: 15/01/2016

5. Etiquetas de Identificación de Cajas - Uso Interno Archivo (VEN-301-0005-05-0016)

 Seguros Constitución Innovamos para Servir R.I.F. J-09028623	
SERIE DOCUMENTAL: <input style="width: 90%;" type="text"/>	AÑO: <input style="width: 90%;" type="text"/>
BANCO: <input style="width: 90%;" type="text"/>	N° CAJA: <input style="width: 90%;" type="text"/>
MES DESDE: <input style="width: 90%;" type="text"/>	RELACIÓN DESDE: <input style="width: 90%;" type="text"/>
MES HASTA: <input style="width: 90%;" type="text"/>	RELACIÓN HASTA: <input style="width: 90%;" type="text"/>
Uso Interno	
VP Tecnología de la Información Gerencia de Proyectos y Procesos	VEN-301-0005-05-0016

Uso Interno

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS SERVICIOS DE SALUD



Seguros Constitución

Innovamos para Servir

RIF: J-09028623

Vicepresidencia Ejecutiva de Operaciones Técnicas y Servicios

Gerencia Nacional de Personas

Archivo de Servicios de Salud

Versión: 1.0

Fecha: 15/01/2016

6. Etiquetas de Identificación Carpetas Biblioratos (VEN-301-0005-05-0020)

DEPARTAMENTO DE ARCHIVO
SERIE [RECTANGULO]
SUB-SERIE [RECTANGULO]
SUCURSAL/GERENCIA [RECTANGULO]
FECHA DESDE [RECTANGULO]
FECHA HASTA [RECTANGULO]
MES AÑO [RECTANGULO] [RECTANGULO]
Uso Interno VP Tecnología de la Información VEN-301-0005-05-0020 Gerencia de Proyectos y Procesos

[Fin del Manual de Normas y Procedimientos]

Uso Interno

CONCLUSIONES

El Manual de Normas y Procedimientos implementado en el Archivo de Servicios de Salud para la Gerencia Nacional de Personas de Seguros Constitución demuestra y confirma que la falta de procedimientos archivísticos genera distintos inconvenientes en la operatividad de dicho Archivo y de los Departamentos que dependen de él. No tener un acceso eficiente de la documentación conlleva a pérdida de información y confusión en la trazabilidad de la misma.

Se pudo constatar que los usuarios del Archivo de Gestión tomaron con gran interés la normalización de los procedimientos y evidenciaron que es necesaria la organización y procesamiento técnico de la documentación en base a procedimientos archivísticos adecuados.

En este Trabajo de Licenciatura, la metodología para el diseño e implementación de sistemas de gestión de documentos planteada por la Norma ISO 15489, fue primordial para la creación del Manual. La Norma sirvió de apoyo para cumplir con el objetivo formulado por medio de un sistema de fases que van desde el diagnóstico hasta la implementación.

El apoyo del Archivo Central en el establecimiento de los procesos fue pieza clave para el desarrollo del Manual. Los lineamientos aplicados al Archivo de Gestión o Archivo de Servicios de Salud fueron ajustados en consonancia con los procedimientos y normativas aplicados en el Archivo Central. Este trabajo en conjunto puede replicarse a otras áreas y Archivos de Gestión de las Empresas asociadas a Seguros Constitución.

Gracias a la nueva área habilitada en el Piso 5 de la Torre Nord de Seguros Constitución se logró llevar a cabo el tratamiento archivístico y los procedimientos de archivado de la documentación de manera organizada, debido a que el espacio cuenta con un equipo de Archivo rodante.

Se implementó el software electrónico SCAV como herramienta tecnológica y de apoyo para el resguardo de inventarios y Bases de Datos. Su utilización permite consultar rápidamente información de un documento gracias a los datos referenciales definidos para el registro. A su vez, facilita el acceso a la documentación física debido al registro de datos de ubicación que se asigna a cada documento por parte del personal de Archivo.

El propósito de ahora en adelante es involucrar a todos los usuarios del Archivo en el correcto cumplimiento del Manual de Normas y Procedimientos, entendiendo que es importante mantener en el tiempo su utilización y divulgación al personal nuevo de la empresa.

Un aspecto a considerar y de gran importancia para los profesionales del área de la información, es lograr que otras personas valoren el trabajo que realizamos como especialistas de la Archivología y las Ciencias de la Información, es por ello que para este Trabajo de Licenciatura, los resultados obtenidos en base a los objetivos cumplidos es altamente grato y motivador para seguir cumpliendo con nuestra labor. La gestión documental está logrando gran alcance, es por ello que debemos seguir promoviendo principios que fortalezcan y mejoren la Archivología.

RECOMENDACIONES

A partir de los resultados y conclusiones obtenidas, con el fin de aportar soluciones para mantener y mejorar la gestión de la documentación en las áreas involucradas a los Servicios de Salud de Seguros Constitución, se formulan las siguientes recomendaciones:

- Divulgar el Manual de Normas y Procedimientos de Gestión Documental para los Servicios de Salud de Seguros Constitución a todas las Gerencias involucradas con la documentación resguardada en el Archivo de Servicios de Salud.
- Las Gerencias que tienen contacto con el Archivo de Servicios de Salud, deben mantenerse capacitados y actualizados en todo momento con los procedimientos del Manual.
- Las Gerencias deben garantizar de sus empleados nuevos y antiguos, el buen uso del Manual.
- Mantener la correcta organización de la documentación en las áreas dispuestas para ello, permitiendo el correcto procesamiento técnico de la documentación descrito en el Manual de Normas y Procedimientos.
- El personal de Archivo debe asumir con responsabilidad el cumplimiento del Manual y ser garante de la correcta trazabilidad y resguardo de la documentación transferida.
- El personal de Archivo y Usuarios deben hacer buen uso de las herramientas tecnológicas para la gestión de la documentación.
- Transmitir a todos los usuarios del Archivo, la importancia del tratamiento documental adecuado en consonancia con el Manual de Normas y procedimientos.
- El personal de Archivo debe consultar el Manual del software SCAV como apoyo para cumplir con todos los procedimientos del Manual desarrollado en este Trabajo de Licenciatura.

- Se debe garantizar el mantenimiento del Archivo rodante y las herramientas tecnológicas que facilitan el correcto uso del Manual de Normas y Procedimientos.
- El Archivo de Servicios de Salud debe realizar campañas de orientación en todas las áreas involucradas para el cumplimiento del Manual de Normas y Procedimientos.
- Se recomienda realizar revisiones anuales de los procedimientos contenidos en el Manual. El Archivo de Servicios de Salud debe apoyarse para esta revisión con el Archivo Central y a su vez consultar con los usuarios las sugerencias o mejoras que puedan realizarse al Manual de Normas y Procedimientos.

FUENTES CITADAS Y CONSULTADAS

En los **Capítulos I, II, III, IV y V** del presente proyecto se utilizaron y consultaron las siguientes referencias:

Fuentes Bibliográficas:

Alvarado, M. (2007). Administración de la información. San José, Costa Rica: EUNED.

Alvarado, R. (2008). Valoración Documental: Teoría y Metodología práctica. Año LXX, Vol. XXXIII, Núm. 120. Puerto Rico: Boletín del Archivo General de la Nación.

Arévalo, V. (2003). "Diccionario de términos archivísticos". p. 124, 211, 212, 230.

Archivo General de la Nación. "Acuerdo N° 027 de 2006". Colombia. p. 5.

Archivo General de la Nación. (2001). "Tablas de retención y transferencias documentales". Colombia. p. 22.

Arias, F. (2006). *El Proyecto de Investigación* (5a ed.). Caracas, Venezuela: Episteme, C.A.

Blanco, J. y Martínez T. (2000). *Lineamientos de Gestión para el Proceso de Automatización del Archivo Central de la Compañía de Seguros "Panamerican, C.A."*. Universidad Central de Venezuela, Caracas.

Capriles, A. (2006). Elaboración de un Manual de Normas y Procedimientos para la Tramitación de Expedientes Judiciales del

Tribunal de Primera Instancia Marítimo con Competencia Nacional y Sede en la Ciudad de Caracas. Universidad Central de Venezuela, Caracas.

Consejo Internacional de Archivos ISAD (G). (2000). "Norma Internacional General de Descripción Archivística". p. 17.

Cruz M., J. (2001). "Manual de archivística". p. 112.

Di Girolamo, D. (2012). Propuesta para la aplicación de lineamientos archivísticos al Archivo de Historias Médicas del IPASME U.M.O. Caracas. Universidad Central de Venezuela, Caracas.

Fuster R., F. (1991). "Archivística, archivo, documentos de archivo... necesidad de clarificar conceptos. Anales de Documentación". pp. 103-120.

López, O. y Rosales, I. (2007). *Propuesta para la Elaboración de un Manual de Normas y Procedimientos para la Tramitación de Expedientes Disciplinarios en la Unidad de Información de la Comisión de Funcionamiento y Reestructuración del Sistema Judicial*. Universidad Central de Venezuela, Caracas.

Márquez, G. y Rodríguez M. (2012). Acceso a la Información por medio de los Archivos: Una Propuesta de Normalización Documental para la Alcaldía del Municipio Autónomo de Los Salias. Universidad Central de Venezuela, Caracas.

Normas sobre Prevención, Control y Fiscalización de los Delitos de Legitimación de Capitales y el Financiamiento al Terrorismo, en la

Actividad Aseguradora Providencia 514 - Título III de las Políticas, Gaceta Oficial 39.621 de fecha 22 de febrero 2011.

Ogliastri, B. y Socorro, O. (2007). *Manual de Normas y Procedimientos para el Área de Procesos Técnicos del Centro de Información y Documentación de la Universidad de Trabajadores de América Latina – CIDUTAL*. Universidad Central de Venezuela, Caracas.

Ruales, J. (2007) *Elementos críticos de la organización del modelo de prestación para mejorar el acceso y utilización de los servicios de salud*. Curso “Desafíos de la protección social en salud para la población materno-infantil: Equidad, Acceso y Resultados en Saludos”. Organización Panamericana de la Salud, DF, México.

Fuentes en Línea:

Carrasco F., S. (2013). Técnicas de información y atención al cliente/consumidor [Libro en línea]. Consultado el 23 de enero de 2015 en: <https://books.google.co.ve/books?id=j65yAgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Facultad de Ciencias Exactas, Ingeniería y Agrimensura. Rosario, Argentina. [Documento en línea] Consultado el 26 de enero de 2015 en: <http://www.fceia.unr.edu.ar/materialescivil/Publicaciones/Normas.pdf>

Galende D. y García M. El concepto de documento desde una perspectiva interdisciplinar: de la diplomática a la archivística. [Documento en línea] Consultado el 24 de julio de 2016 en <http://revistas.ucm.es/byd/11321873/articulos/RGID0303220007A.PDF>

Junta de Andalucía. [Documento en línea] Consultado el 15 de enero de 2015 en: http://www.juntadeandalucia.es/turismoycomercio/export/sites/ctcd/archivos/boja/normativas/comun/Boletxn_Informativo_Archivo_Central_8x.pdf

Rengifo, B. (2007). *Propuesta de Lineamientos Archivísticos para la Organización, Descripción, Control y Preservación de la Sección de Planos de la Oficina de Documentación, Información y Archivo de la Facultad de Ciencias de la Universidad Central de Venezuela*. [Tesis en línea]. Universidad Central de Venezuela. Consultada el 14 de enero de 2015 en: <http://saber.ucv.ve/jspui/bitstream/123456789/1892/1/Tesis%20de%20Oliver%20Rengifo.pdf>

Seguros Constitución. (2017). [Página web en línea]. Disponible en <http://www.segurosconstitucion.com/>

Fuentes Legales:

Código de Comercio. Gaceta Extraordinaria N° 475 del 21 de diciembre De 1955, (Artículos 44 y 132).

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial No. 26860 del 30 de diciembre de 1999, (Artículo 28).

Gaceta Oficial N° 39.912 del 30 de Abril del 2012. Título II, Capítulo II. De las Obligaciones y Sanciones. Obligación de conservar registros y controlar transacciones. (Artículo 10).

Ley Orgánica Contra la Delincuencia Organizada y Financiamiento al Terrorismo. Título I. Disposiciones Generales. (Artículos 2, 3 y 4).

Ley Sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas. Gaceta Oficial
Número 37.148 del 28 de febrero del 2001, (Artículo 47).

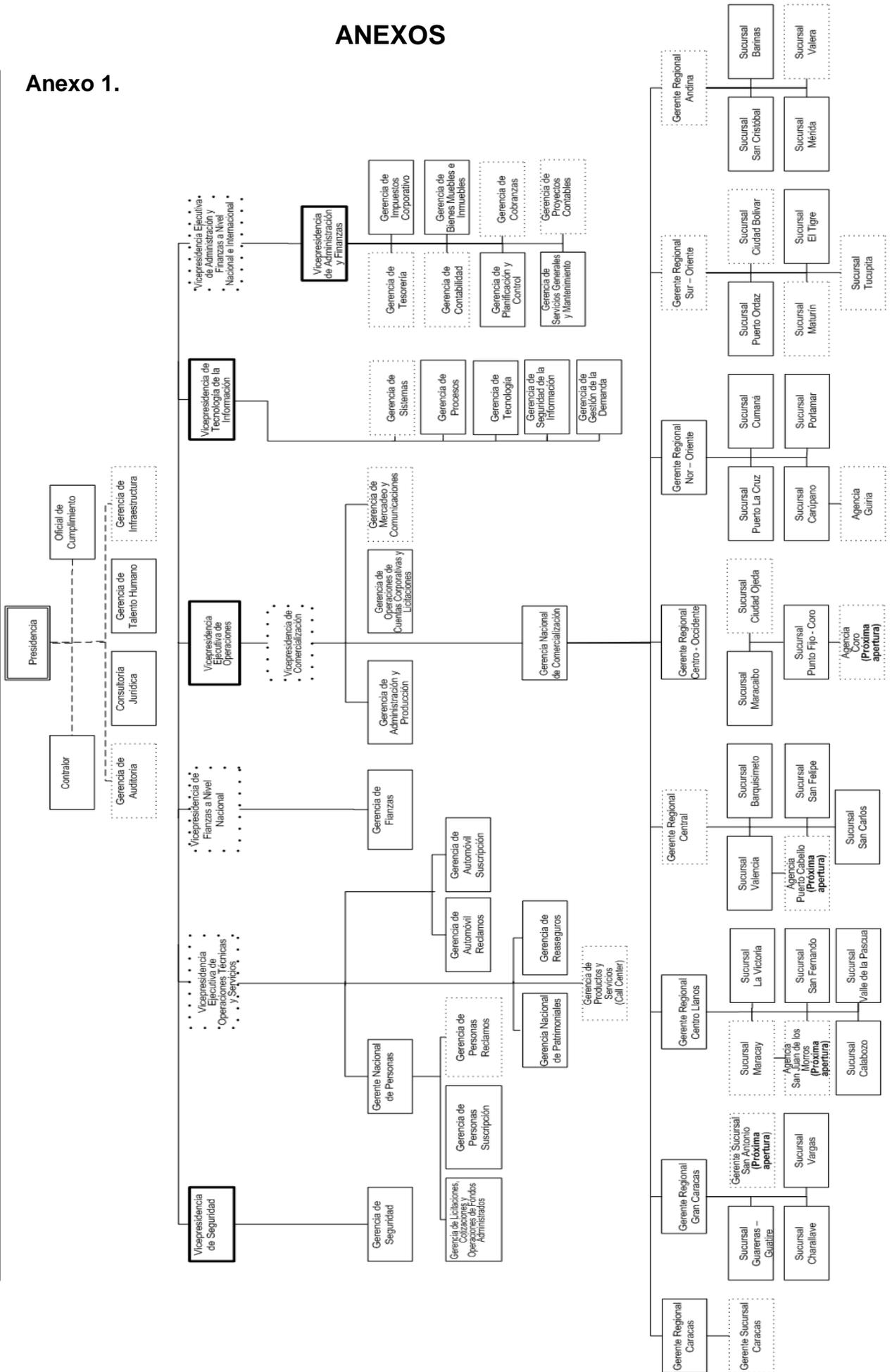
Norma ISO 15489:

ISO 15489-1:2001(E): Capítulo 8.4.

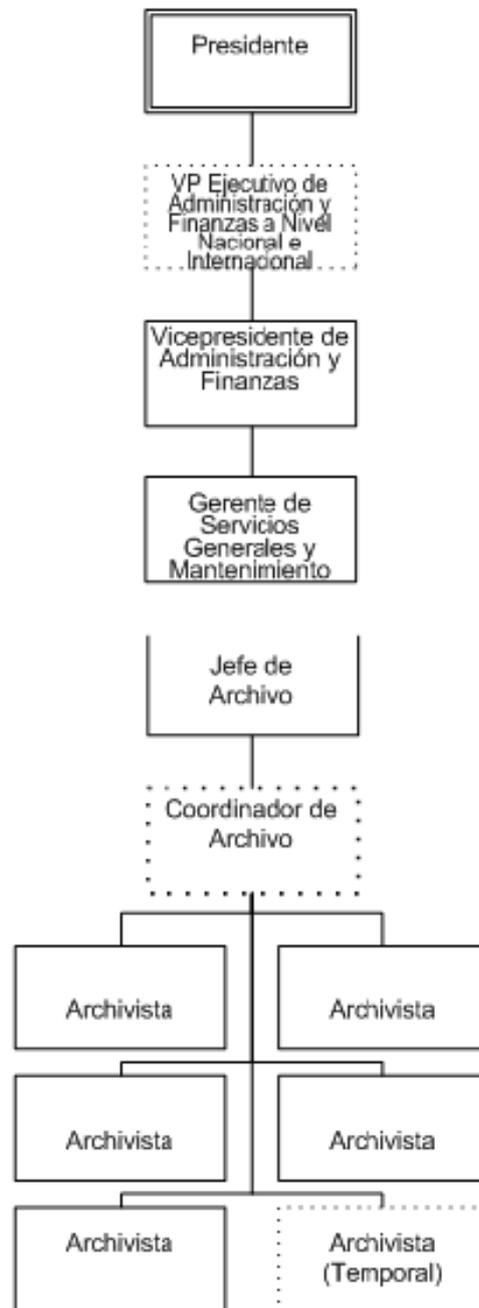
ISO/TR 15489-2:2001(E): Capítulo 3.2.1.

Normas sobre Prevención, Control y Fiscalización de los Delitos de
Legitimación de Capitales y el Financiamiento al Terrorismo, en la
Actividad Aseguradora. Providencia 514 - Título III de las Políticas,
Gaceta Oficial 39.621 de fecha 22 de febrero 2011. (Artículos 1, 5
y 7).

Anexo 1.



Anexo 2.



Anexo 3.



Anexo 4.



Anexo 5.



Anexo 6.



Anexo 7.



Anexo 8.



Anexo 9.



Anexo 10.



Anexo 11.



Anexo 12.

