



**EDUARDO RAMÍREZ
NIXY GIMÉNEZ
MAYROLYS VALERA**

GESTIÓN DOCUMENTAL EN REGISTROS Y ESTADÍSTICAS DE SALUD EN LOS HOSPITALES DE VENEZUELA



EDUARDO RAMÍREZ.
elestadicodesalud@gmail.com,
Archivólogo. Ministerio del Poder Popular
para la Salud. **NIXY GIMENEZ**
gumn1984@gmail.com. Archivóloga.
MAYROLYS VALERA, Archivóloga
mayrolys69@gmail.com
[Egresados de la Escuela de Bibliotecología y
Archivología. FHE- UCV]
[Febrero 2019]

GESTIÓN DOCUMENTAL EN REGISTROS Y ESTADÍSTICAS DE SALUD EN LOS HOSPITALES DE VENEZUELA

RESUMEN

Esta investigación se centró en proponer mejoras en los procesos de gestión documental en los Departamentos de Registros y Estadísticas de Salud de los Hospitales Tipo IV en Venezuela. Para ello se describió el contexto de salud venezolano con el fin comprender el flujo de información en los establecimientos mencionados. Para recabar los datos en este trabajo se tomó como población a 297 Técnicos en Registros y Estadísticas de Salud y de ellos, una muestra de 27 Técnicos (10%). Se utilizó como instrumento el cuestionario que permitió la recolección de la información. Se llegó a los siguientes resultados: 88,89% de los Departamentos no posee un manual de normas y procedimientos archivísticos; el 92,59% aseveró que la temperatura varía constantemente y en ninguno de los archivos se ha elaborado un plan de prevención de desastres. Los lineamientos técnico-archivísticos propuestos fueron: condiciones del espacio físico, control de las condiciones ambientales, limpieza y mantenimiento, así como prevención de siniestros.

Palabras clave: Gestión Documental, Lineamientos Técnico-archivísticos, Departamentos de Registros y Estadísticas de Salud, Hospitales Tipo IV.

DOCUMENT MANAGEMENT PROCESSES IN REGISTRIES AND HEALTH STATISTICS OF HOSPITALS IN VENEZUELA

ABSTRACT

The research is focused on proposing improvements in document management processes in the Departments of Registries and Health Statistics of Type IV Hospitals in Venezuela. The Venezuelan health context was described in order to understand the flow of information in the mentioned facilities. To collect the data in this work, 297 Technicians in Health Records and Statistics were taken as a population, and of them, a sample of 27 Technicians (10%). The questionnaire that allowed the collection of information was used as an instrument. The following results were achieved: 88.89% of the Departments do not have a manual of archival, standards and procedures; 92.59% stated that the temperature varies constantly and in none of the archives has a disaster prevention plan been prepared. The proposed technical-archival guidelines were: conditions of physical space, control of environmental conditions, cleaning and maintenance, as well as accident prevention.

Keywords: Documentary Management, Technical-Archival Guidelines, Departments of Registries and Health Statistics, Type IV Hospitals.

INTRODUCCIÓN

En Venezuela, existen varios centros de atención médica que poseen Archivos de Historias Clínicas a los cuales no se le aplica una Gestión Documental eficiente, por ello, es importante investigar detalladamente las causas que generan dicha situación, muchas de ellas relacionadas con la ausencia de normas, procedimientos, comunicación, infraestructura, recolección e instrumentos. Desde esta perspectiva, es necesario aplicar la gestión documental en los Departamentos de Registros y Estadísticas de Salud de los Hospitales Tipo IV, que permitirá el aseguramiento de historias clínicas organizadas, accesibles y recuperables.¹

LAS ESTADÍSTICAS EN SALUD

La estadística de salud para Ramírez (2012), es una disciplina científica que se encarga de la recolección, análisis, procesamiento, y presentación de la información que se genera en los establecimientos de atención médica y de salud, con el objetivo de contribuir a la adecuada toma de decisiones, permitiendo la resolución de los problemas salud-enfermedad de la población.

Según Álvarez y Morales (2012), la estadística permite el discernimiento y

estudio de los problemas sanitarios, identificando por qué mueren las personas o cuáles son las causas de enfermedades o traumatismos, sobre esta información, se logra abordar los problemas de salud, priorizando el uso de recursos para contribuir a la solución.

En el área de salud en Venezuela, parte de los informes estadísticos son preparados por los Departamentos de Registros y Estadísticas de Salud, que son la base esencial de los centros asistenciales y se encargan además de la guarda, custodia y conservación de las historias clínicas, utilizadas para la atención de los pacientes, y con fines docentes y de investigación. Se observa, que a pesar del desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación, que ayudan a procesar gran cantidad de datos y transmitirlos con rapidez, sigue siendo escaso el avance en la transformación de estos datos en información útil, para una gestión eficiente en salud, dirigida a la toma de decisiones y solventar diversos problemas existentes.

En Venezuela los Departamentos de Registros y Estadísticas de los Hospitales Tipo IV, como parte de los sistemas de información en salud, actualmente presentan una serie de inconvenientes relacionados con las normas, procedimientos, comunicación, infraestructura, recolección e instrumentos, entre otros.

Según el Instituto Nacional de Estadística de Venezuela en el año 2006, uno de los problemas del sector salud está vinculado con la ausencia de normas y procedimientos formales para el manejo, registro y procedimientos en el procesamiento de la información. Dando

¹ Esta investigación se presentó como trabajo final para obtener el título de Licenciados en Archivología en la ilustre Universidad Central de Venezuela, Facultad de Humanidades y Educación, Escuela de Bibliotecología y Archivología.

como resultado la creación de mecanismos no apropiados al momento de la recepción, envío y llenado de la información, a su vez esto trae como consecuencia, la falta de sistematización en los procesos, ocasionando un inevitable retraso y generando información incompleta.

En el mismo análisis, también se evidencia como otra de las debilidades, la infraestructura, ya que se está utilizando mobiliario inadecuado para resguardar la documentación, los espacios no están aptos para su conservación, lo que conduce a la pérdida de los registros y aceleración en el deterioro de los soportes.

Otra de las complicaciones presentes en los Departamentos de Registros y Estadísticas de Salud, son los instrumentos de recolección de datos, ya que éstos, por no tener un correcto llenado y no poseer espacio suficiente para las notas u observaciones, no conservan información importante. Asimismo, el personal incumple los lineamientos e instrucciones, ocasionando demora en el procesamiento de la información, lo que implica que los gerentes de salud no cuentan con información oportuna para la toma de decisiones.

Ahora bien, una de las causas principales de la problemática planteada se debe a que los procesos de la gestión documental aplicados en los archivos de historias clínicas, son básicos, y en muchos casos no se cumplen a cabalidad. Esta problemática se evidencia en los centros hospitalarios, indudablemente por el gran volumen de expedientes clínicos que se encuentran acumulados, así como por la falta de políticas

apropiadas para la ejecución del tratamiento archivístico de los documentos.

Todos los establecimientos de salud deben contar con un Departamento de Registros y Estadísticas de Salud que asegure historias clínicas adecuadas, accesibles y que puedan ser fácilmente utilizadas para la recopilación y recuperación de la información, es por esto, que la gestión documental es importante, ya que permite coordinar y controlar de forma sistemática, aquellos aspectos relacionados con la creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de la documentación en las organizaciones.

La adecuada gestión documental en los Departamentos de Registros y Estadísticas de Salud, permitirá la conformación de un sistema de información para la salud como componente elemental del Sistema Público Nacional de Salud (SPNS) en Venezuela y como herramienta esencial, desde una visión estratégica, que apoye la gestión en salud a los fines de garantizar el mandato constitucional del derecho a la salud y una mayor calidad de vida de la población venezolana.

Un Departamento de Registros Médicos al contar con un tratamiento documental eficaz, será un servicio que ofrezca información oportuna para el análisis epidemiológico, estadístico y demográfico, el cual es esencial al momento de tomar de decisiones, permitiendo un abordaje adecuado de los problemas de salud, así como, para la implementación de acciones e intervenciones precisas.

¿QUÉ ENTENDEMOS POR GESTIÓN DOCUMENTAL?

Al hablar de gestión documental se hace referencia a un sistema fundamental para cualquier organización, en el cumplimiento de sus actividades, va desde la creación del documento hasta su disposición final, tal como lo asegura Heredia (1998) al decir que ésta “debe abarcar todas las funciones y actuaciones (recogida, identificación, valoración, descarte, conservación, organización, descripción, difusión), en el marco de la racionalización, sobre los documentos a lo largo de toda su existencia”.

En este orden de ideas, la Gestión de Documentos, desde el punto de vista de la Norma ISO 15489-1 (2016):

...Área de gestión responsable de un control eficaz y sistemático de la creación, la recepción, el mantenimiento, el uso y la disposición de los documentos, incluidos los procesos para capturar y mantener, en forma de documentos, la información y evidencia de las actividades y operaciones de la organización.

Objetivos de la gestión documental

De acuerdo con Cruz Mundet (2006) y la norma ISO 15489 (2001), la Gestión de los Documentos persigue los siguientes objetivos:

- El diseño normalizado de los documentos.
- Evitar la creación de documentos innecesarios, la duplicidad y la presencia de versiones caducas.
- Simplificar los procedimientos.
- Controlar el uso y la circulación de los documentos.

- Organizar los documentos para su adecuada explotación al servicio de la gestión y de la toma de decisiones.
- La conservación e instalación de los documentos a bajo coste en los archivos intermedios.
- Valorar, seleccionar y eliminar los documentos que carezcan de valor para la gestión y para el futuro.
- Asegurar la disponibilidad de los documentos esenciales en situaciones de crisis o emergencia.

Beneficios de la gestión documental

Es necesario destacar los beneficios de la Gestión Documental según la ISO 15489-1 (2016), donde el enfoque para la creación, captura y gestión de los documentos incluidos en las normas ISO aseguran que se crean, capturan, gestionan y hacen accesibles las evidencias fidedignas de las actividades de una organización para quienes lo necesiten durante tanto tiempo como sea necesario. Haciendo posible:

- a) Mejorar la transparencia y la rendición de cuentas;
- b) La formulación de políticas efectivas;
- c) La toma de decisiones informadas;
- d) La gestión de los riesgos de las actividades de la organización;
- e) El restablecimiento de la actividad en caso de desastre;
- f) La protección de los derechos y obligaciones de las organizaciones y de los individuos;
- g) El apoyo y protección en posibles litigios;
- h) El cumplir con la legislación y regulaciones;

- i) La mejora de la capacidad para demostrar la responsabilidad corporativa, incluyendo el cumplimiento de los objetivos de sostenibilidad;
- j) La reducción de costos mediante una mayor eficiencia de la organización;
- k) La protección de la propiedad intelectual;
- l) El favorecer las actividades de investigación y desarrollo basadas en evidencias;
- m) El facilitar la formación de la identidad corporativa, personal y cultural;
- n) El proteger la memoria corporativa, personal y colectiva.

Cruz Mundet (2006), explica que para que la Gestión Documental sea eficiente y con calidad dentro de una organización, es necesario que cumpla con una serie de elementos y la descompone de la siguiente manera: los subsistemas, las herramientas funcionales, las herramientas normativas y las herramientas operativas.

Los subsistemas (Sistema de Archivo Institucional)

Son los tradicionales tipos de archivos por los que transitan los documentos a lo largo de su ciclo vital: Archivo de Gestión, Archivo Administrativo, Archivo Intermedio o Central y Archivo Histórico.

TABLA No. 1. Tipos de archivo

TIPO DE ARCHIVO		TIEMPO DE RETENCIÓN	FASE DEL DOCUMENTO	RESPONSABLE DE DOCUMENTO
Gestión		1 – 5	Creación, tramitación y uso frecuente	La oficina creadora / Archivo de Gestión
Administrativo		5 – 10	Uso poco frecuente, concentración de documentos de los Archivos de Gestión	Gerencia, Departamento o Unidad de una empresa
Intermedio. General o Central		1 – 15 *	Poco uso, disposición en el archivo, concentración de los documentos	El Archivo Central o General, donde las oficinas productoras pueden consultar de acuerdo a sus necesidades
Histórico		>15	Conservación permanente por considerarse patrimonio histórico para la organización y/o para el país.	El Archivo Histórico de la organización
*Dependiendo del valor, vigencia y uso de los documentos				

Fuente: Carvallo (2013)

Organizaciones internacionales de normalización

Son aquellos organismos que se encargan de buscar la estandarización de normas de productos y seguridad para las empresas u organizaciones, estos pueden ser nacionales, internacionales o regionales.

A nivel internacional:

- ISO: Organización Internacional para la Estandarización
- IEC: Comisión Electrotécnica Internacional
- IEEE: Instituto de Ingenieros Eléctricos y Electrónicos
- ITU: Unión Internacional de Telecomunicaciones
- IATA: Asociación Internacional de Transporte Aéreo

A nivel regional:

- AMN: Asociación Mercosur de Normalización
- APEC: Asia-Pacific Economic Cooperation
- CENELEC: Comité Europeo de Normalización Electrotécnica
- CEN: Comité Europeo de Normalización
- COPANT: Comisión Panamericana de Normas Técnicas
- CROSQ: Caribbean Community Regional Organization for Standards and Quality
- RAN: Red Andina de Normalización

En Venezuela se cuenta con:

- SENCAMER: Servicio Autónomo Nacional de Normalización, Calidad, Metrología y Reglamentos Técnicos.

- FONDONORMA: Fondo para la Normalización y Certificación de la Calidad.

DESCRIPCIÓN DEL CONTEXTO ADMINISTRATIVO-INFORMATIVO DEL SISTEMA DE SALUD VENEZOLANO

El sistema de salud de Venezuela está formado por dos subsistemas clasificados con base al financiamiento: el subsistema público de salud y el privado.

El subsistema público de salud está formado por las instituciones prestadoras de servicios de salud adscritas a la Administración Pública cuyo financiamiento proviene de recursos públicos, a saber:

- **El Ministerio del Poder Popular para la Salud (MPPS)**, órgano rector del sector de la salud y principal prestador y financiador de servicios de salud.

Sistema de Atención

El Ministerio del Poder Popular ha organizado el sistema de atención de la siguiente manera:

- **Red de Atención Comunal de Salud:** conformado por los Consultorios Populares Tipo I (3.344 ARI 7.287 Consultorios de Barrio adentro, de los cuales 425 forman parte de las Bases de Misiones), 774 Consultorios Tipo II, 606 Consultorios Populares Tipo III (AUI); 330 Ópticas Populares, 569 Centros de Diagnóstico Integral; 586 Servicios de Rehabilitación Integral y 3.056 Sillones Odontológicos, lo que totaliza 13.496 establecimientos de salud.

➤ **Red de Atención Ambulatoria Especializada:** cuenta con 321 establecimientos, de los cuales 32 son Ambulatorios Urbanos (201 AUUI y 31 AUUII), 35 Centros de Alta Tecnología (CAT), 10 Clínicas Populares, 26 Servicios de Atención Odontológica-Misión Sonrisa y 18 Centros Oftalmológicos.

➤ **Red Hospitalaria** conformado por 297 hospitales (189 Tipo I; 50 Tipo II; 31 Tipo III y 27 Tipo IV).²

LOS DEPARTAMENTO DE REGISTROS Y ESTADÍSTICAS DE SALUD

La Universidad de Los Andes (ULA, 2006) expone sobre el Departamento de Registros y Estadísticas de Salud:

- **Definición.** Es la parte esencial de todo establecimiento de salud, encargado de la guarda, custodia y conservación de la historia clínica; así como también de la recolección, procesamiento, tabulación y presentación de toda la información estadística producida en la institución en función de la atención prestada al paciente.

- **Importancia.** Todo establecimiento de salud, debe contar con un departamento de registros y estadísticas de salud que asegure

historias clínicas adecuadas, accesibles y que puedan ser fácilmente utilizadas para la recopilación y recuperación de la información. Igualmente se debe contar con sistemas de información que aseguren más precisión y agilidad en el proceso de programación, control y evaluación del sistema de salud.

- **Sección de Archivo.** La sección de archivo del Departamento de Registros y Estadísticas de Salud, dentro de la organización del mismo, asume la responsabilidad de mantener la integridad de la historia clínica, así como su custodia y conservación para fines administrativos, docentes y de investigación. Para obtener el logro de este objetivo, se coordina, supervisa y evalúa las actividades técnicas y secretariales en sus áreas de trabajo.

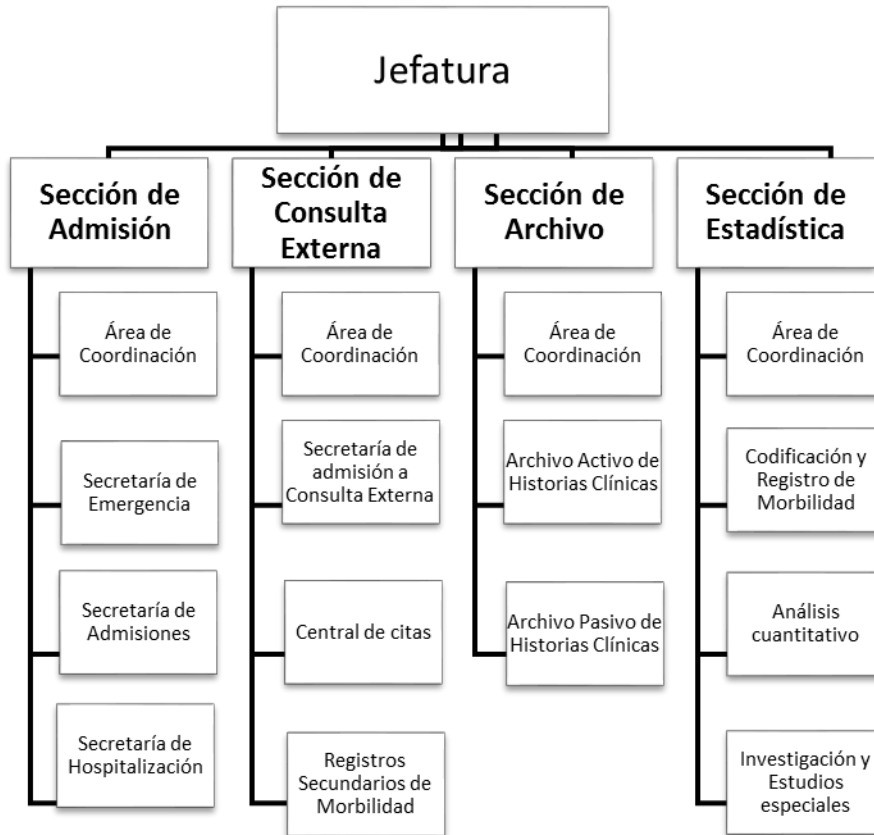
- **Los Departamentos de Registros y Estadísticas de Salud en los Hospitales Tipo IV de Venezuela.**

Esta dependencia se encarga de ofrecer información estadística sobre los servicios prestados, que es fundamental a la hora planificar, programar, ejecutar y evaluar las diversas actividades realizadas a nivel de la atención en los hospitales tipo IV.

Otras de las funciones importantes que cumplen son: custodiar, conservar y mantener en forma accesible las historias clínicas para todo el equipo de salud (médicos, enfermeras, nutricionistas, farmacéuticos, bio-analistas).

² Si bien estos son los datos de los establecimientos de salud en Venezuela de acuerdo a los datos de informes y página del MPSS, la mayor parte de ellos se encuentran en precarias condiciones por la insuficiencia presupuestaria en medio de la grave crisis político-económica que azota al país.

Figura 1. Organigrama de un Departamento de Registros y Estadísticas de Salud en los Hospitales tipo IV



Fuente: Universidad de Los Andes, Módulo Registros de Salud, 2006.

Por otra parte, los Técnicos en Registros, Estadísticas e Información son el personal encargado de laborar en los Departamentos. Es un recurso humano del sector salud con formación académica de nivel profesional, con conocimientos científicos y capacitación técnica para integrar activamente equipos de trabajo, ejecutando acciones asistenciales técnicas, administrativas, docentes y de

investigación relacionadas con la salud de la población.

En este orden de ideas, las principales debilidades encontradas en los Departamentos de Registros y Estadísticas de Salud están relacionadas con el déficit de material de oficina, falta de recursos humanos, espacio físico reducido, poco desarrollo tecnológico que agilice las

tareas y procedimientos que se llevan a cabo.

**ALGUNOS DATOS DE LOS
DEPARTAMENTOS DE REGISTROS Y
ESTADÍSTICAS DE SALUD EN LOS
HOSPITALES TIPO IV**

Con el fin de describir el estado de la gestión documental en los Departamentos de Registro y Estadísticas de Salud en Venezuela en 27 hospitales tipo IV, se encuestó a 27 técnicos responsables de los Departamentos, ubicados en:

TABLA 2. Lista de Hospitales tipo IV

N°	Hospital	Estado de Ubicación
1	Dr. José María Vargas	Distrito Capital
2	Maternidad Concepción Palacios	
3	J.M. de los Ríos	
4	José Ignacio Baldo (Algodonal)	
5	Dr. Miguel Pérez Carreño (IVSS)	
6	Dr. Carlos Arvelo (Hosp. Militar)	
7	Universitario De Caracas	
8	José Gregorio Hernández	
9	Dr. Luis Razetti	Anzoátegui
10	S.A. Central De Maracay	Aragua
11	Dr. Raul Leoni O. (IVSS)	Bolívar
12	Complejo Universitario Ruiz y Páez	
13	Dr. Ángel Larralde (IVSS)	Carabobo
14	Dr. Enrique Tejera	
15	Dr. Alfredo Van Grieken	Falcón
16	Central Univ. Dr. Antonio María Pineda	Lara
17	Universitario de Los Andes	Mérida
18	Dr. Victorino Santaella	Bolivariano De Miranda
19	Domingo Luciani (IVSS)	
20	Central Dr. Manuel Núñez Tovar	Monagas
21	Antonio Patricio de Alcalá	Sucre
22	Universitario de San Cristóbal	Táchira
23	Pedro Emilio Carrillo	Trujillo
24	Dr. Adolfo D Empaire	Zulia
25	Dr. Pedro Iturbe (General Del Sur)	
26	Universitario	
27	Fundación Oro Negro (Coromoto) (PDVSA)	
Total:		27 Hospitales Tipo IV

A través de la aplicación de un cuestionario mixto, con preguntas enfocadas en analizar la aplicación de la gestión documental en los Departamentos de Registros y Estadísticas de Salud de los Hospitales Tipo IV de Venezuela. Este instrumento se dividió en siete áreas: producción y normalización documental; registro, control, descripción, trazabilidad y préstamo documental; clasificación y ordenación; mobiliario, instalación, equipos y preservación; identificación, valoración, selección, transferencia y eliminación documental; programa de documentos vitales y prevención de riesgos y por último la normativa.

En el cuestionario aplicado, el 88,89% manifiestan que no existe un manual de normas y procedimientos. En el cuestionario aplicado a los jefes de los Departamentos de Registros y Estadísticas de Salud 88,89% manifiesta que las funciones del responsable del archivo no están determinadas por el manual de normas y procedimientos.

37% de los técnicos, manifestaron que el equipo de salud (médicos, técnicos del área de admisión, entre otros) siempre respetan la normativa en cuanto a la apertura del expediente clínico, más de la mitad algunas veces y el 7,41% incumple las normas relacionadas con letra ilegible, llenado de las variables, solicitud de documento de identidad.

El total de personas afirmó que el Departamento de Registros y Estadísticas de Salud estandarizó el uso de formularios que pertenecen a las historias clínicas, sin embargo, debido a la escasez de papel, el personal se ha visto en la necesidad de utilizar material reciclable. Sin embargo, negaron que se actualizaran periódicamente los formularios usados en la historia clínica, ya que esta función es

propia del nivel central al que están adscritos los hospitales (Ministerio del Poder Popular para la Salud, Ministerio del Poder Popular para la Defensa, Instituto Venezolano de los Seguros Sociales). Se determinó que se tiene aproximadamente más de veinte años que los formatos no se actualizan.

CONCLUSIONES

1. La Gestión Documental es una estrategia útil, ya que contribuye a mejorar todas las funciones y actividades, desde la recogida, identificación, valoración, eliminación, conservación, organización, descripción hasta la difusión de los documentos. Siendo aplicable en toda la organización, no sólo en los archivos.
2. Al analizar el contexto del sistema de salud en Venezuela, se evidencia que está fragmentado y no actúan mancomunadamente, es decir, son varias las instituciones responsables de la salud del venezolano, lo que representa una debilidad a la hora de aplicar los lineamientos de Gestión Documental en todos los Hospitales Tipo IV. No existen unificación de criterios para desarrollar esta importante actividad ya que no se han articulado e integrado los esfuerzos alcanzados en esta materia.
3. Al analizar cuestionario aplicado a los jefes del Departamento de Registros y Estadísticas de Salud de los Hospitales Tipo IV, sus resultados arrojaron que: 88,89% de los Departamentos de Registros y Estadísticas de Salud no posee un manual de normas y procedimientos archivísticos. 55,56% algunas veces cumplen con las normas para la apertura de la historia clínica. En todos se normalizó el uso de los formularios y en ninguno se actualizan periódicamente.

4. A su vez, el 100% de los Departamentos de Registros y Estadísticas de Salud cuenta con instrumentos para el control, recuperación o consulta de información, sin embargo, el 11,11% no lo actualiza periódicamente. Es necesario precisar que el 66,67% de estos instrumentos mencionados son manuales. En todos se registra el préstamo y la devolución de la documentación. 44,44% no utiliza la ficha falta.
5. Según los encuestados ningún departamento dispone de un cuadro de clasificación. A pesar de que es un archivo especializado en historias médicas, el 96,30% afirma que se maneja otro tipo de documentación entre la cual cabe mencionar: correspondencia, expedientes de personal e informes estadísticos.
6. Asimismo, el 88,89% respondió que necesita espacio para el archivo. El 55,56% manifiesta que el archivo se encuentra a nivel de sótano. 44,44% afirma que la unidad de información se encuentra en buenas condiciones. Además, se evidenció que el 85,19% de los encuestados negó que el mobiliario se encuentra debidamente identificado.
7. De acuerdo al análisis de la interrogante sobre agentes químicos presentes en la unidad de información el 70,37% de los Técnicos en Registros y Estadísticas de Salud, optó por la opción de polvo. También se encontró que el 92,59% aseveró que la temperatura varía constantemente lo que afecta la conservación de los expedientes.
8. Otros de los hallazgos encontrados en el análisis de los cuestionarios fue que en el 100% de los Departamentos de Información de Salud no existe un grupo de personas que evalúe los documentos teniendo en cuenta sus valores

administrativos, científicos, históricos e informativos para determinar su periodo de instancia en el archivo y en ninguno se ha elaborado un plan de prevención de desastres y situaciones de riesgo para el archivo.

FUENTES CONSULTADAS

- Angarita Castillo, P. y Angarita Castillo, D. (2008). *Diseño de un modelo de gestión documental para la Unidad Nacional de Tierras Rurales UNAT*. Trabajo de grado publicado, Pontificia Universidad Javariana. Disponible: <http://javeriana.edu.co/biblos/tesis/comunicacion/tesis59.pdf>
- Carvalho, S. (2013). *Propuesta de Diseño de lineamientos Técnico Archivísticos enmarcados en la Aplicación de la Norma ISO 15489 (2001) de Gestión de Documentos para la Facultad de Ciencias de la Universidad Central de Venezuela*. Trabajo de grado publicado, Universidad Central de Venezuela, Caracas
- Cruz, J. (2012). *Archivística, Gestión de Documentos y Administración de Archivos*. Madrid: Alianza.
- Cruz Mundet, J. R. (2006) *La gestión de documentos en las organizaciones*. Madrid: Pirámide.
- Fondo para la Normalización y Certificación de la Calidad (2017). [Página Web en Línea]. Disponible en: <http://www.fondonorma.org.ve/>
- International Organization for Standardization (2016). Information and documentation - Records management. Disponible: <https://www.google.co.ve/search?q=Norma+ISO+9001%3A2000&ie=utf-8&oe=utf->

[8&client=firefox-
b&gfe_rd=cr&ei=YGucWMXzDYu0gQStp7
TQBw#q=ISO+15489-1+\(2016\)](http://www.ccoo.us.es/uploads/descargas/documentacion/NormalInternacionalISO9001.pdf)

[http://www.ccoo.us.es/uploads/descarga
s/documentacion/NormalInternacionalISO
9001.pdf](http://www.ccoo.us.es/uploads/descargas/documentacion/NormalInternacionalISO9001.pdf)

International Organization for Standardization (2006). Information and documentation — Guidelines for standards drafters for stating records management requirements in standards. Disponible:

[https://www.google.co.ve/search?q=Nor
ma+ISO+9001%3A2000&ie=utf-8&oe=utf-
8&client=firefox-
b&gfe_rd=cr&ei=YGucWMXzDYu0gQStp7
TQBw#q=iso+22310](https://www.google.co.ve/search?q=Norma+ISO+9001%3A2000&ie=utf-8&oe=utf-8&client=firefox-b&gfe_rd=cr&ei=YGucWMXzDYu0gQStp7TQBw#q=iso+22310)

Organización Internacional de Normalización (2001). Información y documentación (Gestión de documentos). Disponible: [http://www.informacionpublicapgr.gob.s
v/descargables/sia/normativa-
internacional/GEStexto1\(CS\).pdf](http://www.informacionpublicapgr.gob.sv/descargables/sia/normativa-internacional/GEStexto1(CS).pdf)

International Organization for Standardization (2009). ISO 23081-2:2009. Information and documentation - Managing metadata for records - Part 2: Conceptual and implementation issues. Disponible:

[http://www.iso.org/iso/catalogue_detail.
htm?csnumber=50863](http://www.iso.org/iso/catalogue_detail.htm?csnumber=50863)

Organización Internacional de Normalización (2006). Información y documentación - Procesos de gestión de documentos - Metadatos para la gestión de documentos. Parte 1: Principios. ISO 23081-1:2006. Disponible: [http://redc.revistas.csic.es/index.php/red
c/article/viewFile/429/441](http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/viewFile/429/441)

International Organization for Standardization (2008). ISO/TR 26122:2008. Information and documentation -- Work process analysis for records

Organización Mundial de la Salud. *Temas de salud. Hospitales*. OMS. Disponible: <http://www.who.int/topics/hospitals/es/>

Ministerio del Poder Popular para la Salud. (2017). [Página Web en Línea]. Disponible: <http://www.mpps.gob.ve/>

Organización Mundial de la Salud (2010). *Estadísticas y salud*. Disponible: <http://www.who.int/features/qa/73/es/>

Ministerio del Poder Popular para la Salud (2016). *República Bolivariana de Venezuela. Situación de Salud 2010 – 2015*. Informe no publicado, Ministerio del Poder Popular para la Salud, Caracas.

Presidencia de la República de Colombia (2004). *Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública NTCGP 1000:2004*. Disponible: [www.ufps.edu.co/ufpsnuevo/.../ntgc1000
.../DocNewsNo126DocumentNo228.pdf](http://www.ufps.edu.co/ufpsnuevo/.../ntgc1000.../DocNewsNo126DocumentNo228.pdf)

Organización Internacional de Normalización (2016). [Página Web en línea]. Disponible: <http://www.iso.org/iso/home/about.htm>

Ramírez Molina, E. (2012). *Reflexiones sobre el estadístico de salud como bibliotecólogo*. Comunidad y Salud, 10(2), 67-70. Disponible: [http://www.scielo.org.ve/scielo.php?scrip
t=sci_arttext&pid=S1690-
32932012000200006&lng=es&tlng=es.](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1690-32932012000200006&lng=es&tlng=es)

Organización Internacional de Normalización (2000). Norma Internacional ISO 9001:2000. Disponible:

Russo, P (2009). *Gestión Documental en las Organizaciones*. Barcelona: UOC Disponible: <https://books.google.co.ve/bo>

[oks?hl=es&lr=&id=AOkL00YJp54C&oi=fnd
&pg=PA9&dq=Russo+\(2009\)+gesti%C3%B
3n+documental&ots=XtXS-
KwRfq&sig=mr0TbJbu_ehKPIFn4dK204wn
YQM#v=onepage&q=Russo%20\(2009\)%20
gesti%C3%B3n%20documental&f=false](https://www.researchgate.net/publication/328111111/figure/fig/1/figure-pdf?input=ok&hl=es&lr=&id=AOkL00YJp54C&oi=fnd&pg=PA9&dq=Russo+(2009)+gesti%C3%B3n+documental&ots=XtXS-KwRfq&sig=mr0TbJbu_ehKPIFn4dK204wnYQM#v=onepage&q=Russo%20(2009)%20gesti%C3%B3n%20documental&f=false)

Sánchez Gómez, A. (2011). *Normalización y Gestión de Documentos*. Barquisimeto: VII Jornadas sobre Unidades y Sistemas de Información de la Universidad de Yacambú. Disponible: <http://es.calameo.com/read/000091001ed407209483e>

Sánchez Gómez, A. (2017). *La Gestión de Documentos Concepto, Beneficios, Fines, Génesis e Importancia*. Disponible: file:///C:/Users/NIXY/Downloads/SEM_NORMGDORG_CLASE_1.pdf

Sánchez Gómez, A (2016). *Conociendo la Gestión de Documentos y sus Beneficios para las Organizaciones Modernas*. Caracas: Proyectos Archicom, C.A.

Universidad de Los Andes (2006). *Registros de Salud I*. Mérida: ULA. Material mimeografiado.

Licencia [CC BY-SA 3.0](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/)

Síguenos en nuestras redes sociales:

@Cambio_UCV

<https://cambiouniversitario.wordpress.com/>

<https://www.facebook.com/profile.php?id=100011606378160>

**Universidad Central de Venezuela (UCV)
Caracas, Venezuela.**