



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

**DIRECTRICES PARA LA PRESERVACIÓN DEL ARCHIVO CENTRAL DE LA
EMPRESA ASEGURADORA ESTAR SEGUROS, S.A. CARACAS.**

Trabajo de licenciatura presentado ante la Universidad Central de Venezuela como requisito parcial para optar a la licenciatura en Archivología.

Tutor:

Prof. Mario Santibáñez

Alumnas:

Br. Fernández, Nathali CI: 21.291.089

Br. Urbina, Amalay CI: 21.640.391

Caracas, Noviembre de 2017

AGRADECIMIENTO.

Aprovechamos la ocasión y este espacio para testimoniar y reiterar nuestro sincero agradecimiento y gratitud, principalmente a DIOS por darnos la vida y a las siguientes personas que contribuyeron con nosotras para cumplir con nuestro Trabajo Final de Grado.

A nuestros familiares, principalmente a nuestros Padres y Hermanos que gracias a ellos por sus valiosos esfuerzos llegamos a dónde estamos y a todos aquellos que de una u otra manera contribuyeron para este logro, por su incondicional apoyo en todo el transcurso de nuestra carrera.

A nuestro tutor, Profesor Mario Santibañez por su apoyo incondicional y a los Profesores Vilma Núñez y Ramón Sánchez por sus correcciones y recomendaciones.

A todos GRACIAS.

Fernández y Urbina.

DEDICATORIA.

Dedicamos el presente trabajo a nuestros Padres, Hermanos y esposo por estar siempre a nuestro lado, por su confianza, apoyo en los momentos difíciles y por sus palabras de aliento para seguir adelante.

CONTENIDO.

Agradecimiento	ii
Dedicatoria.....	iii
Resumen.....	ix
Introducción.....	10
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	12
I.1 Objetivo general.....	14
I.2 Objetivos específicos.....	14
I.3 Justificación	15
I.4 Línea de investigación.....	15
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....	17
II.1 Antecedentes de la investigación	17
II.2 Reseña institucional	19
II.3 Bases teóricas.....	20
Documento y documento de archivo, elementos esenciales en las empresas	20
Archivo, función y clasificación	21
Valoración de los documentos.....	24
Organizaciones e instituciones reconocidas	25

Memoria histórica colectiva	26
Importancia de los documentos como registro de la memoria histórica.....	26
Conservación	28
Preservación.....	28
Restauración	30
Factores que influyen en el deterioro de fondos documentales	30
Factores biológicos.....	30
Factores químicos.....	30
Factores físicos	30
Temperatura.....	30
Humedad Relativa	31
Luz.....	31
Prevención de desastres (incendios e inundaciones	32
Estándares Internacionales y Nacionales para la Preservación de Archivos	33
II.4 Bases Legales.....	34
Glosario.....	37
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	39
III.1 Nivel o tipo de investigación	39
III.2 Diseño de investigación	40

III.3 Población y muestra	40
III.4 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	41
CAPÍTULO IV: PRESENTACION Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	43
IV. 1 Guion de observación.....	43
IV.2 Encuestas.....	57
CAPÍTULO V: DIRECTRICES PARA LA PRESERVACIÓN DEL ARCHIVO CENTRAL DE LA EMPRESA ASEGURADORA ESTAR SEGUROS, S.A. CARACAS.....	75
Conclusiones.....	95
Recomendaciones	98
Referencias consultadas	99
Anexos	103

ÍNDICE DE CUADROS Y FIGURAS.

CUADROS

Cuadro.1. Temperatura	48
Cuadro.2. Humedad Relativa	49
Cuadro.3. Análisis FODA.....	74
Cuadro.4. Números de contacto en caso de emergencia	87

FIGURAS

Figura.1. Iluminación.....	47
Figura.2. Mobiliario	50
Figura.3. Condiciones de alojamiento de materiales	51
Figura.4. Daños biológicos.....	52
Figura.5. Daños físicos	52
Figura.6. Daños químicos.....	53
Figura.7. Daños por accidente.....	54
Figura.8. Medidas preventivas existentes.....	55
Figura.9. Inspecciones periódicas	56
Figura.10. Preservación y conservación	57
Figura.11. Plan de contingencia	58
Figura.12. Norma o manual.....	59
Figura.13. Niveles ambientales	60
Figura.14. Deterioro en la documentación	61

Figuras .15. Impedimento de deterioro.....	62
Figura.16.Aplicaciòn de medidas.....	63
Figura.17.Extintores.....	64
Figura.18.Fumigaciones	65
Figura.19.Inspecciones generales	66
Figura.20. Estado general de los archivos.....	67
Figura.21.Tipo de deterioro	68
Figura.22.Nivel de importancia.....	69
Figura.23.Documentacion en mal estado	70
Figura.24.Medidas de preservaciòn	71

RESUMEN.

Directrices para la Preservación del Archivo Central de la empresa aseguradora Estar Seguros,
S.A. Caracas.

Nathali Fernández

Amalay Urbina

Universidad Central de Venezuela.

La presente investigación estableció directrices para la preservación del Archivo Central de la empresa aseguradora Estar Seguros, S.A. Caracas con la finalidad de alargar la vida útil de los documentos, protegerlos en caso de algún siniestro y contribuir con la preservación de la memoria histórica. Este estudio tiene como objetivos: (1) realizar un diagnóstico del estado de preservación actual y factores que contribuyen al deterioro del fondo documental del Archivo Central; (2) establecer parámetros de preservación a cumplirse en el Archivo Central; (3) determinar estándares nacionales e internacionales de preservación y aplicables al Archivo Central. Desde el punto de vista metodológico se basó en una investigación de tipo descriptiva, cuyo diseño fue tanto de campo como documental. La técnica aplicada fueron las encuestas y la observación estructurada y los instrumentos: el cuestionario escrito y el guion de observación. Los aportes de esta investigación permitirán formular proyectos y propuestas dirigidas a la preservación de archivos que servirán de referencia para estudiantes de archivología en la EBA, e investigadores que necesiten documentarse en este tipo de tema.

Palabras Claves: preservación, archivo, archivo central, Estar Seguros.

INTRODUCCIÓN.

Estar Seguros, S.A. Caracas es una compañía de seguros que cuenta con varios años de experiencia en la prestación de servicios financieros y cuya presencia hoy en día es una constante en casi todo el territorio nacional. Su personal y equipos de trabajo han estado inmersos desde el inicio de sus operaciones en el cumplimiento de los objetivos empresariales, entre ellos el equipo encargado de administrar el Archivo Central, unidad dedicada a satisfacer determinadas y vitales necesidades de información documental de las demás unidades que conforman el conjunto de esta empresa del ramo asegurador.

Siendo el Archivo Central una unidad que hace parte del desempeño operativo de Estar Seguros, S.A. Caracas, fue posible para las autoras de esta investigación detectar fallas importantes en el funcionamiento del mismo que han de ser corregidas para evitar eventuales daños irreparables al fondo documental al que sirve de soporte indispensable. Quizás la irregularidad más importante constatada en cuanto al desempeño del Archivo Central de Estar Seguros S.A., Caracas consiste en el incumplimiento de directrices básicas para la adecuada preservación de la documentación allí ubicada y organizada. Una indagación preliminar trajo como consecuencia la realización de una investigación que partiendo de un diagnóstico completo diera pie para la recomendación de directrices o lineamientos de preservación específicos con el fin de alargar la vida de los documentos de Estar Seguros, S. A. Caracas lo más posible, más allá de la caducidad de la información en ellos contenida, considerándose que la memoria histórica representada por el fondo documental amparado en el Archivo Central de Estar Seguros S.A. Caracas., constituye un patrimonio sustantivo de la empresa, cuyo carácter inalienable no solo debería conducir a resguardarlo mediante medidas de seguridad de la acción de terceros sino que en realidad de cualquier contingencia a través de la aplicación de directrices de preservación claras y concretas.

El conjunto de la investigación realizada se acopla en un sentido metodológico a lo que se conoce como “proyecto factible”. De conformidad con las características de este tipo de proyecto,

el presente informe de investigación consta de cinco capítulos que resumen y muestran el discurrir de la investigación en fases sucesivas:

Capítulo I El problema, presenta el planteamiento del problema, los objetivos de la investigación, la justificación y la línea de investigación; siendo éstos la base fundamental del proyecto.

Capítulo II Marco teórico referencial, describe los antecedentes de la investigación, la reseña institucional, las bases teóricas y legales.

Capítulo III Marco metodológico, describe lo referente al marco metodológico, siendo éstos el tipo y diseño de la investigación, población y muestra, y finalmente las técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Capítulo IV Presentación y análisis de resultados, a partir el guión de observación aplicado al Archivo Central y las encuestas aplicadas a los empleados de la empresa.

Capítulo V Propuesta, se da a conocer las directrices de preservación aplicables al Archivo Central de la Empresa Aseguradora Estar Seguros, S.A. Caracas.

Seguidamente se presenta las conclusiones, recomendaciones, fuentes consultadas y los anexos.

CAPÍTULO I

El problema.

I.1 Planteamiento del problema.

Estar Seguros S.A., Caracas es una empresa aseguradora que cuenta con ocho años de experiencia y permanencia ininterrumpida en el mercado financiero venezolano, con presencia en casi todo el territorio nacional a través de sus 26 sucursales, ofreciendo servicios en los siguientes ramos aseguradores: Personas, Vehículos, Patrimoniales y Fianzas, siendo estas actividades generadoras de todo un conglomerado de documentos, soporte material de información vital asociada a las mismas.

Como parte de la estructura organizativa de Estar Seguros S.A. Caracas., en su sede central ubicada en Caracas existe plenamente habilitado un Archivo Central, división que cumple varias funciones: primero, actúa como un archivo centralizado que recibe y controla los expedientes de pólizas de suscripción de Automóvil y Patrimoniales; segundo, dirige tres archivos de gestión, siendo éstos: el archivo de reclamos automóvil, el archivo HCM y el archivo de contabilidad, archivos todos de gran importancia en el manejo cotidiano de la documentación concerniente a las operaciones de la organización. El Archivo Central a su vez concentra la documentación transferida de los archivos de gestión una vez culminada su vigencia.

Desde el punto de vista de la creación y funcionamiento de estos archivos resulta fácilmente verificable un problema fundamental que afecta al Archivo Central en su calidad de eje articulador del movimiento y custodia de la documentación de la empresa: la falta de atención a las más mínimas directrices para la preservación de la documentación que confluye desde y hacia él. Debe entenderse que para la empresa la documentación que soporta sus operaciones diarias en algún momento tiene o tendrá como ubicación definitiva el Archivo Central y que en realidad ése es el único lineamiento de preservación que ella asume, en un sentido muy general. Un diagnóstico preliminar realizado por las investigadoras es indicativo de que en el espacio físico que ocupa el Archivo Central la temperatura, la humedad relativa y la iluminación no son

las adecuadas, no existiendo ventilación además de ser notoria la ausencia de deshumificadores y cualquier tipo de instrumentos de medición de las variables ambientales. Los archivadores rodantes están permanentemente llenos de polvo, lo que afecta a los expedientes pues no se realizan limpiezas periódicas; a su vez, los expedientes no son tratados de la forma adecuada para su preservación.

En el Archivo Central hay dos instalaciones sanitarias (baños) funcionales contrariando recomendaciones básicas en cuanto a preservación de archivos, ya que cualquier deterioro de las tuberías es susceptible de provocar daños irreparables por la posibilidad de una inundación o daños a la integridad de los documentos en razón de filtraciones y mayor humedad ambiental.

En atención a lo dicho en los párrafos precedentes, resulta fácil constatar que la empresa aseguradora Estar Seguros S.A. Caracas, no asume y por tanto no aplica, directrices adecuadas, claras y concretas para la preservación de sus archivos, incluyendo una mínima consideración con respecto a la posibilidad de que un siniestro ponga en peligro en elevada proporción, la integridad de los mismos. Por consiguiente, el problema que en lo inmediato se le presenta a Estar Seguros S.A. Caracas es la posible pérdida de información relevante para la compañía por la mera falta de mínimas medidas de preservación de sus archivos en lo que respecta a la labor diaria, que una parte de ellos protagoniza rutinariamente el deterioro inmanejable de todo el fondo documental. Igualmente hay que considerar como problema la eventualidad de un daño mayor a todo el fondo documental de la empresa como consecuencia de un siniestro.

Lo importante a recalcar aquí es que al parecer el único criterio que maneja la compañía en cuanto a la preservación de la documentación ubicada en su Archivo Central debidamente organizado es que por el solo hecho de permanecer allí ya está suficientemente resguardada, o dicho en otras palabras que por el solo hecho de contar con un Archivo Central como destino último para su fondo documental, manejado por un determinado número de empleados, la empresa da por sentado que está asumiendo adecuadamente la necesaria preservación de sus documentos.

De conformidad con el problema planteado se presenta la siguiente interrogante:

¿Cuáles son los lineamientos que de seguirse redundarían en el establecimiento de estándares referenciales adecuados de preservación de los expedientes que permanecen en el Archivo Central de Estar Seguros, S.A. Caracas?

I.2 Objetivos General

- Proponer directrices (lineamientos), para la preservación de la documentación que permanece en el Archivo Central de la empresa aseguradora Estar Seguros, S.A. Caracas.

I.2.1 Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico del estado de preservación actual y factores que contribuyen al deterioro del fondo documental del Archivo Central de la empresa aseguradora Estar Seguros, S.A. Caracas.
- Establecer parámetros de preservación a cumplirse en el Archivo Central de la empresa aseguradora Estar Seguros, S.A. Caracas.
- Determinar estándares nacionales e internacionales de preservación y aplicables al Archivo Central de la empresa aseguradora Estar Seguros, S.A. Caracas.

I.3 Justificación.

Relevancia académica.

Esta investigación responde en primer lugar a una consideración eminentemente académica cual es la de exponer ante personas e instituciones puertas fuera de la universidad y de la EBA en particular, la riqueza social, colectiva, humana, representada por todo fondo documental independientemente del tipo de actividad al que da soporte y de la institución de que se trate y por consiguiente subrayar la trascendencia de la labor de preservación de unos archivos que representan, antes que nada, un patrimonio del colectivo humano al reflejar las distintas actividades desarrolladas por el hombre en su afán de superar las restricciones materiales y temporales propias de la vida. Desde este punto de vista todo archivo cuenta, aunque haya que reconocer que el tiempo vuelve a unos más prescindibles que otros y que las plataformas tecnológicas existentes en el mercado contribuyen a determinar la vigencia de un documento. En definitiva, la institución en un sentido específico constituye el mejor marco para definir la importancia relativa de los distintos archivos. En lo que al fondo documental de Estar Seguros S.A. Caracas se refiere, cabe señalar que en razón de la naturaleza de las actividades y trayectoria de esta empresa, el conjunto de su fondo documental amerita mayor atención y cuidado del que recibe actualmente.

Relevancia científica de la investigación.

Este trabajo tiene relevancia científica porque a partir de los resultados que se obtenga con esta propuesta, se formulará nuevos proyectos dirigidos a la preservación de archivos los cuales servirán de antecedentes para nuevos investigadores de archivología en la EBA.

Relevancia social

La relevancia social de este trabajo se evidencia en el hecho de que los archivos de cualquier institución están ligados a las sociedades que los generan y su importancia por el valor informacional que en ellos se alberga. Por ello se debe velar que los mismos estén en condiciones de almacenamiento adecuadas que permitan cumplir con la función histórica que éstos tengan.

1.4 Línea de investigación.

Esta investigación se ubica en el contexto de la línea tres que tiene por nombre “evaluación de las necesidades del sector de la información”, ya que esta plantea evaluar y resolver problemas y necesidades de los servicios, de las unidades, de los sistemas de los usuarios, acceso y recuperación de la información.

CAPÍTULO II.

Marco teórico referencial.

II.1.- Antecedentes de la investigación.

A propósito de la preservación de documentos, tema sobre el cual gira la investigación realizada, se citan a continuación algunos estudios relacionados con la preservación y conservación de archivos por cuenta de diversas instituciones tomando como principio orientador la asunción de que las carencias y fallas observables en determinadas instituciones en cuanto a la preservación y conservación de su patrimonio documental, surge como consecuencia de la ausencia de claras directrices a seguirse en esos aspectos al interior de esas organizaciones.

Álvarez y Rivera (2004), en su trabajo de grado para la obtención del título de Lic. en Archivología titulado: Propuesta para el rescate y preservación del fondo documental del Instituto de Arte de la Facultad de Humanidades y Educación de la UCV buscó aportar soluciones a través de la implantación de una serie de lineamientos generales, tanto para el rescate de los fondos como para la conservación de los mismos. Ellos realizaron un diagnóstico sobre el estado de conservación del fondo documental y establecieron normativas para el rescate y la preservación del fondo a través de una investigación de tipo descriptiva y un diseño de campo, donde se realizaron entrevistas al personal.

Chaparro y Duran (2009), en su trabajo de grado para la obtención del título de Lic. en Bibliotecología titulado: Propuesta de políticas de preservación de la colección de Cine Archivo Bolívar FILMS, cuyo objetivo general fue proponer políticas de conservación y preservación, con el fin de mantener la colección adecuada para su conservación, para ello el nivel o tipo de

investigación que emplearon fue de tipo descriptiva-proyectista y el diseño de la investigación fue de campo.

Arellano (2012), presentó un trabajo de grado para la obtención del título de Lic. en Bibliotecología titulado: Propuesta para la preservación y conservación de la colección bibliográfica del Centro de Información Técnica de la Biblioteca de la electricidad de Caracas, tuvo como objetivos específicos para este trabajo realizar un diagnóstico de la institución, determinar los factores que contribuyen al deterioro de los mismos y proponer políticas de conservación y preservación. Para ello se basaron en una investigación de tipo descriptiva, fundamentada en el estudio y descripción de los servicios de información; el diseño fue documental y de campo.

González (2012), en su trabajo de grado para la obtención del título en Archivología titulado: Diseño de un plan para la preservación del Archivo de participantes de la Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez – Núcleo Caricuao, se planteo como objetivos específicos diagnosticar el estado de conservación de los documentos y proponer lineamientos para la guarda y preservación de la información, basado en un tipo de investigación descriptiva y un diseño de campo.

Beltrán (2013), en su trabajo de grado para la obtención del título en Archivología titulado “Lineamientos para la preservación del Archivo General de la Facultad de Humanidades y Educación de la UCV caso de estudio: Actas del consejo de facultad entre 1946-1977, en la cual se planteaba objetivos específicos diferentes ya que no sólo trabajó con un diagnóstico al Archivo General, también realizó un diagnóstico a las actas que serían luego su muestra y esto fue especificado en su trabajo, además sugiere implementar políticas de preservación para el

rescate de las actas en cuestión, basado en una investigación de tipo descriptiva y un diseño descriptivo-documental.

II.2.- Reseña institucional

En la página web de la empresa aseguradora Estar Seguros S.A. Caracas, se encuentra muchos datos con respecto a esta empresa del ramo asegurador con 8 años operando en el mercado venezolano, en breve síntesis se puede afirmar que Estar Seguros, S.A. Caracas como sociedad mercantil dedicada al ramo asegurador inicia operaciones en diciembre de 2007 siendo producto de la transferencia de la propiedad accionaria de la empresa de seguros inglesa Royal & SunAlliance (Venezuela), S.A. a un grupo de inversionistas venezolanos, que en el año 2008 apalancados por una reconocida trayectoria de éxitos en el sector asegurador y de un capital humano de importantes competencias profesionales se consolida y comienza a escribir su propia historia.

En resumen, es importante destacar que antes de que se consolidara como Estar Seguros S.A. Caracas, fue conocida como Compañía Nacional de Seguros El Caribe fundada en el año 1947 y en 1998 conocida como denominación Royal & SunAlliance Seguros, por lo que la trayectoria es de 69 años de éxitos en el sector asegurador, con un capital humano de importantes competencias profesionales.

Misión de Estar Seguros.

Estar Seguros (2012), en su página http://www.estarseguros.com/estarseguros/sites/default/files/descargas/brochure_2012.pdf indica:

“Somos una empresa aseguradora joven, dinámica, líder en innovación y calidad; caracterizada por el profesionalismo de su talento humano y su crecimiento sostenible”. (Parr.1).

Visión de Estar Seguros.

“Ser la primera referencia en calidad e innovación del mercado asegurador nacional”.
(Parr.2).

II.3.- Bases teóricas.

Documento y documento de archivo, elementos esenciales en las empresas.

Según la Norma Internacional General de Descripción Archivística (2000), un documento es la “información que ha quedado registrada de alguna forma con independencia de su soporte o característica”. (p. 16). Sanchis (1999) concuerda con la Norma Internacional General de Descripción Archivística y define documento como “todo registro de información, independientemente de su soporte físico”. (p. 65). Entendiendo estos conceptos se puede definir al documento como cualquier información plasmada en algún soporte físico o digital.

Según Arévalo (2003) “un documento de archivo es el testimonio material de un hecho o acto realizado en el ejercicio de sus funciones por personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, de acuerdo con unas características de tipo material y formal”. (p. 97). En otro orden de ideas la Norma Internacional General de Descripción Archivística (2000) expresa que el documento de archivo es la “información contenida en cualquier soporte y tipo documental, producida, recibida y conservada por cualquier organización o persona en el ejercicio de sus competencias o en el desarrollo de su actividad”. (p. 16).

Finalmente el documento de archivo se puede definir como producto y testimonio de las actividades de una organización o empresa, que cuentan con características específicas y que a su vez es custodiado y preservado para satisfacer las necesidades de información.

Según Fuster (1999), las características del documento de archivo son: testimonial, fe pública, garantía de derechos de los ciudadanos, como base imprescindible de la democracia, objetividad, autenticidad, original, carácter seriado y origen funcional. (p. 107). A diferencia de Fuster la norma ISO 15489 (2005) determina que las características del documento de archivo son: autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad. (p. 96-97). Se puede determinar que Fuster y la norma ISO 15489 concuerdan en alguna de sus características por ejemplo: autenticidad, objetividad e integridad ya que ambas se definen como la reproducción inalterable del documento.

El Archivo, función y clasificación.

El concepto de Archivo abarca muchas definiciones de acuerdo a la concepción que se desee utilizar, es por ello que resulta importante mencionar algunos conceptos creados y utilizados por autores reconocidos en el área de la Archivística.

Heredia (2007), define archivo como:

Uno o más conjunto de documentos, sea cual sea su fecha, su forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada en transcurso de su gestión, conservados, respetando aquel orden, para servir como testimonio e información para la persona o institución que los produce para los ciudadanos o para servir de fuentes de historia. (p.137).

Por otra parte Sanchis (1999) expone que:

Archivo no es solo el lugar donde se custodia la documentación, sino también es un lugar donde se organiza y todo ello con la finalidad de servir a los usuarios, por lo tanto requiere unas instalaciones adecuadas para estos fines y una dotación de personal adecuada para poder llevarlos a cabo, pues de lo contrario el archivo en la práctica no va más allá de un almacén de documentos. (p. 36).

A partir de los enunciados mencionados anteriormente y de acuerdo con Sanchis, se puede decir, que el Archivo es más que un depósito de documentos ya que va más allá, incluyendo la organización del fondo documental, al personal y los procesos que se manejan internamente.

En cuanto a la función del archivo, Heredia (2007), expresa que existen funciones para el Archivo visto como institución que son: “recoger, conservar y servir, con variantes como reunir y custodiar”. (p. 48), y visto como fondo documental son “la clasificación, la ordenación, la descripción y la instalación”. (p.51).

Según Heredia (*ídem*) el archivo “no tiene otra finalidad que un servicio muy amplio en tres direcciones: la Administración, los ciudadanos y la investigación”. (p. 57).

En conclusión la importancia de mantener los archivos organizados radica en que permite brindar un mejor servicio a los usuarios a través de la recuperación eficaz de los documentos, satisfaciendo sus necesidades.

La clasificación de los archivos se determina en muchos casos, por las funciones que cumple, o por su ubicación dentro de una institución.

Según Vásquez (1997), se clasifican por:

- **Cantidad de instituciones a la que sirve:** archivos singulares, múltiples, general, nacional.
- **Ubicación dentro de un sistema de archivo:** archivo central, sectorial, periférico, intermedio.
- **Cantidad de uso de los documentos que albergan:** archivos activos, semiactivos, inactivos.
- **La relación con el destino final de los documentos:** archivos provisorios y permanentes.
- **Características de los conjuntos documentales que contiene:** archivos especiales y especializados.
- **Por su ubicación dentro de una organización:** archivos centralizados, descentralizados y descentralizados con control central.

Una de las clasificaciones más utilizadas cuando se trata de definir los tipos de archivos, es la que presenta Heredia (2007).

- Archivos públicos y privados.
- Archivos administrativos e históricos:
 - **Archivo de oficina:** es el encargado de reunir la documentación que esta en trámite, es decir, consultada constantemente por el área administrativa.
 - **Archivo Central:** es el responsable de coordinar y controlar el funcionamiento de los archivos de oficina, así como el encargado de recibir y custodiar la documentación transferida de los archivos de oficina, una vez culminado su trámite.
 - **Archivo intermedio:** es el que recibe la documentación de los archivos de oficina.

- **Archivo histórico:** es aquel que custodia los documentos de valor informativo, histórico y cultural y que han pasado por los archivos de gestión y central para formar parte de la historia y sustento cultural para la sociedad.

Según lo expuesto puede mencionar que el Archivo Central de la empresa aseguradora Estar Seguros, S.A. Caracas se puede identificar en cada una de las clasificaciones de los tipos de archivos mencionados, en cuanto a la *ubicación dentro de una organización* según Vásquez y dentro de los *archivos administrativos e históricos* según Heredia.

Valoración de los Documentos: valores primarios y secundarios

Según Casimila y Ramírez (2004) la valoración documental:

Es un proceso técnico de análisis intelectual de la producción documental de la institución que tiene como objeto identificar los valores primarios y secundarios de los documentos y de esta manera establecer el tiempo que deben permanecer tanto en el archivo de oficina como en el archivo central y señalar su disposición final. (p. 31-32).

Los valores primarios según Cruz (2006), “son aquellos que poseen los documentos para el organismo de origen y que persisten incluso después de haber perdido su valor corriente de gestión”. (p. 36).

Los documentos de valor primario para La Torre y Palomino (2003), son de carácter: administrativo, legal, fiscal, jurídico y contable.

Los valores secundarios para Shellenberg (1958), “son aquellos que obedecen a otras motivaciones que no son las propias de la finalidad del documento. Cumplido ya un periodo vital en el proceso administrativo, el documento cobra un nuevo valor”. Los valores secundarios son: histórico, cultural, informativo y científico.

Entendiendo la valoración de los documentos se puede decir que la documentación que custodia el Archivo Central de la empresa aseguradora Estar Seguros, S.A. Caracas pertenecen a los valores primarios siendo la misma de carácter administrativo, legal y contable.

Organizaciones e Instituciones reconocidas.

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), es un organismo especializado de las Naciones Unidas, cuyo objetivo es contribuir a la paz y a la seguridad en el mundo mediante la educación, la ciencia, la cultura y las comunicaciones.

La Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA), es el principal organismo internacional que representa los intereses de los usuarios, de los servicios bibliotecarios y de documentación. Es el portavoz a nivel mundial de los profesionales de las bibliotecas y la documentación.

La Organización Internacional de Normalización (ISO), es una organización para la creación de estándares internacionales en materia de tecnología, productos manufactureros, seguridad alimenticia, agricultura y sanidad, compuesta por diversas organizaciones nacionales de estandarización.

British Standards Institution (BSI), es una multinacional cuyo fin se basa en la creación de normas para la estandarización de procesos en cuanto a certificación, auditoria y formación, siendo así un organismo colaborador de ISO.

La memoria histórica o colectiva.

Según Halbwachs (2004):

Cuando la memoria de una serie de hechos ya no tiene como soporte un grupo ese mismo grupo que estuvo implicado o que sufrió las consecuencias, que asistió o recibió un relato vivo de los primeros actores y espectadores, cuando se dispersa en algunos espíritus individuales, perdidos en sociedades nuevas a las que esos hechos ya no interesan, porque les son decididamente exteriores, entonces el único medio de salvar tales recuerdos es fijarlos por escrito en una narración ordenada ya que, si las palabras y los pensamientos mueren, los escritos permanecen. (p.213).

En atención a lo antes citado se entiende por memoria histórica colectiva a todos aquellos hechos y sucesos generados por una organización o grupo de personas involucradas que si no son plasmados en un documento no se tendría información valiosa para la historia.

Importancia de los documentos como registro de la memoria histórica.

Para la UNESCO (2016) de: <http://es.unesco.org/>

El patrimonio documental, en todas sus formas, a través del tiempo y el espacio, es un medio primordial de conocimiento, creación y expresión de las sociedades y posee repercusiones en todos los ámbitos de la civilización humana y su evolución futura. Registra el desarrollo del pensamiento y los acontecimientos humanos, la evolución de las lenguas, las culturas, los pueblos y su comprensión del mundo, destacándose su importancia para promover el intercambio de conocimientos en favor de un mayor entendimiento y del diálogo, a fin de impulsar la paz y el respeto de la libertad, la democracia, los derechos humanos y la dignidad. La preservación y la accesibilidad del patrimonio documental cimientan la libertad fundamental de opinión, de expresión y de información como derechos humanos. (Párr. 8).

Según UNESCO (ob.cit):

Un documento es “aquello que consigna algo con un propósito intelectual deliberado”. Se considera que un documento consta de dos componentes: el contenido informativo y el soporte en el que se consigna. Ambos elementos pueden presentar una gran variedad de formas y ser igualmente importantes como parte de la memoria. (Párr. 1).

Producidos en el marco de la actividad humana, los documentos pueden tener características relevantes y ser símbolos de la memoria colectiva de un pueblo, nación, región o sociedad. A través de su soporte y contenido, los documentos reflejan la diversidad de los pueblos, las culturas y los idiomas, pasando a ser parte del patrimonio de la humanidad. (Párrafo 2).

Según la UNESCO (ob. cit) las directrices del Programa Memoria del Mundo que se encarga del patrimonio albergado en museos, archivos y bibliotecas del mundo, la definición de patrimonio documental comprende elementos que son: movibles; consistentes en signos/códigos, sonidos o imágenes; conservables; reproducibles y trasladables; fruto de documentación deliberado. (Párr. 3).

Para esta investigación es importante lo que da a conocer la UNESCO ya que ratifica la necesidad de preservar los documentos y lo importante que es para todo individuo tener acceso a la información siendo así un derecho primordial. Así mismo los documentos como memoria histórica nos permiten avanzar como sociedad y corregir situaciones pasadas.

Conservación, preservación y restauración, máximos parámetros para el tratamiento de la documentación que registra la memoria colectiva.

La conservación, preservación y restauración de los documentos son parámetros importantes para el tratamiento de la documentación ya que permiten la accesibilidad de los documentos durante un tiempo determinado o por tiempo indefinido, y para solventar las demandas de información de los usuarios y de los entes reguladores de la misma.

Conservación.

La Federación Internacional de Asociaciones e Instituciones de Bibliotecas (IFLA) (2000), define conservación como “prácticas específicas utilizadas para retardar el deterioro y prolongar la vida de un objeto interviniendo directamente en su composición física o química. Por ejemplo, reparar encuadernaciones dañadas o desacidificar papel”. (p. 6). Calderón (2008), expresa que la conservación debe tener en cuenta dos factores, siendo éstos la preservación y restauración. (p. 1).

Por otra parte la UNESCO (2016), la define como:

“Medidas que suponen una intervención técnica mínima indispensable para prevenir el deterioro ulterior del material original. Tales medidas son necesarias pues se reconoce el soporte, el formato y el contenido del original, son importantes para la investigación u otras finalidades por ejemplo mantener las características estéticas, materiales, culturales e históricas”. (p. 128).

Las investigadoras, están de acuerdo con Calderón al exponer que para hablar de conservación hay que tomar en cuenta la preservación y restauración ya que son tratamientos que van de la mano y que tienen funciones en pro del bienestar de los archivos.

Preservación.

La Federación Internacional de Asociaciones e Instituciones de Bibliotecas (IFLA) (2000), define preservación como aquella que “incluye todas las consideraciones administrativas y financieras, además de estipulaciones sobre almacenamiento e instalaciones, recursos humanos, políticas, técnicas y métodos tendientes a preservar las colecciones albergadas en archivos y bibliotecas y la información contenida en ellas”. (p.7).

Para Calderón (2008), “la preservación involucra a todas aquellas acciones preventivas que contribuyan al buen estado del acervo documental”. (p. 2). Así mismo existen varios criterios para la preservación que se deben tomar en cuenta, entre ellos:

Propiciar un medio ambiente idóneo a las necesidades de permanencia y durabilidad de los documentos.

Establecer políticas racionales de facilitación del acervo documental, con el objeto de proteger los documentos de la excesiva manipulación.

La importancia de preservar y conservar los archivos según Carreño (2012), es que:

“La preservación y conservación de esta fuente de información histórica es una responsabilidad de las instituciones y organizaciones que las generan o las tienen en custodia, a fin de que este importante aspecto de la historia social sea conocido y que las acciones filantrópicas del presente trasciendan como ejemplo y memoria a futuras generaciones. Por supuesto que para tener archivos históricos en el futuro, debemos cuidar los archivos actuales. Hay archivos de organizaciones de la sociedad civil en plena actividad, tanto de fundaciones, asociaciones civiles, personas, empresas, organizaciones; los hay también en su etapa de concentración o en guarda precaucional y los hay de carácter histórico”. (Párr. 3).

La importancia de la preservación radica en la posible pérdida definitiva de la memoria colectiva que se acumula y sirve como testimonio para la empresa, a su vez la importancia de los archivos no radica solamente en servir como testimonio, sino también para rendir cuenta a los asegurados y entes reguladores (auditorías internas y externas) de la empresa, evitando posibles denuncias y multas. Una parte fundamental del trabajo de las empresas aseguradoras está directamente ligado a su documentación y la importancia a largo plazo de la misma por la información contenida en ellos (memoria histórica).

Restauración.

La restauración según Calderón (2008), “es el resultado de la ineficiencia o ausencia de políticas y programas de conservación preventiva”. (p.1).

Factores que influyen en el deterioro del fondo documental.

Según la Federación Internacional de Asociaciones e Instituciones de Bibliotecas (IFLA) (1986):

Factores biológicos como hongos, insectos, roedores, ocasionan daños serios a los documentos. Microorganismos caracterizados por ocasionar cambios de color en los documentos, los mismos dependen de ciertas condiciones físicas y químicas como lo son: elevada temperatura y humedad, condiciones inadecuadas de almacenamiento, polvo y mala circulación del aire.

Factores químicos como la hidrólisis y la oxidación. (Párr. 6).

Factores físicos como la luz, la temperatura y la humedad relativa

Temperatura.

Según Borrell (2004) la temperatura “es la medida de una propiedad física que, en sí misma, no puede causar daños directos a los materiales”. (Párr. 17). Borrell, expresa que el daño a los objetos se debe a la exposición a temperaturas incorrectas, clasificadas en 3 categorías:

Temperatura demasiado alta: temperatura que causa tasas aceleradas de deterioro en compuestos químicamente inestables.

Temperatura baja: hace que ciertos materiales se tornen quebradizos.

Temperatura que fluctúa: hace que ciertos materiales se fracturen.

Borrell (ob. cit), considera que la temperatura en que se debe almacenar los documentos impresos en papel, papiro, pergamino y piel debe ser entre 16° y 21° C y para los documentos electrónicos entre 18° y 20° C.

Los instrumentos que se utilizan para medir la temperatura son: termómetros, higrotermógrafos, registradores de datos (datalogger).

Humedad Relativa.

Borrell (ob.cit), definen la humedad relativa (HR) como la “cantidad de humedad que el aire sostiene a una temperatura determinada, en comparación con la que podría tener”. (Párr. 24). Así mismo considera que la humedad adecuada para los documentos en papel debe estar entre 45% a 55%; para el papiro, pergamino y piel, entre 50% y el 60%; y para los documentos electrónicos de un 30% a un 40%.

Los instrumentos que se utilizan para medir la HR son: higrómetros, higrómetros electrónicos, sicrómetros, higrotermógrafos y registradores de datos (datalogger).

Luz

La luz, otra de las condiciones físicas que afectan a los documentos que reposan en los archivos, para preservarlos de manera adecuada es necesario, según IFLA (2000), que “los niveles de luz sean lo más bajo posible”. (p. 38). Los niveles de luz recomendado para estanterías y salas de almacenamiento deben estar entre 50 y 200 lux y para las salas de lectura entre 200 y 300 lux.

Los instrumentos que se utilizan para medir los niveles de luz son: luxómetro, cámara réflex de 35 mm de una sola lente, con luxómetro incorporado.

Prevención de desastres (incendios e inundaciones).

Los incendios e inundaciones son considerados “desastres mayores” esta definición la brinda la Fundación Histórica Tavera (2000).

Cuando se produce un incendio, una inundación grave o el derrumbamiento de partes importantes del edificio, los daños afectarán a un gran número de objetos. Aunque todos los servicios y suministros quedarán colapsados o suspendidos, la situación en el exterior de la institución afectada es de normalidad y los problemas se reducen al propio edificio o a su perímetro próximo. En estas situaciones será necesario activar el equipo de desastres y esperar a que los bomberos, la policía u otros responsables aseguren la normalización de la situación y el acceso seguro al interior del recinto. Los daños serán cuantiosos y se deberá proceder a un salvamento largo y costoso, en el que será inevitable recurrir a servicios externos de congelación y transporte. Así mismo, será de gran ayuda contar con la colaboración de otras instituciones similares o de rango superior para el asesoramiento en las tareas de salvamento y recuperación. Un desastre de estas características puede destruir la totalidad de los fondos y colecciones almacenadas, de forma que la recuperación total es, en la práctica, imposible. (p. 16).

Para esta investigación es importante tomar en cuenta la prevención de desastre ya que es una debilidad que tiene el Archivo Central de la empresa aseguradora Estar Seguros, S.A. Caracas, porque no cuenta con pautas para prevenir, proteger, recuperar y rehabilitar en caso de que ocurra uno de estos desastres.

Estándares Internacionales y Nacionales para la Preservación de Archivos

Estándares Internacionales.

BS 5454:2000 Recomendaciones para el almacenamiento y la exposición de documentos de archivo, sustituida por la norma PD 5454:2012 Guía para el almacenamiento y

la exposición de documentos de archivo. Es una normativa para los archivos de las instituciones que se ocupa de dar recomendaciones tanto para los edificios como para el almacenamiento y exhibición de los documentos, sea cual sea su soporte. La misma es relevante para esta investigación ya que a través de ella se pueden realizar modificaciones y avances en los archivos de las instituciones.

ISO 11799:2003 Requisitos de almacenamiento de documentos para materiales de archivo y biblioteca sustituida por la ISO 11799:2015 Información y documentación - Requisitos de almacenamiento de documentos para materiales de archivo y biblioteca. Norma útil ya que determina las características y condiciones necesarias para los depósitos de los archivos. Esta norma a diferencia de la 5454: 2012 que se basa en el almacenamiento del documento de archivo, se ocupa de la ubicación y construcción del edificio, la instalación y el equipo que se utilizará para crear las condiciones ambientales adecuadas para los documentos.

IFLA: Principios para el cuidado y manejo de material de bibliotecas, es un documento introductorio para el cuidado y manejo de material de bibliotecas, dirigido a individuos e instituciones con poco o ningún conocimiento en preservación, que proporciona información básica para ayudar a las bibliotecas a establecer una actitud responsable en el cuidado de sus colecciones. (p. 8)

Dicha publicación está orientada a:

Dar a conocer la vulnerabilidad del material; incentivar el cuidado y manejo adecuado del material; promover el conocimiento sobre la permanencia y durabilidad del material; y ayudar al personal de bibliotecas en la búsqueda de soluciones frente a los problemas de preservación. (p. 9).

Estándar Nacional.

Conservaplan / Documentos para conservar.

El Instituto Autónomo Biblioteca Nacional y de Servicios de Bibliotecas Caracas (1987), expresa que Conservaplan / Documentos para conservar, “es una serie de fascículos que recoge, en traducción al español, documentos significativos de la literatura de conservación aparecida en otras literaturas”.

II.4 Bases legales.

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela publicada en Gaceta Oficial Extraordinaria N° 5.453 del 24-03-2000 establece en el Artículo 99 que:

“El Estado garantizará la protección y preservación, enriquecimiento, conservación y restauración del patrimonio cultural, tangible e intangible, y la memoria histórica de la Nación. Los bienes que constituyen el patrimonio cultural de la Nación son inalienables, imprescriptibles e inembargables. La Ley establecerá las penas y sanciones para los daños causados a estos bienes”.

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela publicada en Gaceta Oficial Extraordinaria N° 5.908 del 19-02-2009 establece en él:

Artículo 58. “La comunicación es libre y plural y comporta los deberes y responsabilidades que indique la ley. Toda persona tiene derecho a la información oportuna, veraz e imparcial, sin censura, de acuerdo con los principios de esta Constitución, así como a la réplica y rectificación cuando se vea afectada directamente por informaciones inexactas o agraviantes”.

Artículo 110. “El Estado reconocerá el interés público de la ciencia, la tecnología, el conocimiento, la innovación y sus aplicaciones y los servicios de información necesarios para ser instrumentos fundamentales para el desarrollo económico, social y político del país, así como para la seguridad y soberanía nacional”.

Artículo 143. “Los ciudadanos y las ciudadanas tiene derecho a ser informados e informadas oportuna y verazmente por la Administración Pública, sobre el estado de las actuaciones en que estén directamente interesados e interesadas, y a conocer las resoluciones definitivas que adopten sobre el particular. Así mismo, tienen acceso a los archivos y registros administrativos, sin perjuicios de los límites aceptables dentro de una sociedad democrática en materia relativa a seguridad interior y exterior, a investigación criminal y a la intimidad de la vida privada, de conformidad con la ley que regule la materia de clasificación de documentos de contenido confidencial o secreto. No se permitirá censura alguna a los funcionarios públicos o funcionarias publicas que conformen sobre asuntos bajo su responsabilidad”.

La Ley de la Actividad Aseguradora publicada en Gaceta Oficial Extraordinaria N° 6.220 del 15-03-2016 establece en el Artículo 74 que:

“Las empresas de seguros y las de reaseguros deben conservar durante diez años, en sus archivos y tener disponibles para efectos de las labores de vigilancia, control y supervisión de la Superintendencia de la Actividad Aseguradora, la documentación que formalice cada una de las operaciones de reaseguro que realicen, así como los documentos que acrediten la correcta y oportuna colocación en reaseguro de los riesgos asumidos, y la aplicación de los términos y condiciones pactados en los contratos.

El Código Orgánico Tributario publicado en Gaceta Oficial N° 37.305 del 17-03-2001 establece en el Artículo 128 que:

“Para la conservación de la documentación exigida con base en las disposiciones de este Código y de cualquier otro elemento de prueba relevante para la determinación de la obligación tributaria, se podrá adoptar las medidas administrativas que estime necesarias la Administración Tributaria a objeto de impedir su desaparición, destrucción o alteración.”

GLOSARIO.

Ácido: según IFLA (2000), es una “sustancia capaz de formar iones de hidrógeno (H+) al ser disuelta en agua. Los ácidos pueden dañar la celulosa en el papel, cartón y tela catalizando la hidrólisis”. (p.6).

Degradación fotoquímica: “daño o cambio provocado o incrementado por la exposición a la luz”. (Ibídem).

Encapsulación: “forma de envoltura protectora para el papel y otros objetos planos. Significa colocar el objeto entre dos láminas (o una hoja doblada) de película plástica transparente (generalmente poliéster), que luego son selladas a lo largo de los cuatro costados”. (Ibídem).

Foxing: “manchas de color óxido distribuidas al azar sobre el papel”. (Ibídem).

Friable: “propiedad o condición que hace que un material se rompa cuando es doblado o plegado. Se dice que el papel es friable cuando una esquina no soporta dos pliegues dobles completos”. (Ibídem).

Hidrólisis: “descomposición de compuestos orgánicos por la interacción con el agua. La reacción de degradación debilita o rompe las cadenas moleculares, provocando por lo tanto friabilidad y cambio del color”. (Ibídem).

Hongos: “las esporas de los hongos o mildew (otro tipo de hongo) están siempre presentes en el aire y en los objetos, sólo esperan que existan las condiciones apropiadas de humedad y temperatura para germinar, crecer y reproducirse. Los hongos producen manchas y debilitamiento en la mayor parte del material de bibliotecas”. (Ibídem).

Oxidación: según IFLA (2000), es “cualquier reacción que implique la pérdida de electrones de un átomo. Cuando la celulosa se oxida produce un ácido, lo que cataliza la

hidrólisis. Cuando se oxidan materiales poliméricos, sufren un cambio químico que produce friabilidad y cambios de color. (ob cit. p.7).

Poliéster: “nombre común para el plástico tereftalato de polietileno. Sus características incluyen transparencia, falta de color, alta resistencia a la tensión y estabilidad química (cuando está elaborado sin recubrimientos o aditivos)”. (ob cit. p.7).

Polietileno: “es un material plástico, químicamente estable. Con láminas de polietileno se fabrican mangas, las que se utilizan entre otras cosas, para el almacenaje de material fotográfico”. (ob cit. p.7).

Polímero: “material hecho a partir de una serie de unidades más pequeñas (monómeros), las cuales pueden ser relativamente simples, como el etileno (la unidad del polietileno) o relativamente complejas, como el acrílico”. (ob cit. p.7).

CAPITULO III

Marco metodológico.

Nivel o tipo de investigación.

Según Arias (2012) el nivel de investigación: “se refiere al grado de profundidad con que se aborda un fenómeno u objeto de estudio” (p.21). De esta manera, el nivel (tipo) de la investigación aquí plasmada es en principio descriptivo. Sin embargo, no faltó una consideración analítica con respecto a las causas y consecuencias de la problemática definida, esto es, la elevada exposición de los documentos del Archivo Central de Estar Seguros S. A. Caracas a sufrir daños de variable envergadura.

Así a partir de una aproximación preliminar (observación), y más adelante de la puesta en práctica de una estrategia minuciosa de recolección de datos empíricos se pudo perfilar la profundidad y alcance de la situación mediante el análisis de los datos obtenidos en tanto el espacio físico ocupado por el Archivo Central de Estar Seguros S.A. Caracas como en otras unidades operativas de la empresa (diagnóstico). Por este motivo, la investigación realizada encaja en lo que se conoce como “proyecto factible” que es una estrategia de investigación bastante completa orientada hacia la superación de una problemática determinada.

Para Arias (2006) un proyecto factible constituye una: “...propuesta de acción para resolver un problema práctico o satisfacer una necesidad. Es indispensable que dicha propuesta se acompañe de una investigación, que demuestre su factibilidad o posibilidad de realización” (p. 134). De este modo y en tanto proyecto factible, la investigación realizada condujo a la formulación de una serie de políticas (lineamientos) y recomendaciones sugeridas a la empresa (propuesta) para mejorar la situación y funcionamiento de su Archivo Central en lo concerniente a la preservación del Fondo Documental en él ubicado.

Diseño de la investigación.

El diseño de la investigación según Arias (ob. cit), “es la estrategia general que adopta el investigador para responder al problema planteado, y que se clasifica en: documental, de campo y experimental” (p.26). Dicha estrategia quedaría definida según el mismo Fideas Arias tanto por el origen de los datos como por la posible intervención o manipulación de las condiciones bajo las cuales se realiza la investigación.

La presente investigación, definida en el marco de un proyecto factible contempló tanto un diseño de campo como uno documental. De campo al poner su atención en la recolección de data primaria para su ordenación y análisis, y documental porque la propuesta tiene como sustento principal un sólido apoyo bibliográfico o documental, fundamentado en un “proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis crítico e interpretación de fuentes secundarias”. (p.27).

Población y muestra.

Población.

Ballestrini (2006), define población como un “conjunto finito o infinito de personas, casos o elementos, que presentan características comunes” (p. 137). Para la presente investigación, la población de estudio estuvo conformada por cuatro archivos siendo 3 de gestión y uno central (población objeto), ocho empleados (población sujeto A) y 12 empleados/usuarios (población sujeto B). Los archivos de gestión son tributarios del central. Se trata de una población finita porque se puede determinar la cantidad precisa de elementos que la integran.

Muestra

Ballestrini (ob. cit), señala también que la muestra es “una parte representativa de una población cuyas características deben producirse en ella, lo más exactamente posible” (p.141). En esta investigación se tomó como muestra al Archivo Central (muestra objeto) a cinco empleados que allí laboran (muestra sujeto A) y a seis empleados/usuarios (muestra sujeto B).

Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

Técnica de recolección de datos

Arias (2012), expresa que “se entenderá por técnica de investigación, el procedimiento o forma particular de obtener datos o información” (p.67). Son dos las técnicas principales que se utilizó en esta investigación: por una parte la observación estructurada definida por Arias como “aquella que además de realizarse en correspondencia con unos objetivos, utiliza una guía diseñada previamente, en las que se especifican los elementos que serán observados”. (p.70) y por la otra, las encuestas, definida por Arias como “una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de si mismo, o en relación a un tema en particular”. (72).

Instrumentos para la recolección de datos

Arias (2012), expresa que “un instrumento de recolección de datos es cualquier recurso, dispositivo o formato, que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información” (p. 68). En atención a la técnica de obtención de datos señalada: la observación estructurada y las encuestas, los instrumentos respectivos utilizados fueron la *Planilla de registro y diagnóstico de conservación de colecciones de bibliotecas y archivos de la Biblioteca Nacional de Venezuela*, aplicada al Archivo Central (muestra objeto, ver anexo C), mientras que para las encuestas se

utilizo el cuestionario escrito definido por Arias (ob. cit) como “la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas”. (p.74), aplicados a la muestra sujeto A (anexo A) y a la muestra sujeto B (anexo B).

CAPÍTULO IV

Presentación y Análisis de Resultados.

Introducción.

En este capítulo se presentan los resultados y posteriormente un análisis sobre la base de un proceso de evaluación del Archivo Central de la empresa aseguradora Estar Seguros, S.A. Caracas realizado en tres fases. En primer lugar, se procedió a un estudio de las condiciones que presenta el Archivo Central de Estar Seguros, S.A. Caracas, sustentado en la *planilla de registro y diagnóstico de conservación de colecciones de bibliotecas y archivos de la Biblioteca Nacional de Venezuela*. En segundo lugar, se realizó dos encuestas tanto a los empleados del Archivo para indagar su percepción sobre cuán apropiadamente el Archivo cumple con la función de preservar la documentación que resguarda, y en tercer lugar, se realizó una encuesta a los usuarios directos del Fondo Documental del archivo prestando atención a la posible afectación de sus labores como consecuencia de las condiciones generales de la documentación que obtienen y devuelven al Archivo Central de la empresa.

I.-Guión de observación.

Para realizar el estudio se utilizó como patrón de medida la “*Planilla de registro y diagnóstico de conservación de colecciones de bibliotecas y archivos de la Biblioteca Nacional de Venezuela*”, la cual permitió recabar información relevante en cuanto a la situación del Archivo en base a parámetros nacionales:

IDENTIFICACIÓN.

Nombre del Fondo Documental: Archivo Central

Institución: Estar Seguros, S.A. Caracas.

Fondo Documental: Aproximadamente 70.000 expedientes de automóvil, HCM, patrimoniales, reclamos auto y capital humano.

Dirección: Centro Plaza, Torre D, 1ra Transversal de Los Palos Grandes, Urbanización Los Palos Grandes, Caracas, Venezuela.

Teléfonos: (0212) 2780282/ 2780017 / 2789388

Unidad Administrativa de quien depende: Gerencia de Infraestructura y Servicios.

Custodio responsable: Tesista de Archivo (UCV). Andreyna Bou .Coordinadora de Archivo.

Fechas: Las fechas de elaboración de los documentos almacenados datan desde el año 1984 en adelante.

Carácter del servicio que presta el fondo documental: Los expedientes que alberga el Archivo Central están disponibles en físico para los empleados de la empresa que los requieran: directores, gerentes, especialistas, analistas y auxiliares. Los expedientes son solicitados vía telefónica y correo electrónico, una vez ubicado el expediente se le informa al usuario y éste retira el mismo siguiendo la normativa de control de préstamo.

Organización del fondo documental: Se encuentra 100% organizado. En la organización se respeta el principio de procedencia y orden original, los documentos que componen los expedientes están organizados en estricto orden cronológico y de manera ascendente., entendida que el documento de fecha reciente estará al principio de la carpeta. Tanto la creación como los movimientos de los expedientes es responsabilidad del área administrativa correspondiente. Los expedientes de automóvil son guardados en carpetas Oslos verdes, los de HCM en carpetas amarillas y los de patrimoniales en carpetas marrones.

SEDE.

Tipo de construcción.

La edificación pertenece a la época de los años 70s concebida con un estilo moderno con un diseño del sistema constructivo de la época, estructura de concreto armado, pantallas con antepechos de concreto y ventanales en vidrio, marcos y parasoles de aluminio que forman parte de la fachada del edificio. Los pisos son de cemento pulido, el techo es de bloques, pintado de color amarillo y cuenta con 4 ascensores. El sistema eléctrico no es visible, las tuberías se encuentran en buen estado.

Condiciones de la construcción.

La edificación se encuentra en buenas condiciones, no hay ventanales con vidrio rotos, las paredes están bien pintadas y no se observa ningún daño, el piso está pulido y sin huecos, los ascensores funcionan correctamente.

ARCHIVO.

1. Ubicación del Archivo Central en la Sede.

El archivo está ubicado en el piso 9 al final de un pasillo, situación que favorece al archivo ya está ubicado cerca de planta baja, es amplio y posee una sola oficina, el resto del espacio se divide en 5 puestos de trabajo para los auxiliares de archivo. No existe ningún tipo de separación entre el archivo y los puestos de trabajo, todo se ubica en un mismo espacio, lo que es negativo para el archivo ya que los puestos de trabajo deben estar separados del fondo documental.

1. Espacio disponible: 155.96 m² espacio insuficiente para el la producción documental de la empresa.

2. Tipo de construcción.

El Archivo cuenta con paredes de concreto armado y de drywall, puertas de vidrio, 6 ventanas de vidrio, el techo es de bloques pintados de amarillo sin ningún tipo de techo de raso y el piso es de cerámica color marrón. En cuanto a las paredes de drywall es un aspecto negativo ya que las paredes deben tener un mayor espesor; el techo no es el adecuado ya que debe ser impermeabilizado.

3. Condiciones de la construcción.

El Archivo no cuenta con divisiones adecuadas, la mayoría de las áreas están juntas, las paredes se encuentran un tanto sucias y descuidadas, se evidencia descamación de la pintura, existen 2 baños dentro del Archivo específicamente al lado de las estanterías donde se resguardan los documentos y un tanque de agua en el mismo lugar. La construcción se encuentra en mal estado: el piso está sucio, el sistema eléctrico funciona inadecuadamente, hay mucho polvo, se observa lámparas guindando peligrosamente y funcionando a medias.

CONDICIONES AMBIENTALES DEL ARCHIVO.

1. Ventilación.

La ventilación depende del sistema de aire acondicionado del centro comercial donde está la empresa, actualmente no funciona y se evidencia los ductos de aire acondicionado clausurados, mal pintado, con hoyos en la estructura a través de los cuales entra polvo e insectos, no se realiza ningún tipo de limpieza a estos ductos de aire. La poca ventilación del Archivo es provista por tres ventiladores que se encuentran en el área común que comparten

los empleados, a pesar de que existen ventanas ninguna se abre, lo cual es positivo ya que se impide el paso de polvo y animales.

2. Iluminación.

La iluminación es con lámparas artificiales de tipo fluorescente, con un total de 30 lámparas de las cuales solo funcionan correctamente 10 (ambos bombillos). Las lámparas se encuentran guindadas con cadenas del techo, el resto funciona a medias ya que prende solo un bombillo o se encuentran semidesprendidas del techo, algunas lámparas están mal ubicadas y rotas lo que ocasiona que no haya la misma intensidad de luz en todo el Archivo. Las ventanas que se encuentran cercanas al área de los archivadores rodantes están selladas y, cubiertas por persianas deterioradas y con polvo ya que no tienen ningún tipo de limpieza o mantenimiento, lo cual evita que entre luz natural al archivo, siendo esto positivo para la documentación.



Figura 1. Visualización de lámparas colgantes del Archivo Central. Imagen capturada por las investigadoras.

Temperatura.

Debido a que no se tiene ningún instrumento que mida la temperatura, se realizó un seguimiento por cinco días para medir aproximadamente la oscilación de la misma según la data que ofrece Google sobre los niveles de temperatura en el Municipio Chacao, Altamira.

Día y fecha	Temperatura
Lunes 12/06/17	26° C
Martes 13/06/17	27° C
Miércoles 14/06/17	19° C
Jueves 15/06/17	22° C
Viernes 16/06/17	23° C

Cuadro.1. Seguimiento de niveles de variación de temperatura.

Este cuadro indica las mediciones suministradas por Google y de ellas se obtiene un promedio de 23° C en el Municipio Chacao, Altamira; entendiéndose que en el interior del edificio la temperatura es menor a la externa, los datos del cuadro indican la temperatura aproximada a la cual están expuestos los documentos. Esto permitió constatar que la temperatura fluctúa diariamente y que son necesarias controles ambientales

4. Humedad relativa.

De igual forma no posee ningún instrumento dentro del archivo que ayude a determinar el nivel de humedad al cual están expuestos los documentos, utilizando la herramienta para determinar el nivel de humedad en Google en el Municipio Chacao, Altamira, durante 5 días, se obtuvo un aproximado de los niveles de humedad.

Día y fecha	Humedad relativa
Lunes 12/06/17	56%
Martes 13/06/17	51%
Miércoles 14/06/17	90%
Jueves 15/06/17	81%
Viernes 16/06/17	72%

Cuadro.2. Seguimiento de niveles de Humedad Relativa.

En promedio, esto arrojó un 70% de humedad relativa a la que aproximadamente están expuestos los documentos, entendiéndose que la humedad dentro del edificio es menor a la externa dato que fue tomado en cuenta al momento de la medición. Esto permitió comprobar que la Humedad relativa fluctúa diariamente y que son necesarias controles ambientales.

5. Equipos para medir y controlar el ambiente.

El Archivo Central de la empresa aseguradora Estar Seguros S.A. Caracas no cuenta con ningún tipo de instrumento para medir y solo con ventiladores para controlar las condiciones ambientales de temperatura, humedad relativa, iluminación y calidad de aire. Es por este motivo que para la realización del diagnóstico, se utilizó la herramienta de Google para obtener un aproximado de los niveles de temperatura y humedad relativa.

MOBILIARIO.

1. Tipo y condiciones físicas.

El mobiliario donde está ubicado el fondo documental está compuesto por 4 archivadores rodantes, 2 archivadores fijos y 3 estantes, ubicados en la parte posterior del Archivo, (marca Archimóvil), todos hechos con materiales de alta resistencia, siendo estas láminas metálicas sólidas y estables con tratamiento anticorrosivo y recubrimiento horneado químicamente.



Figura.2. Tipos de mobiliario dentro del Archivo Central. Imagen capturada por las investigadoras.

2. Condiciones de alojamiento de los materiales.

El fondo documental se encuentra almacenado en protectores que no son libres de ácido siendo estos cajas elaboradas por Corrugadora Suramericana con cartón corrugado; carpetas colgantes de cartulina verde (tienen doble soporte de plástico en la parte superior para su colocación sobre las guías de un bastidor para su ordenación y movilidad), carpetas Oslo (carpetas de pasta de material grueso), carpetas de manila-oficio (hechas de celulosa fibra

larga), carpetas marrones-oficio, éstas últimas adquiridas en cualquier negocio de materiales de oficina.



Figura.3. Tipo de protectores en el cual se almacenan los documentos del Archivo Central. Imagen capturada por las investigadoras.

CONDICIONES GENERALES DEL FONDO DOCUMENTAL.

1. Daños causados por factores biológicos.

Los daños causados por factores biológicos son: picadas de herrumbre o foxing y presencia de excremento de insectos como cucarachas. Los daños observados fueron manchas de color amarillo en los documentos.

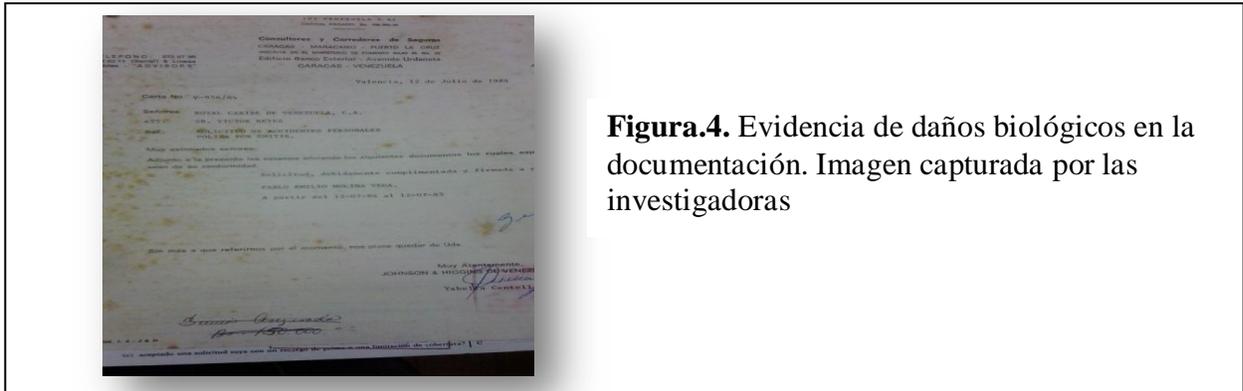


Figura.4. Evidencia de daños biológicos en la documentación. Imagen capturada por las investigadoras

2. Daños causados por factores físicos.

Los daños causados por factores físicos se evidencian por la presencia de polvo, ya que el personal de limpieza no limpia el mobiliario y por el mal uso por parte de los usuarios. Los daños observados fueron: arrugas, roturas, manchas, rayones.

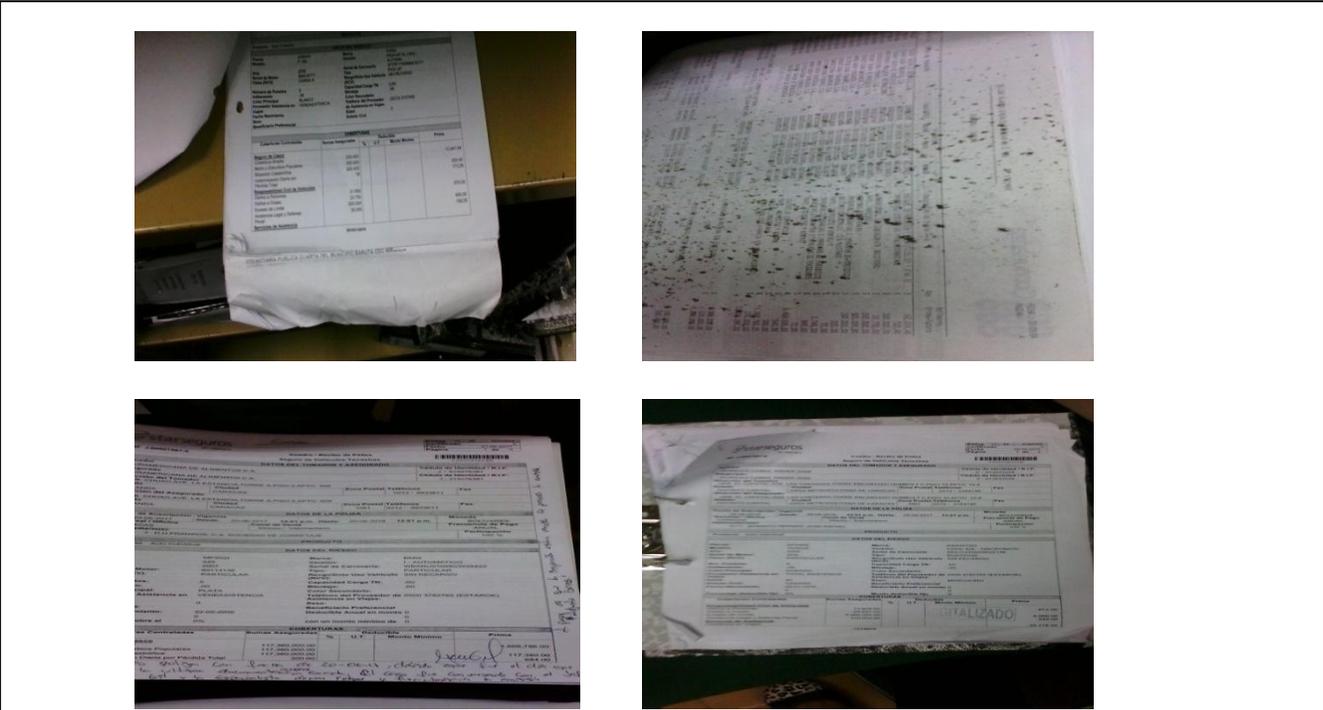


Figura.5. Evidencia de daños físicos en la documentación. Imagen capturada por las investigadoras.

3. Daños causados por factores químicos.

Los daños por factores químicos se deben a la oxidación de los ganchos metálicos, clips y grapas utilizados en los expedientes. Esta oxidación es transmitida a los documentos, en los cuales se observa las manchas características de este daño.



Figura.6. Evidencia de daños químicos en la documentación. Imagen capturada por las investigadoras.

4. Daños causados por accidentes.

Se ha registrado 2 inundaciones en el Archivo, esto debido a la presencia de 2 baños y un tanque de agua que se encuentra en el mismo. Para evitar futuras inundaciones, antes de culminar la jornada laboral la llave de paso es cerrada. Se evidencia daños en el papel como: deformaciones de las hojas.

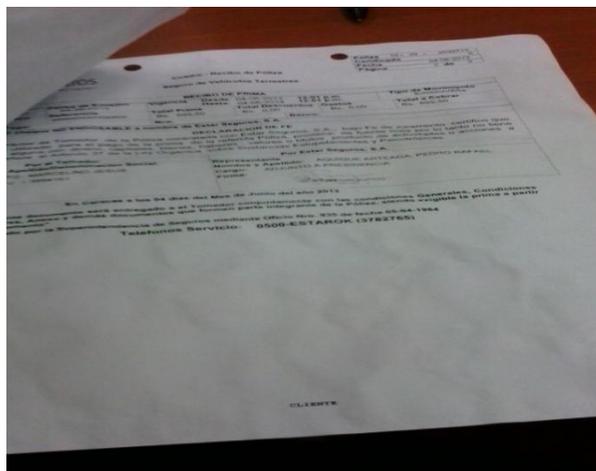


Figura.7. Evidencia de un documento mojado accidentalmente. Imagen capturada por las investigadoras.

MEDIDAS PREVENTIVAS EXISTENTES.

1. Contra incendios.

Hay dos extintores de polvo seco tipo ABC dentro del Archivo y cuatro detectores de humo. No se cuenta con contactos de bomberos, ni planes para enfrentar ningún tipo de siniestros. Los extintores se encuentran pegados de la pared a un lado de los archivos.



Figura.8. Evidencia de la existencia de dos extintores dentro del Archivo Central. Imagen capturada por las investigadoras.

2. Contra insectos y roedores.

Se realiza fumigaciones sin supervisión de los empleados una vez al año. La misma es realizada por la empresa Titan Fumigaciones en General, S.A., en un fin de semana cuando los empleados no están laborando. El tipo de fumigación utilizado es en polvo (lo colocan en el piso) y por termo nebulización (solo en los baños) el producto usado es polvo no tóxico para las personas. Al momento de realizar la investigación no se había realizado aún la fumigación anual correspondiente y se puede observar insectos debido a que no se realizan limpiezas profundas al Archivo ni han realizado la fumigación anual correspondiente.

3. Seguridad y vigilancia del fondo documental.

Se encuentra bajo la responsabilidad de los empleados del Archivo, al mismo sólo ingresa personal autorizado. Una vez culminada la jornada laboral se cierra el Archivo con llave hasta el día siguiente.

4. Mantenimiento.

El mantenimiento del Archivo se realiza únicamente en los puestos de trabajo del personal que allí labora, utilizando productos desinfectantes y coletos húmedos para los pisos. El producto utilizado es SERVOLOR AMBIENTADOR, cuya composición química es: surfactante no iónico, esencia colorante, surfactante catatónico. Sin embargo en los archivadores rodantes se observa polvo, sucio e insectos ya que no se realizan limpiezas.

5. Plano.

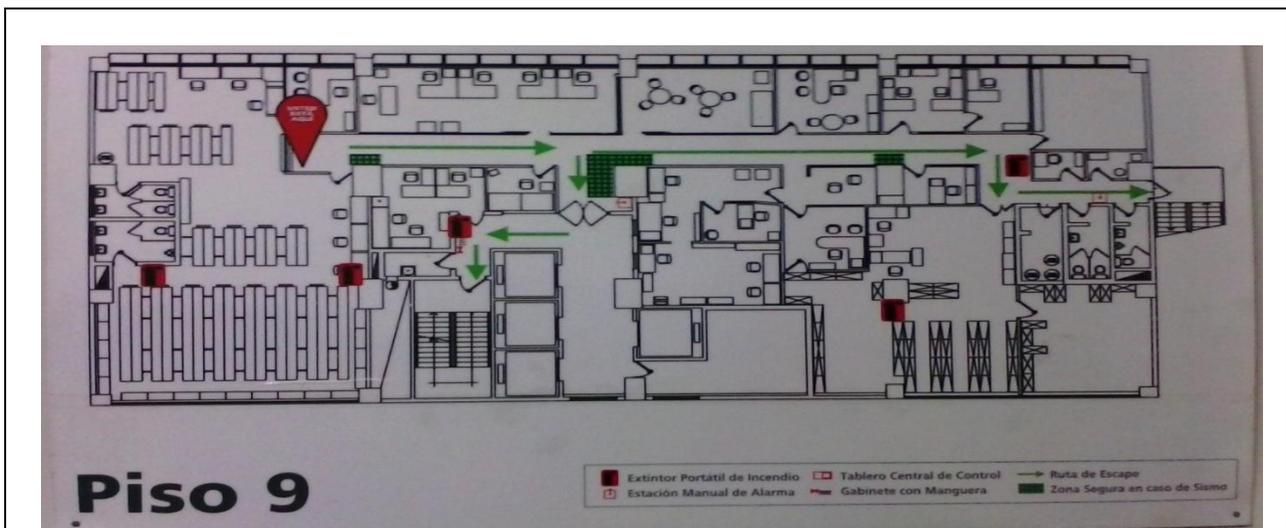


Figura.9. Plano del piso 9 de la empresa aseguradora Estar Seguros S, A Caracas, donde se encuentra ubicado el Archivo Central. Imagen Capturada por las investigadoras.

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.

Encuesta #1 suministrada a los empleados del Archivo Central

PREGUNTA N° 1

¿Existe algún programa de preservación y conservación en el fondo documental?



Figura.10. Resultados recolectados de las respuestas de los empleados del Archivo Central en cuanto a la existencia de programas de preservación.

Análisis: El 100% de los empleados del Archivo Central coinciden en que no cuentan con ningún programa en materia de preservación. Esta situación impide una orientación sobre este tema para el correcto manejo de la documentación en aras de su preservación.

PREGUNTA N° 2

¿En caso de alguna catástrofe, posee el Archivo algún plan de contingencia para salvar la documentación?



Figura.11. Resultado recolectados de las respuestas de los empleados del Archivo Central, en cuanto a las prioridades en caso de catástrofe.

Análisis: El 100% de los encuestados del Archivo Central coinciden en que no cuentan con ningún plan de contingencia en caso de catástrofes, situación preocupante, pues en este tipo de unidades de información es necesario en pro de garantizar el resguardo de la documentación.

PREGUNTA N° 3

Como personal de Archivo ¿Conoce usted alguna norma o manual nacional o internacional para la preservación documental?

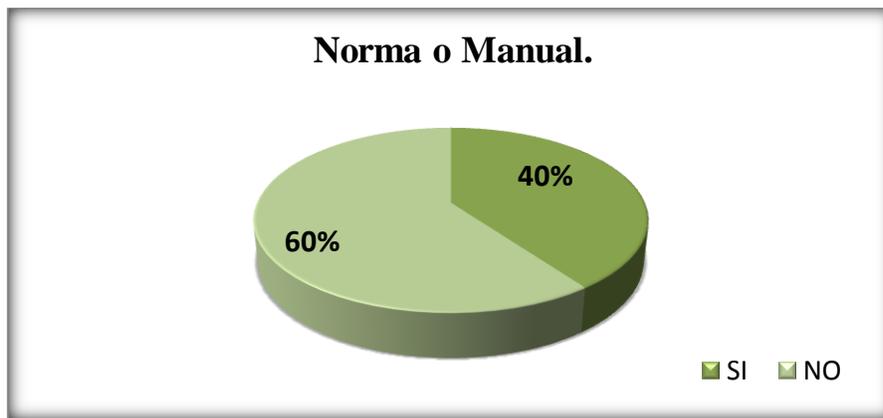


Figura.12. Resultado recolectados de las respuestas de los empleados del Archivo Central, en cuanto a normas y manuales de preservación.

Análisis: El 60% de los empleados encuestados que trabajan en el Archivo Central no tienen conocimiento de que existe algún manual o normativa nacional o internacional que los oriente en materia de preservación. Sin embargo un 40% de las empleadas contestaron que si, lo que es positivo porque se puede aprovechar a estas últimas en función de compartir información con el resto de los empleados.

PREGUNTA N° 4

Como personal de Archivo ¿Conoce usted los niveles adecuados de temperatura, humedad relativa e iluminación que debe tener un archivo?

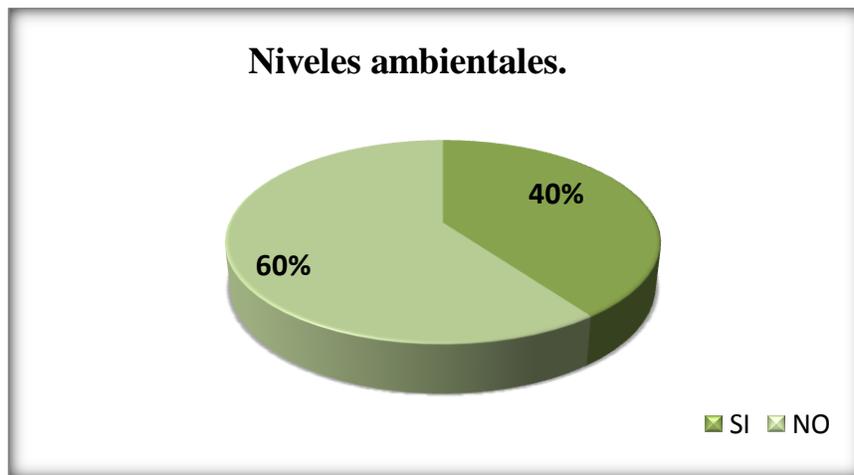


Figura.13. Resultados recolectados de las respuestas de los empleados del Archivo Central en cuanto a niveles ambientales.

Análisis: 60% de los empleados encuestados que trabajan en el Archivo Central no tienen ningún conocimiento sobre las condiciones ambientales como temperatura, HR e iluminación que debe tener el Archivo Central. Sin embargo un 40% contestaron que si conocen los niveles adecuados que debe tener el Archivo Central para la preservación de los documentos, aspecto a favor ya que ese 40% podría dar a conocer esa información tanto a los empleados como al departamento de Servicios Generales.

PREGUNTA N° 5

¿Ha evidenciado usted algún tipo de deterioro en la documentación (pólizas) que conforma el fondo documental?



Figura.14. Resultados recolectados de las respuestas de los empleados del Archivo Central, en cuanto a la evidencia de deterioro.

Análisis: Todos los encuestados afirmaron que se evidencia deterioro en la documentación que manejan a diario en el Archivo Central. Situación negativa que se debe atender ya que se corre el riesgo de perder información.

PREGUNTA N° 6

¿Conoce alguna manera de impedir el deterioro en los documentos?

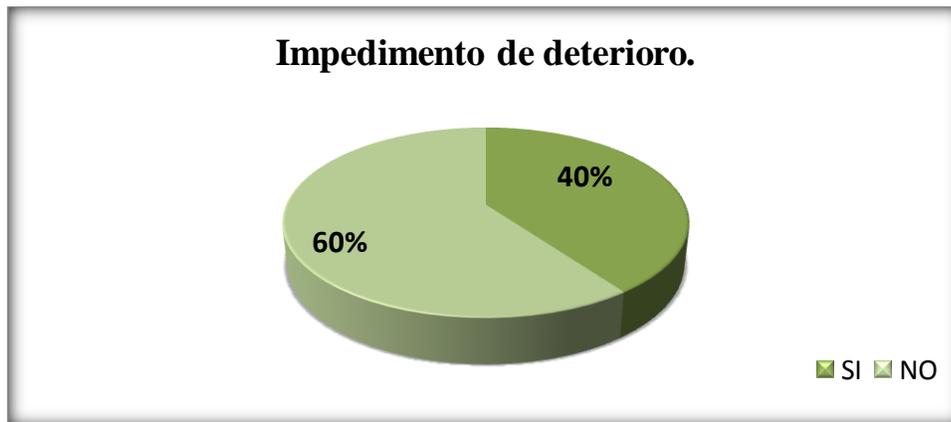


Figura.15. Resultado recolectados de las respuestas de los empleados del Archivo Central en cuanto impedimento del deterioro de los documentos.

Análisis: el 60% de los empleados encuestados que trabajan en el Archivo Central no tienen ningún conocimiento en materia de preservación para de esta manera impedir el deterioro de la documentación con la que trabajan a diario. Sin embargo el 40% contestaron que si conocen medidas de prevención que puede impedir el daño en la documentación, punto a favor porque se podría instruir a los empleados para que tengan conocimiento y lo pongan en práctica.

PREGUNTA N° 7

¿Considera necesaria la aplicación de medidas de preservación dentro del Archivo Central de la empresa aseguradora Estar Seguros, S.A. Caracas?

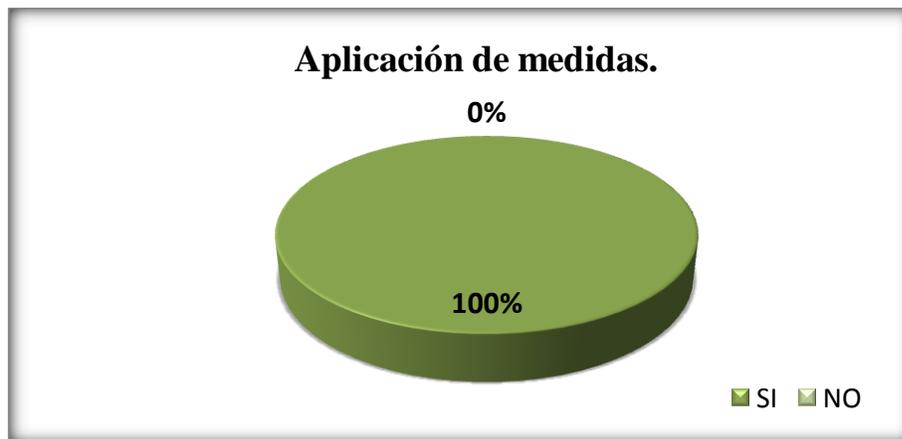


Figura.16. Resultados recolectados de las respuestas de los empleados del Archivo Central en cuanto a la aplicación de un plan de preservación.

Análisis: Todos los encuestados equivalentes al 100%, sin importar el tipo de conocimiento que poseen en materia de preservación ya sea nulo o regular, contestaron afirmativamente al preguntarles si consideraban que era necesaria la aplicación de medidas de preservación en el Archivo Central, lo que indica un interés por mejorar las condiciones del fondo documental.

PREGUNTA N° 8

¿Sabe usted manipular extintores?

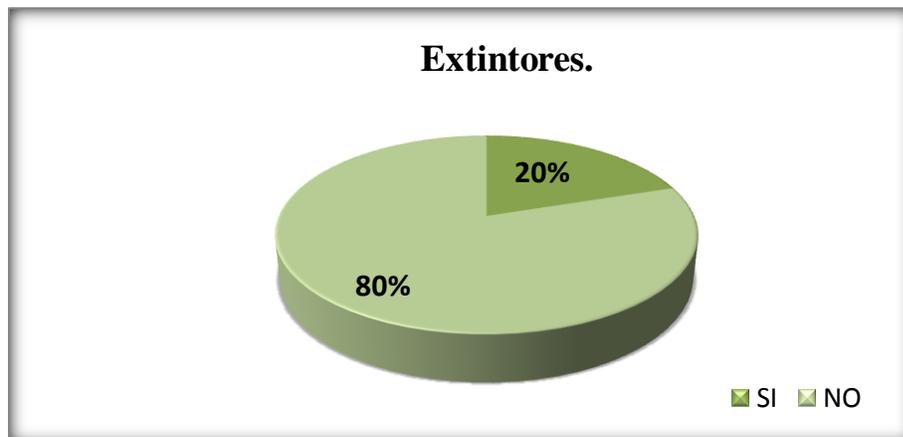


Figura. 17. Resultados recolectados de las respuestas de los empleados del Archivo Central en cuanto a la manipulación de extintores.

Análisis: El 80% de los empleados del archivo NO sabe manipular extintores solo el 20% manifestó saber utilizarlo. Esto es negativo ya que todo el personal debería saber manipular los extintores.

PREGUNTA N° 9

¿Durante el año en curso se ha realizado fumigaciones al Archivo Central?

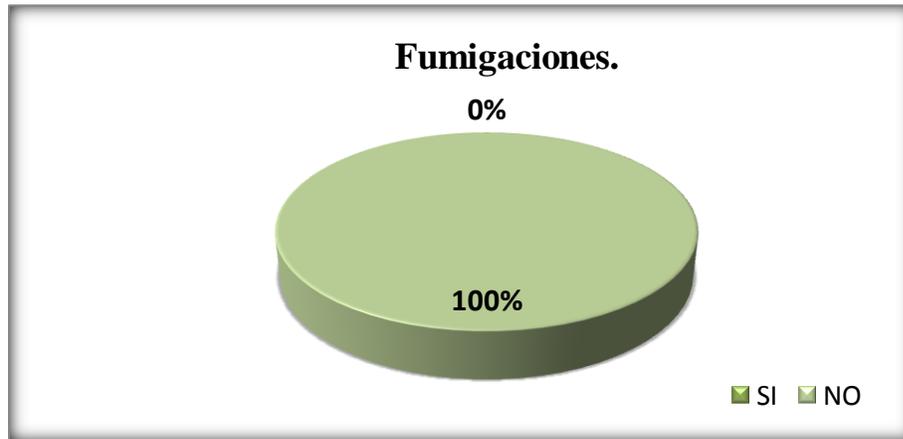


Figura. 18. Resultados recolectados de las respuestas de los empleados del Archivo Central en cuanto a las fumigaciones.

Análisis: El 100% de los empleados manifestó que durante el año en curso no han realizados fumigaciones en el archivo, lo cual es negativo ya que se deberían realizar cada 6 meses para evitar la presencia de insectos que ocasionen daños a la documentación.

PREGUNTA N° 10

¿Se realizan inspecciones generales en el Archivo Central?



Figura. 19. Resultados recolectados de las respuestas de los empleados del Archivo Central en cuanto a las inspecciones.

Análisis: El 100% de los empleados del Archivo índico que no se encargan de realizar inspecciones generales a las condiciones del Archivo. Situación preocupante ya que puede ocurrir algún siniestro por la falta de atención.

Encuesta #2 suministrada a seis empleados-usuarios.

PREGUNTA N° 1

¿Cómo evalúa el estado general de los archivos con los que usualmente trabaja?

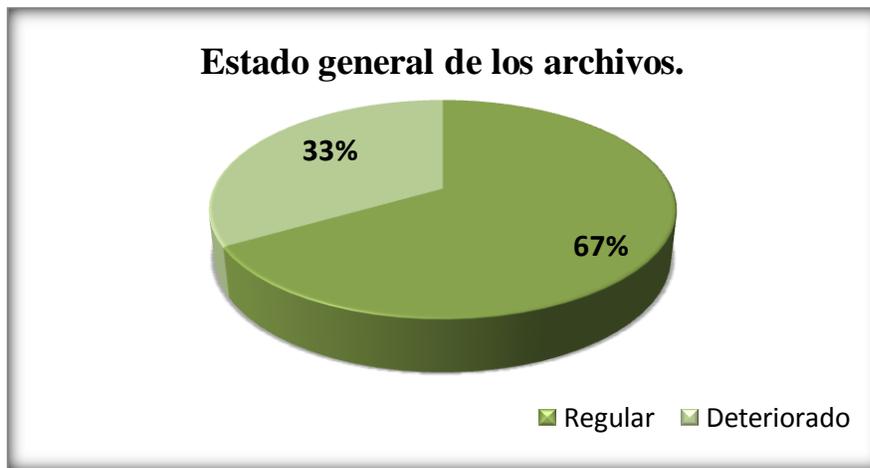


Figura.20. Resultados recolectados de las respuestas de los empleados-usuarios del Archivo Central respecto al estado de los documentos.

Análisis: Cuatro de los empleados usuarios que equivalen a 33% considera que el estado general de los archivos se encuentra deteriorado. Los otros dos empleados encuestados que equivalen al 67% consideran que el estado general de los archivo es regular. Realidad alarmante para la institución ya que se puede perder información valiosa y ocasionar inconvenientes a los usuarios.

PREGUNTA N° 2

De ser su respuesta deteriorada ¿Qué tipo de deterioro encuentra en la documentación?



Figura.21. Resultados recolectados de las respuestas de los empleados-usuarios del Archivo Central respecto al tipo de deterioro en los documentos.

Análisis: En cuanto al deterioro de la documentación los 33% empleados usuarios encuestados, contestaron que los documentos tienen olor a humedad y roturas. Situación que afecta a los usuarios puesto que la humedad les puede producir alergias y en cuanto a las roturas el documento se torna ilegible. En relación al 67% restante, no contestó.

PREGUNTA N° 3

¿Qué nivel de importancia atribuye a que la documentación se encuentre en buen estado?



Figura.22. Resultados recolectados de las respuestas de los empleados-usuarios del Archivo Central a la importancia del buen estado de los documentos.

Análisis: El 83% de los empleados-usuarios encuestados considera muy importante que la documentación se encuentre en buen estado. El resto de los encuestados equivalente a un 17% no considera tan importante el estado de la documentación. Según estos resultados se puede decir que es necesario que apliquen medidas para mantener en buen estado la documentación y así facilitar la labor de los usuarios.

PREGUNTA N° 4

¿En qué sentido se ve afectada su labor cuando utiliza documentación en mal estado?

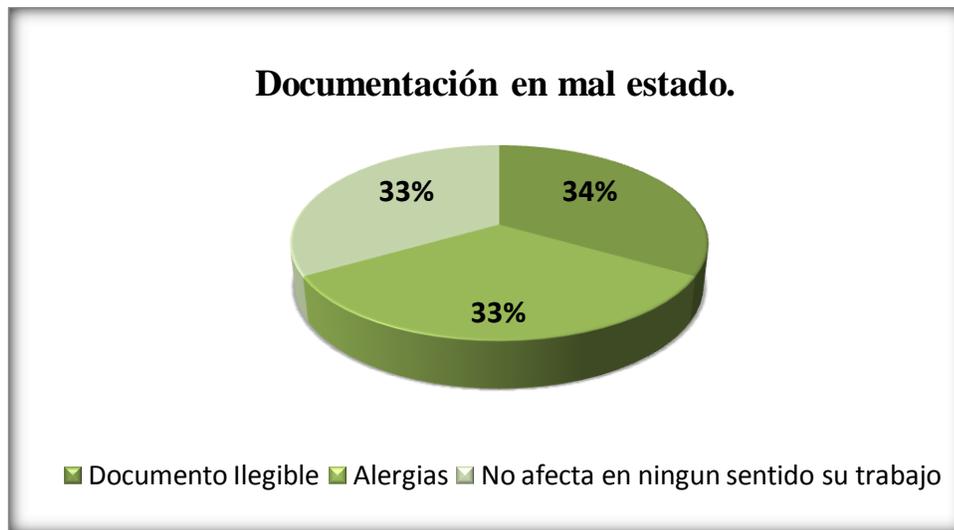


Figura.23. Resultados recolectados de las respuestas de los empleados-usuarios sobre la afectación al momento de utilizar documentos en mal estado.

Análisis: El 33% encuestados respondieron que su labor se ve afectada cuando utiliza documentación en mal estado, ya que en ocasiones no se puede leer, otros 33% se han visto afectados con alergias y un 34% contestó que no les afecta en ningún sentido. En atención a los resultados obtenidos se puede decir que hay personas que padecen de alergias y que no pueden leer los documentos, es por ello que es necesaria la implementación de lineamientos para evitar situaciones negativas.

PREGUNTA N° 5

¿Considera usted que deba aplicarse medidas de preservación a la documentación con la que trabaja?



Figura.24. Resultados recolectados de las respuestas de los empleados-usuarios acerca de la aplicación de medidas de preservación en el Archivo Central.

Análisis: El 100% de los empleados usuarios encuestados están de acuerdo con que se debe aplicar medidas de preservación. Punto a favor para que se comience a redactar medidas de preservación para los documentos para que luego sean aplicadas.

Análisis de los resultados obtenidos luego de aplicar los instrumentos de recolección de datos (diagnóstico).

Luego de aplicar el guión de observación según *“Planilla de registro y diagnóstico de conservación de colecciones de bibliotecas y archivos de la Biblioteca Nacional de Venezuela”*, para acopiar información relativa al estado en que se encuentra el Archivo Central de Estar Seguros S.A. Caracas se llegó a la conclusión de que éste no cumple con ninguno de los estándares de preservación nacionales e internacionales examinados (bases teóricas); a su vez la unidad de archivo de la empresa no cuenta con ningún tipo de plan preventivo para accidentes graves o catástrofes mayores y se observa un deterioro en la documentación como resultado de la inestabilidad química, condiciones ambientales inapropiadas en las áreas donde se almacena la documentación, prácticas de almacenamiento y manipulación inadecuadas, y un personal que posee poca o nula experiencia o formación en el área de preservación de materiales de archivo, todo lo cual redundando en una inercia gerencial y operativa en cuanto a la preservación del fondo documental y no tomar alguna medida que realce la importancia de la preservación como aspecto sustantivo de una política de gestión de la documentación reguardada en el Archivo Central y en los archivos de gestión, atendida a los más reconocidos estándares nacionales e internacionales de preservación de archivos.

Luego de aplicar la encuesta n° 1 a los empleados del Archivo Central se llegó a la conclusión de que el personal a cargo no sigue ningún lineamiento de preservación de la documentación, la mayoría (60%) no posee ningún tipo de conocimiento ni siquiera al nivel intuitivo con respecto a cómo coadyuvar con su desempeño cotidiano a la correcta preservación del fondo documental del que es responsable. Por su parte, la encuesta n° 2 realizada a empleados usuarios condujo a concluir que para un alto porcentaje de ellos resulta notorio el mal estado de la documentación con la que suelen trabajar ya que su desempeño se ve afectado por el nivel de deterioro de los documentos cuando se les dificulta leerlos llegando en algunos casos a reaccionar con alergias al contacto con ellos; sin embargo, para un grupo minoritario de empleados la manipulación cotidiana de los documentos no ha resultado ningún problema ocasionado por su deficiente estado de preservación. De cualquier manera, para una porción de los usuarios

consultados es importante que la documentación con la que cotidianamente trabajan se encuentre en buen estado, mientras que la totalidad de los consultados, apoya la propuesta de que se considere por parte de la empresa el problema de la preservación de la documentación.

A continuación se presenta un análisis de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (FODA) como análisis final de los resultados obtenidos:

<p><u>FORTALEZAS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • El edificio en el que se encuentra la sede de Estar Seguros S.A caracas se encuentra en buenas condiciones • El Archivo central tiene una ubicación favorable. • El fondo documental se encuentra organizado. • Mobiliario en buenas condiciones • Las ventanas están selladas lo que impide el ingreso de contaminantes externos como de polvo, insectos, luz natural y humo que deterioren la documentación. • Dos de los empleados que laboran en el Archivo Central tienen conocimiento en materia de preservación de archivos. • Sistemas de alarmas contra incendios. 	<p><u>DEBILIDADES</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • El depósito donde se ubica el Archivo Central se encuentra en mal estado • El Archivo no cuenta con divisiones adecuadas. • Presencia de dos baños y un tanque de agua ubicados en el Archivo Central. • El sistema de aire acondicionado no funciona. • Lámparas dañadas. • No existe equipos de medición y control para el ambiente. • La Temperatura y Humedad Relativa son incorrectas. • Los documentos no se resguardan en protectores libres de ácido. • Falta de un plan de mantenimiento.
<p><u>OPORTUNIDADES</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Remodelación del Archivo Central. • Brindar un mejor servicio a los usuarios. • La adquisición de un sistema preventivo de incendio. • Adquisición de protectores e instrumentos de medición de ambiente. 	<p><u>AMENAZAS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Daños físicos, biológicos y químicos en los documentos. • Insectos como cucarachas, moscas y mosquitos. • Inundaciones • Enfermedades al personal como alergias. • Pérdida de información.

	<ul style="list-style-type: none">• Catástrofes naturales.• Actos vandálicos.
--	--

Cuadro.3. Análisis FODA. Realizado por las investigadoras.

CAPITULO V

DIRECTRICES PARA LA PRESERVACIÓN DEL ARCHIVO.

Esta investigación tuvo como finalidad proponer una serie de directrices orientadas hacia la preservación de la documentación que se encuentra a resguardo en el Archivo Central de Estar Seguros S.A. Caracas basado en las recomendaciones que se encuentran en el manual de la Federación Internacional de Bibliotecas IFLA “*Principios para el cuidado y manejo de material de bibliotecas*” así como en los “CONSERVAPLAN” N°1 y N°7 de la Biblioteca Nacional de Venezuela. Lo relevante es que todos confluyen hacia la recomendación de unos lineamientos que en conjunto se traducen en medidas muy claras en cuanto a lo que hay que hacer para la adecuada preservación de archivos.

Luego de aplicar la observación utilizando *la Planilla de registro y diagnóstico de conservación de colecciones de bibliotecas y archivos de la Biblioteca Nacional de Venezuela* en cuanto a las instalaciones del archivo, medio ambiente y la documentación; y además de aplicar dos (2) encuestas, una al personal que labora en el Archivo y otra al personal usuario de la documentación. Esto con motivo de identificar las deficiencias de conocimientos y aplicación de métodos de preservación en las instalaciones del Archivo y como dicha deficiencia afecta el trabajo cotidiano del personal usuario. Se analizó toda la información y se consideró realizar las siguientes recomendaciones debido a que la empresa aseguradora Estar Seguros S.A. Caracas no cuenta con ningún tipo de directrices que contribuyan a detener el deterioro de la documentación, ni plan en caso de desastres, es decir se propone establecer una actitud responsable en el cuidado de la documentación, seguridad, control ambiental, almacenamiento, cuidado y manejo, que retardará el deterioro químico futuro y protegerá de daños biológicos y físicos al fondo documental, el cual es de suma importancia para la empresa aseguradora Estar Seguros S.A., Caracas, por manejar documentación que puede considerarse legal y de testimonio de los procesos administrativos propios de esta organización.

La presente propuesta tiene como finalidad delinear una ruta o definir un curso de acción que permita a una institución establecer sus programas de preservación presentes y futuros. Para ello se ofrece estos lineamientos para una “preservación preventiva” y planificación ante desastres.

Por lo antes expuesto se sugiere en cuanto a:

- Edificio (sede-depósito).
- Medio ambiente.
- Mobiliario (calidad y diseño).
- Protectores (calidad y diseño).
- Condiciones generales del fondo documental.
- Medidas preventivas.
- Prevención, respuesta, recuperación y rehabilitación de desastres (incendios e inundaciones).

1) EDIFICIO

Luego de realizar el diagnóstico previo a las condiciones del edificio en el cual se encuentra la sede de la compañía Estar Seguros se pudo determinar que el mismo se encuentra en un estado aceptable, las paredes están bien pintadas y no se observa daños; la electricidad funciona adecuadamente, los ventanales de vidrio no están rotos, el piso esta pulido y sin huecos, lo que indica un mantenimiento adecuado. En cuanto a la estructura del piso en el que se encuentra el Archivo Central se recomiendan los siguientes cambios:

- Clausurar los baños que se encuentran dentro del Archivo Central.
- Eliminar el tanque de agua que se encuentra dentro del Archivo Central

- En cuanto a las paredes dentro del Archivo central recomendamos raspar y pintar las paredes (pintura de dióxido de titanio). Se debe aplicar colores claros en las paredes tales como: blanco hueso, crema o marfil, ya que favorecen el aislamiento del calor y humedad relativa, además de que facilita la limpieza y la conservación del interior del depósito y proyectar la luz.

2. MEDIO AMBIENTE.

2.1 Temperatura y humedad relativa

En el diagnóstico se determinó fluctuaciones en cuanto a la humedad relativa y la temperatura; estos cambios generan daños en los materiales, por lo cual es necesario controlarlos para evitar el daño que ocasionan a la documentación. Siempre es recomendable buscar un experto en climatización antes de instalar cualquier equipo ya que existe gran variedad de sistemas de aire acondicionado, desde muy sencillos hasta muy complejos. Es por ello que se realizan las siguientes recomendaciones:

- Adquirir un nuevo sistema de aire acondicionado o reparar el actual realizándole un recubrimiento con barreras de vapor externas. El mismo debe tener indicadores de presión que señalen cuando debe cambiarse los filtros. También debe incluir la instalación de termostatos y manómetros en las unidades de enfriamiento, lo cual ayudará en la resolución de problemas futuros de temperatura. Los sensores de temperatura y humedad deben estar a la vista para poder revisarlos y controlarlos. Todos los sensores especialmente los de temperatura deben calibrarse para garantizar las condiciones reales del aire.
- Mantener la temperatura a un nivel no mayor a 21°C y la humedad relativa entre 50% y 60%. Los rangos recomendados deben mantenerse estables durante las 24 horas del día, los 365 días del año

- Adquirir un higrotermógrafo para registrar la temperatura y humedad relativa. Ya que deben registrarse diariamente y evitar que fluctúen mediante un control de sistemas de aire acondicionado funcional o la adquisición de ventiladores para el fondo documental y tres deshumificadores para el control de humedad relativa dentro del Archivo Central.
- Llevar un registro del estado de conservación de los materiales ya que permitirá constatar el estado del sistema de climatización.

2.2 Luz.

Son varios los daños que ocasiona la luz al papel: debilitamiento y friabilidad de las fibras de celulosa, oscurecimiento o amarilleamiento del papel, los cuales a veces alteran la lectura del documento. En cuanto a este respecto se recomienda las siguientes pautas:

- Reparar las lámparas y adquirir bombillos fluorescentes.
- Medir los niveles de intensidad de la luz con alguno de los instrumentos de medición antes mencionados (ver pág. 30). Para áreas de almacenamiento debe estar entre 50 y 200 lux, y entre 200 lux y 300 lux para salas de consulta.
- Evitar los rayos ultravioleta debido a su alto nivel de energía. Se recomienda tubos fluorescentes con protección UV para así evitar el uso de filtros y minimizar gastos. El daño por exposición UV es acumulativo por lo tanto menores niveles de iluminación significa menor daño a largo plazo.
- Evitar la entrada directa de luz solar. Cubrir ventanas con persianas que bloqueen completamente al sol.
- Colocar interruptores para cronometrar la luz y así evitar la exposición innecesaria del fondo documental a la luz.

2.3 Calidad del aire.

Debido a la evidencia en la documentación de Estar Seguros S.A. Caracas, en cuanto a factores químicos y biológicos, es necesario enfatizar la importancia de la calidad del aire ya que la contaminación genera reacciones químicas que conducen a la formación de ácido en el papel lo que ocasiona decoloración, entre otros daños. Determinar un sistema para la purificación del aire puede ser una tarea complicada debido a que existe desde filtros individuales hasta sistemas que abarcan edificios completos. Es necesario que el elegido se adapte a la contaminación del aire del lugar, sin embargo algunas directrices para ayudar a mejorar la calidad del aire son:

- Sellar definitivamente las ventanas para evitar el ingreso de aire exterior, partículas contaminantes e insectos que puedan seguir ocasionando daños a la documentación.
- Evitar que las salidas de aire a través de los ductos no se encuentren cerca del fondo documental.
- Almacenar los documentos que se encuentran en los archivadores rodantes en estuches protectores que pueden ayudar a disminuir la contaminación.
- Prohibir el humo del cigarrillo, máquinas fotocopiadoras, pinturas con altos componentes químicos como las pinturas de aceite, selladores, y la exposición de madera ya que tiene acidez, muebles, alfombras y algunos tipos de sustancias limpiadoras que contienen cloro lo cual debilita el papel.

3) MOBILIARIO.

En el caso del Archivo Central, cuenta con mobiliarios de acero con un acabado de esmalte cocido al horno. A continuación se realizan las recomendaciones de calidad, diseño y ubicación:

Calidad del mobiliario.

- El mobiliario debe tener solidez, de modo que a medida que aumente el volumen documental pueda resistir el peso de los documentos sin sufrir modificaciones.
- La instalación del mobiliario debe ser de acero cromado con pintura anticorrosiva.
- Es importante que el mobiliario tenga un recubrimiento de esmalte horneado a altas temperaturas de forma que lo proteja del proceso de oxidación y de la emisión de gases.

Diseño del mobiliario.

- Se debe procurar que el mobiliario tenga un diseño que le permita la circulación de aire entre los documentos.
- Las estanterías deben diseñarse de manera que proporcionen un apoyo suave, seguro, limpio y conveniente. Se debe cuidar que no existan protuberancias o bordes afilados.
- En el caso de las estanterías fijas la tendencia indica que la de mayor calidad son aquellas abiertas en los laterales ya que con esto se garantiza la circulación del aire y con seis entrepaños evitando así el hacinamiento de la documentación.

Ubicación del mobiliario.

- La colocación del mobiliario debe permitir el desplazamiento del personal.

- La ubicación del mobiliario debe estar a una distancia de 30 cm en referencia a cualquier pared.
- La distancia del mobiliario con respecto a las ventanas debe ser de 1 metro.
- La ubicación del mobiliario con respecto al techo, es decir, a las lámparas debe ser de 50 cm.
- En relación al suelo el mobiliario debe ser ubicado 15 cm de altura sobre el suelo.
- La distancia entre una estantería o archivadores rodantes y otro debe ser de 90 cm.
- El mobiliario al momento de ser instalado debe ser fijado al suelo, para evitar que en caso de un sismo la documentación desplome en el suelo y sufra modificaciones.

4) PROTECTORES.

Los protectores son una de las medidas se debe utilizar para como su palabra bien lo indica “proteger” el fondo documental de los factores que ocasionan daños, existen muchos tipos de protectores para ayudar a que la documentación que se manipula sufra menor daño si bien no todos los protectores aplican para todos los casos. A continuación se realiza una serie de directrices para el resguardo de la documentación en cuanto a:

Calidad de los protectores.

- Las carpetas a utilizar debe ser con bajo contenido de lignina y PH neutro.

- Los protectores de archivo de polietileno por su calidad son recomendables para guardar documentos.
- Los protectores a utilizar para los documentos no deben ser de materiales ácidos y PVC (cloruro de polivinilo).
- Las cajas no deben ser de cartón corrugado ácido. Así mismo deben ser resistentes al peso, aislantes del polvo, insectos y roedores.

Diseño de los protectores.

- Las medidas de las envolturas de las bolsas para los documentos deben ser de 33 x 24 cm para evitar que los documentos se doblen.
- Las cajas deben ser de cartón de 6.0 de grosor y libre de ácido.
- Las cajas deben tener un diseño de tamaño estándar de ancho 37 x alto 26 x profundidad 29 cm.

5). CONDICIONES GENERALES DEL FONDO DOCUMENTAL.

Las condiciones generales del fondo documental trata de los diferentes daños causados por factores biológicos, físicos y químicos. A continuación una serie de recomendaciones para evitar daños en la documentación:

5.1 Daños causados por factores biológicos.

- Si se detecta una infección por microorganismos, se requerirá los servicios de un microbiólogo para identificar los organismos, los factores que dieron lugar al brote y para aconsejar las medidas necesarias para combatir y detener el daño.

5.2 Daños causados por factores físicos.

- No utilizar lápices, bolígrafos o marcadores sobre los documentos que pueden generar mayores daños.
- No consumir alimentos cerca de los documentos.
- Realizar charlas de concientización en cuanto a la manipulación para el personal de la empresa aseguradora Estar Seguros, S.A. Caracas., para preservar los documentos.
- Colocar una cartelera informativa en el Archivo Central especificando las normas adecuadas para el uso de los documentos.
- Se recomienda el siguiente “Plan de mantenimiento” dentro del Archivo Central:
 - a. Se debe realizar limpiezas periódicas del depósito de archivo. De no ser todos los días al menos dos veces por semana.
 - b. La limpieza del depósito la puede realizar en personal no especializado, pero con indicación precisa de no tocar el fondo documental o las estanterías. Es necesario que la persona encargada de la limpieza del depósito conozca que no debe utilizar sustancias volátiles ni productos clorados ya que afectan los documentos. No se debe barrer, pues el polvo se levanta y se esparce, por lo que se debe limpiar con aspiradoras (provista de filtro).
 - c. Las ventanas se deben limpiar con paño húmedo seguido de otro seco.

- d. Las paredes se deben limpiar con aspiradoras. En caso, de que estén muy sucias, utilizar un paño húmedo y otro seco.
- e. Para la limpieza de los techos, se debe proteger las estanterías cubriéndolas con hojas plásticas, cartulinas o cortón y retirarlas después.
- f. Recoger la basura todos los días.

En relación a la limpieza del mobiliario y fondo documental, se realizara una vez a la semana, sólo el personal del Archivo Central preparado e instruido la realizara, de acuerdo a las siguientes directrices:

- a. Tanto el personal designado a realizar las limpiezas como el personal que labora en el Archivo debe usar lentes, guantes, tapa bocas y batas manga largas con carácter obligatorio.
- b. Comenzar a limpiar por el último entrepaño, es decir, el más cercano al techo y se sigue hacia abajo hasta terminar.
- c. Limpiar con paños húmedos (de agua) y luego secos.
- d. Los expedientes se deben limpiar con una brocha suave.
- El personal designado a realizar las limpiezas debe usar lentes, guantes, tapa bocas y batas con carácter obligatorio.

5.3 Daños causados por factores químicas.

- Evitar perforar los documentos con grapas de metal ya que se oxidan.
- No colocarle ganchos, grapas y clips a los expedientes, en tal caso utilizar acero inoxidable.

5.4 Daños causados por accidentes.

- Ver los puntos 1.2 y 1.3.
- Contratar a un conservador de documentos o entrenar al personal para que realice los tratamientos de conservación de los documentos que presentan daños.

6) MEDIDAS PREVENTIVAS.

6.1. Contra insectos y roedores.

- Control de temperatura y humedad relativa.
- La fumigación se debe realizar 2 veces al año y con supervisión del Coordinador del Archivo Central. En un fin de semana cuando los empleados no están laborando. Debe ser en polvo (lo colocan en el piso) el producto usado es polvo no tóxico para las personas.
- La fumigación debe realizarse con nitrógeno y solo en caso de infestación.

6.2. Digitalización.

Implementar la digitalización de la información, ya que en cualquiera de los casos es beneficiosa además de tener una copia fiel del documento, brinda comodidad, ahorro de espacio y tiempo, además que se evita la manipulación constante del documento. Así mismo en caso de una

catástrofe o accidente la digitalización puede ser un aliado para recuperar información que se pudo perder en el documento físico.

6.3 Protección del personal

El personal de archivo debe tener batas manga largas, guantes , tapabocas y lentes protectores, para de esta manera evitar cualquier tipo de alergia con contacto directo con los materiales de archivo.

7) PREVENCIÓN DE DESASTRES (INCENDIOS E INUNDACIONES).

El Archivo Central no se escapa de la posibilidad de que ocurra alguna catástrofe como incendios e inundaciones (existen dos baños dentro del Archivo que se recomienda eliminar) .Para evitar que esto ocurra en la empresa aseguradora Estar Seguros, S.A. Caracas es necesario que se implemente lineamientos en cuanto a la prevención de este tipo de desastres, lo que logrará:

- Mitigar prácticas o situaciones peligrosas.
- Prevenir la aparición de desastres evitables.
- Reducir gastos en reparación de materiales dañados.
- Reducir gastos en reparación de equipos, mobiliario e infraestructura.

Según el diagnóstico previamente realizado, se puede concluir que el Archivo Central de la empresa aseguradora Estar Seguros, S.A. Caracas es propenso a sufrir inundaciones ya que no existe ningún tipo de lineamientos a seguir para prevenir, lo mismo ocurre en caso de incendios, por este motivo a continuación se elabora un plan para prevenir y enfrentar desastres.

Instrucciones e información en caso de emergencias.

En Caso de Incendio / inundaciones.

Llamar a las siguientes personas:

Personas	Cargo	Teléfonos
Bomberos de Chacao	Bomberos	(0212)2642900
Juan Carlos Villaverde	Gerente de Servicios Generales	0212-2780088
Alexis Romero	Supervisor de Servicios Generales	0212-2789305
Johan Lugo	Auxiliar de Servicios Generales	0212-2780281
Andreyana Bou	Coordinadora de Archivo	0212-2780017

Cuadro.4. Números de contacto en caso de una emergencia. Números recolectados por las investigadoras.

Plan de Seguridad en Caso de Incendios para el Archivo Central de la empresa aseguradora Estar Seguros S.A. Caracas.

Medidas de Prevención.

- Se recomienda que los extintores se encuentren en las entradas principales del edificio y oficinas.
- No fumar.

- No encender fósforos ni yesqueros.
- Revisar rápidamente después de cada jornada los artefactos eléctricos y tomacorrientes para evitar incendios mientras el Archivo no esté laborando.
- Revisar y recargar cada seis meses los extintores para tener a mano los instrumentos en perfectas condiciones.
- Efectuar periódicamente un estudio minucioso de los sistemas de alarmas y de los mecanismos contra incendio.
- Aprender a utilizar extintores, para ser utilizado en caso de incendio de pequeñas proporciones.
- Contactar al personal responsable y cuerpos de seguridad como bomberos y autoridades. (ver cuadro 4.)
- Todos los empleados que laboran en el Archivo Central deben saber utilizar los extintores.
- La altura máxima desde el piso hasta la parte superior del extintor no debe ser mayor a 1.5 metros. Ya que en el Archivo Central laboran mujeres, en caso de que los extintores sean pesados se recomienda instalarlos máximo 1.0 metro de altura.
- Realizar simulacros al menos cada seis meses.

Protección en caso de incendio.

- Se recomienda la adquisición de un Sistema de Supresión de Incendios con agente limpio como varios existentes en el mercado por ejemplo: Ecaro25, ANSUL SAPPHIRE, FM-200 que son beneficiosos ya que protegen los equipos, aparatos electrónicos y los documentos de los efectos perjudiciales del agua. Ya que absorbe la energía molecular con más rapidez de la que tarda en generarse e impide la combustión.

Respuesta en caso de Incendio.

- Mantener la calma en todo momento.
- Reunir al personal de la organización fuera del edificio para evitar inconvenientes más graves y poder tener un mayor control de la situación.
- Es importante que un especialista en conservación evalúe la situación después del incendio para que aplique las medidas necesarias, y actúe junto con los bomberos para evitar más pérdidas del fondo documental.
- Se debe saber la cantidad de documentación dañada, y se deberá documentar mediante la alineación de estantes y nombre del fondo documental. Esta tarea se debe realizar por el personal del Archivo.
- Las comunicaciones internas y externas deberán realizarse por el coordinador de Archivo a todo su personal, y luego a directivos de la organización.

Recuperación en caso de Incendio.

Una vez que se haya controlado el incendio las colecciones han quedado húmedas y parte de ellas muy deterioradas o quemadas por completo. Para estos casos se deberá tomar ciertas medidas a fin de recuperar el material que ha sufrido daños mayores:

- Se deberá realizar el método de secado al aire del material húmedo colocando el material de manera vertical u horizontal (en este caso los expedientes) con las hojas abiertas para que el secado sea uniforme.
- Se deberá aplicar métodos de limpiezas en las áreas afectadas.
- Deberá moverse toda la documentación afectada para realizar su recuperación.
- Se recomienda llevar un registro de las actividades realizadas y establecer grupos de trabajo y las responsabilidades de cada uno de ellos.
- Se debe tomar en cuenta la cantidad de dinero con la que cuenta la unidad de Archivo para efectuar los trabajos de recuperación de los documentos, como por ejemplo al

contratar un especialista en conservación y restauración. En caso de no disponer, solicitar un fondo a través de la presentación de presupuestos.

- Se debe tener claro en caso de incendio que expedientes son los más importantes al momento de tener que salvar solo alguno de ellos.

Ante estas eventualidades se pierden gran cantidad de documentos y parte de ellos a veces son dañados, es importante establecer qué documentos por sus condiciones deberán desechar y qué recuperar.

**Plan de Seguridad en Caso de Inundaciones para el Archivo Central de la empresa
aseguradora Estar Seguros, S.A. Caracas.**

Medidas de Prevención.

- Cerrar los grifos de los baños.
- Cerrar la llave de paso una vez culminada la jornada laboral.
- Mantenimiento de las tuberías que se encuentran dentro del Archivo Central así como de las oficinas adyacentes y de toda la edificación con el fin de evitar accidentes de inundaciones.
- Capacitar al personal del Archivo Central, con respecto a las acciones a tomar para proteger el fondo documental en caso de inundaciones.
- Supervisar y dar mantenimiento continuo a bandejas de aire acondicionado, tuberías tanto de aguas blancas como servidas, atacar las filtraciones a tiempo.
- Eliminar baños y tanque de agua dentro del Archivo Central.

Medidas Protección.

- Establecer áreas de seguridad para el fondo documental.
- Localizar con el encargado de Servicios Generales los suministros y materiales que sirvan para solventar y tratar la documentación, tales como papel secante, toallin, esponjas, ventiladores, secadores, deshumidificadores y mesas.

Respuesta en caso de inundación.

- Contactar al personal responsable (ver cuadro.4.)
- Mantener la calma.
- En caso de inundaciones leves, evitar que el líquido llegue a los aparatos eléctricos o lugares con corrientes eléctricas presentes.
- Controlar la inundación cuanto sea posible; si se trata de inundación por tuberías de la organización proceder a cerrar la llave de paso.
- Desalojar la documentación que se encuentre en los últimos y primeros peldaños.
- Proceder a tapar con extensas láminas de plástico (recomendable polietileno) la documentación que aún no ha sido afectada. Si el agua se encuentra esparcida por el suelo se debe trasladar.
- Ubicar en forma inmediata cajas plásticas adecuadas para el traslado de documentación.
- Recoger la documentación tal como están, no intentar exprimir, presionar o separar.

Recuperación del fondo documental en caso de inundación.

- Vaciar los tramos del archivador rodante de arriba hacia abajo manteniendo siempre separados los documentos húmedos de los secos.

- Evaluar los daños y pérdidas consecuencia de la inundación para solicitar presupuesto con expertos de restauración y conservación y así solicitar apoyo económico a la gerencia de administración.
- Trasladar la documentación a un lugar seco fuera de la inundación preferentemente oficinas aledañas, para dicho traslado es recomendable utilizar cajas plásticas preferiblemente de polietileno.
- Colocar el lugar siniestrado en las condiciones adecuadas para la documentación, para ello se sugiere la medición de la temperatura y Humedad relativa para proceder a instalar humidificadores y ventiladores que reduzcan la humedad.
- Aplicar la técnica de secado al aire libre. Esta técnica se recomienda en situaciones en las que la cantidad de material afectado y el nivel de humedad son de reducidos a moderados. Implica una ardua y extensa labor para el personal que lo lleva a cabo, requiere espacios amplios, y da como resultado soportes de papel deformados.
 - Si el secado es demasiado abrupto, los materiales se deformarán considerablemente, y si es muy lento, será probable la aparición de microorganismos.
 - Será necesario contar con un espacio limpio y seco, con la humedad relativa y temperatura lo más bajas posible (menor a 50% de HR y 20°C de T), para favorecer el secado de los documentos y reducir el riesgo de desarrollo de microorganismos.
 - Se recomienda mantener corrientes de aire (lo más frío posible) con ayuda de ventiladores, para acelerar el proceso de secado. Dirigir los ventiladores hacia las paredes y a nivel de piso, únicamente para favorecer la circulación del aire, evitando dirigirlos directamente a los documentos.
 - No se recomienda llevar a cabo el proceso de secado al aire directamente al sol, pues la exposición prolongada a éste puede causar daños a largo plazo en los documentos. Es mejor realizarlo en un espacio cerrado pero ventilado.

Rehabilitación en caso de inundación.

- Contratar a personal capacitado para el apoyo a la situación y apliquen sus conocimientos sobre técnicas de tratamiento documental.
- Limpiar el material recuperado.
- Reparar el material dañado.
- Mantener un registro de los procesos realizados para cada documentación.
- De ser necesario, reemplazar carpetas, encuadernar e identificar nuevamente para evitar la pérdida de la documentación a la hora de incorporarlas al mobiliario
- Inventariar la documentación salvada.
- Incorporar las pólizas a los archivadores rodantes.

Plan de Seguridad en Caso de Sismo para el Archivo Central de la empresa aseguradora **Estar Seguros, S.A. Caracas.**

Venezuela se caracteriza por estar en una zona sísmica. Por ende un sismo puede causar debilitamiento de las estructuras de los edificios, la interrupción de servicios básicos, así como provocar incendios e inundaciones (para los cuales ya se ha brindado un plan de seguridad). Por lo tanto, mantener la calma y protegerse eficientemente es lo primordial. Prever daño en el fondo documental en caso de un sismo podría ser inevitable si el mismo es de gran magnitud sin embargo acá se presentan algunos lineamientos en caso de sismo de menor o gran magnitud:

- Realizar un programa arquitectónico de reforzamiento del edificio y de las posibles consecuencias derivadas del fuego y el agua. Para ello se necesitara la ayuda de un arquitecto o grupos especializados en el área arquitectónica.
- Ubicar los muebles de archivo y objetos pesados que puedan caer al momento de un sismo y fijarlos del suelo.

- No colocar muebles, equipos o cajas que puedan mojarse en caso de tubería rotas.
- No encender artículos eléctricos en la zona de archivos, evitando producir una descarga
- Contactar al personal responsable (ver cuadro.4.)
- Digitalizar la información más importante y mantenerla en la nube con el fin de tener un respaldo en caso de pérdidas totales.

CONCLUSIONES.

La investigación cuya presentación aquí concluye se realizó con el fin último de proponer directrices para la preservación del Archivo Central de la empresa aseguradora Estar Seguros, S.A. Caracas que constituyeran unas indicaciones claras y precisas a seguirse estrictamente para una adecuada preservación de los documentos ubicados en dicho Archivo Central. De tomar la empresa hoy la decisión de atenerse a ellas, estaría en situación de mitigar el daño atribuible hasta la fecha a su ausencia, por una parte, así como de contrarrestar y mitigar el inevitable y progresivo deterioro del fondo documental hacia el futuro como consecuencia de la acción de factores físicos y químicos.

Primero se elaboró un diagnóstico planteado en los objetivos de las investigadoras, que incluye la observación directa al contrastar los parámetros presentes en la *Planilla de registro y diagnóstico de conservación de colecciones de bibliotecas y archivos de la Biblioteca Nacional de Venezuela*, así como también la aplicación de dos encuestas (cuestionario escrito) una al personal del archivo y otra al personal-usuario, lo que dio como resultado la constatación inequívoca de un deterioro en la documentación ocasionada por motivos tales como: mal manejo de la documentación, condiciones ambientales inadecuadas y falta de conocimiento y experticia por parte del personal que allí labora en cuanto al adecuado tratamiento de los documentos. Ante tal panorama se concluyó que la institución no aplica ni cuenta con ningún tipo de lineamiento para la preservación cotidiana de su fondo documental ni tampoco dispone de un plan en previsión de catástrofes mayores.

Como consecuencia del primer paso (diagnóstico), se procedió a realizar un análisis de la información recolectada y luego a explicitar parámetros teórico-prácticos presentes en la literatura regulatoria nacional e internacional en materia de preservación de documentos que puedan servir a la empresa a partir de los cuales se plantearon lineamientos a seguirse en materia de edificio, medio ambiente, mobiliario, protectores y prevención de desastres alineados, y valga

recalcarlo, en los estándares nacionales e internacionales de preservación más reconocidos. Cumpliendo así otro de los objetivos planteado por las investigadoras.

A continuación se presenta en secuencia algunos puntos clave que resumen el conjunto de hechos y análisis incluidos en el trabajo realizado:

- Es claro que hasta la fecha la empresa aseguradora Estar Seguros S.A. Caracas no cuenta y por tanto no sigue ningún lineamiento expreso en materia de preservación de la documentación resguardada en su Archivo Central.
- Si se quiere proteger adecuadamente la información allí resguardada es necesario que se comiencen a corregir las prácticas erradas sobre la base del seguimiento estricto de los lineamientos especificados en este trabajo.
- De no prestarse atención a los lineamientos explicitados cuanto antes, es posible que en un tiempo no muy largo mucha de la documentación que se resguarda en el Archivo Central de Estar Seguros S.A. Caracas se pierda debido al deterioro por mal manejo y condiciones ambientales, o por la falta de un plan para catástrofes.
- Si se aplicara expresamente estos lineamientos y se creara en el personal una cultura de preservación mediante capacitaciones y formaciones en materia de prevención, la compañía Estar Seguros S.A. Caracas reducirá el riesgo en la pérdida de información por deterioro.
- Más allá de medidas, estándares y lineamientos, este trabajo ha querido mostrar a la compañía de seguros considerar, y en general a los lectores no informados, la importancia

sustantiva de todo fondo documental en razón de su carácter eminentemente social, esto es, por servir de testimonio insustituible de actividades humanas. Si la empresa otorga gran valor a las actividades que realiza, a sus operaciones habituales, resulta igualmente clave desde una perspectiva histórica que de ningún modo está negada a las empresas comerciales, la correcta preservación del conjunto de documentos consustanciales a esas operaciones.

Las instituciones privadas así como también algunas instituciones públicas no consideran la importancia histórica que tienen los archivos, y menos la importancia que tiene preservar la documentación que allí se resguarda, muchas veces no se cumple con procesos archivísticos y tampoco con procesos de preservación, no será hasta que se empiece a crear una cultura de formación y capacitación en el área, cuando comience a verse cambios en este tema, muchas veces no se cuenta con los recursos financieros, con personal capacitado o simplemente con la disposición de mejorar los procesos de protección y resguardo de la información.

Se sugiere que dentro de la planificación presupuestaria se incorporen programas mínimos de capacitación para el personal de archivo, es decir, que aparte de inculcarse una cultura del cuidado y preservación de la documentación en todo aquel personal cuyas tareas lo vinculen directa e indirectamente con el fondo documental de la empresa, resguardado en el Archivo Central, se asigne una parte del presupuesto de la unidad de archivos a mejorar las destrezas del personal con respecto al monitoreo constante de las condiciones físicas y ambientales que hacen al entorno tanto al archivo central como de los auxiliares.

Finalmente, las autoras de la investigación muestran su mayor disposición a plasmar su propuesta a la empresa de directrices o lineamientos para la preservación de la documentación de los archivos de Estar Seguros S.A. Caracas cumpliendo así con el objetivo general propuesto en la investigación, para que sea asumido como soporte técnico y por tanto, aplicado regularmente y de forma sencilla y expedita por los empleados y también, en caso de necesario, para indicar las acciones más adecuadas ante los efectos de una catástrofe.

RECOMENDACIONES.

- ✓ Informar al personal de la empresa a través de folletos y carteleras en cuanto a la preservación de los archivos.
- ✓ Realizar capacitaciones mediante talleres y charlas sobre el área de conservación de materiales apoyados en la Biblioteca Nacional de Venezuela.
- ✓ Interactuar con el Archivo General de la Nación y la Biblioteca Nacional de Venezuela, en función de recibir orientaciones permanentes referentes a la preservación de archivos.
- ✓ Reubicar el Archivo Central separando los puestos de trabajo del fondo documental.

REFERENCIAS CONSULTADAS.

Bibliográficas.

Àlvarez, A y Rivera, M. (2004). *Propuesta para el rescate y preservación del fondo documental del Instituto de Arte de la Facultad de Humanidades y Educación de la UCV*. Tesis de licenciatura no publicada, Universidad Central de Venezuela, Caracas.

Arellano, I. (2012). *Propuesta para la preservación y conservación de la colección bibliográfica del Centro de información Técnica de la Biblioteca de la Electricidad de Caracas*. Tesis de licenciatura no publicada, Universidad Central de Venezuela, Caracas.

Arias, F. (2006). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica*. (5ta. Edición). Caracas: Edit. Episteme, C.A

Ballestrini, M. (2006). *¿Cómo se elabora el proyecto de investigación?*. Consultores Asociados: Caracas

Bautista, B. (2010). *Responsabilidad en el cumplimiento de la obligación de indemnizar por parte de la Empresa Aseguradora durante la vigencia del periodo de gracia en la Legislación Venezolana*. [Versión Electrónica], Tesis, Universidad de los Andes, Táchira, Venezuela.

Beltrán, W. (2013). *Lineamientos para la preservación del Archivo General de la Facultad de Humanidades y Educación de la UCV caso de estudio: Actas del consejo de Facultad entre 1946-1977*. Tesis de licenciatura no publicada, Universidad Central de Venezuela, Caracas.

Casimila, C y Ramírez, J. (2004). *Fondos acumulados, Manual de Organización*. Archivo General de Colombia. Santafé de Bogotá.

Chaparro, M y Duran, M. (2009). *Propuesta de políticas de preservación de la colección de Cine Archivo Bolívar FILMS*. Tesis de licenciatura no publicada, Universidad Central de Venezuela, Caracas.

Biblioteca Nacional. (1998). CONSERVAPLAN N°7. Comisión de Preservación y Acceso. Caracas.

Cruz, J. (2006). La gestión de documentos en las organizaciones. Pirámide. Madrid.

González, M. (2012). *Diseño de un plan para la preservación del Archivo de Participantes de la Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez – Núcleo Caricuao*. Tesis de licenciatura no publicada, Universidad Central de Venezuela, Caracas.

Heredia, A. (2007). ¿Qué es un Archivo? Ediciones Trea. S.L. España.

IFLA. (1986). *Principios para la Preservación y Conservación de Materiales de Bibliotecas*. [Manual].

La Torre, J. y Palomino, M. Metodología para la identificación y valoración de fondos documentales. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Madrid.

UPEL (2003). Manual de trabajos de grado de especialización y maestría y tesis doctorales. Fedupel: Caracas

Sanchis, F. (1999). Los archivos de oficina: una síntesis para su gestión. Valencia – España: Editorial Tirant Lo Blanch.

Venezuela. Presidencia de la República (2000). Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial Extraordinaria. (5.453).

Electrónicas.

Borrell, A. y Cueto, A. Lineamientos para la conservación de documentos en la Biblioteca Médica Nacional de Cuba. . Recuperado el 20 de mayo de 2017 de http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol12_5_04/aci12504.htm

British Standard Institution (2012). ISO 11799:2015. Recuperado el 15 de Junio de 2017 de <https://shop.bsigroup.com/ProductDetail?pid=000000000030282374>

British Standard Institution (2012). PD 5454:2012. Recuperado el 15 de Junio de 2017 de <https://shop.bsigroup.com/ProductDetail/?pid=000000000030228041>

Calderón, M. (2008). *Conservación preventiva de documentos*. Recuperado el 30 de noviembre de 2016 de: <http://www.revistas.una.ac.cr/index.php/bibliotecas/article/viewFile/404/347>

Carreño, G. (2012). *La importancia de la conservación de los archivos para estudios de la historia de empresas, organizaciones de la sociedad civil, y de instituciones privadas en México*. Recuperada el día 30 de noviembre de 2016 de: <http://caip.org.mx/cia/docs/viernes14/mesa7/1250%201310%20La%20importancia%20de%20la%20conservaci%C3%B3n%20de%20los%20archivos%20Gloria%20Carre%C3%B1o.pdf>

Del Prado, M. (2008). *Los archivos de empresas y el reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica. 15/1999*. Recuperado el 30 de noviembre de 2016 de http://eprints.rclis.org/12541/1/MA_del_Prado.pdf

Estar Seguros. (2012). *Brochure corporativo 2012*. Recuperado el día 30 de noviembre de 2016 de: http://www.estarseguros.com/estarseguros/sites/default/files/descargas/brochure_corporativo_2012.pdf

Fundación Histórica Tavera. (2000). Manual de planificación y prevención de desastres en archivos y biblioteca. Recuperado el 30 de julio de 2017 de https://www.fundacionmapfre.org/documentacion/publico/i18n/catalogo_imagenes/imagen.cmd?path=1066612&posicion=4

Fuster, F. (1999). Archivística, archivo, documento de archivo. Necesidad de clarificar los conceptos. Recuperado el 30 de julio de 2017 de <http://www.um.es/fccd/anales/ad02/AD07-1999.PDF>

Gavilán, C. (2009). El archivo como centro de conservación: edificios, depósitos e instalaciones. Conservación y restauración de documentos. Recuperado el 20 de mayo de 2017 de <http://eprints.rclis.org/14582/1/edifarc.pdf>

Halbwachs, M. (2004). *Memoria Colectiva y Memoria Histórica*. Recuperado el día 30 de noviembre de 2016 de: http://ih-vm-cisreis.c.mad.interhost.com/REIS/PDF/REIS_069_12.pdf

Programa Memoria del Mundo: Preservando el Patrimonio Documental » *¿Qué es el patrimonio documental Oficina de la Unesco en Santiago*. Recuperado el día 30 de noviembre de 2016 de: <http://www.unesco.org/new/es/santiago/communication-information/memory-of-the-world-programme-preservation-of-documentary-heritage/what-is-documentary-heritage/>

Salazar, G. (2014). *Introducción al seguro*. Recuperado el 30 de noviembre de 2016 de: <https://catedrafinancierags.files.wordpress.com/2012/04/objetivo-1-introductoria.pdf>

Sánchez, A. (2000). *Manual de planificación y prevención de desastres en archivos y bibliotecas*. Recuperado el 6 de Julio de 2017 de: https://www.fundacionmapfre.org/documentacion/publico/i18n/catalogo_imagenes/imagen.cmd?path=1066612

ANEXOS.

A. Encuesta aplicada al personal de archivo.

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

**Encuesta para el personal del Archivo Central de la Empresa Aseguradora Estar Seguros,
S.A. Caracas.**

Instrucciones: A continuación se presenta una serie de preguntas que se formulan con el objetivo fundamental de conocer la realidad en lo que respecta a las medidas de preservación documental que se utilizan en el Archivo Central de la empresa aseguradora Estar Seguros, S.A.

Marque con una equis (x) la respuesta que usted considere pertinente.

Indique su cargo: _____

- 1) ¿Existe algún programa de preservación y conservación en el fondo documental?
SI NO
- 2) ¿En caso de alguna catástrofe posee el Archivo algún plan de contingencia para salvar la documentación?
SI NO
- 3) Como personal de Archivo ¿Conoce usted alguna norma o manual nacional o internacional para la preservación documental?
SI NO
- 4) Como personal de Archivo ¿Conoce usted los niveles adecuados de temperatura, humedad relativa e iluminación que debe tener un archivo?
SI NO

5) Ha evidenciado usted algún tipo de deterioro en la documentación (pólizas) que conforma el fondo documental?

SI

NO

6) ¿Conoce alguna manera de impedir el deterioro en los documentos?

SI

NO

7) ¿Considera necesaria la aplicación de medidas de preservación dentro del Archivo Central de la empresa aseguradora Estar Seguros S.A. Caracas.

SI

NO

B. Encuesta aplicada al personal-usuario

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

Encuesta: Para el personal/usuario del Archivo Central de la empresa aseguradora Estar Seguros S.A. Caracas.

Instrucciones: A continuación se presenta una serie de preguntas que se formulan con el objetivo fundamental de conocer la realidad en lo que respecta a la impresión del estado en el que se encuentran los documentos que solicitan los empleados/usuarios del Archivo Central de la empresa aseguradora Estar Seguros S.A. Caracas.

Marque con una equis (x) la respuesta que usted considere pertinente.

Indique su cargo: _____

1) ¿Cómo evalúa el estado general de los archivos con los que usualmente trabaja?

BUENO REGULAR DETERIORADO

2) De ser deteriorado ¿Qué tipo de deterioro encuentra en la documentación?

3) ¿Qué nivel de importancia atribuye a que la documentación se encuentre en buen estado?

NO ES IMPORTANTE IMPORTANTE MUY IMPORTANTE

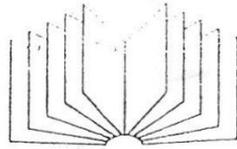
4) ¿En qué sentido se ve afectada su labor cuando utiliza documentación en mal estado?

5) ¿Considera usted que deba aplicarse medidas de preservación a la documentación con la que trabaja?

SI

NO

C. Planilla de registro y diagnóstico de conservación de colecciones de bibliotecas y archivos de la Biblioteca Nacional de Venezuela.



BIBLIOTECA NACIONAL

CENTRO DE CONSERVACIÓN
IABNSB

Planilla de registro y diagnóstico de colecciones de bibliotecas y archivos.

Identificación

1.- Nombre de la Colección:

2.- Dirección y Teléfono:

3.- Unidad Administrativa de quien depende:

4.- Custodios de la colección:

5.- Naturaleza de la colección

6.- Fechas

7.- Plan de Obras

8.- Futuro crecimiento de la colección:

9.- Carácter del servicio que se presta con la colección:

10.- Catalogación:

Sede:

- 1.- Tipo de construcción: _____

- 2.- Condiciones de la construcción: _____

Depósito:

- 1.- Ubicación del depósito dentro de la sede: _____

- 2.- Espacio disponible (mts²): _____

- 3.- Tipo de construcción: _____

- 4.- Condiciones de la construcción: _____

Habitario:

- 1.- Tipo y condiciones físicas: _____

- 2.- Condiciones de alojamiento de los materiales: _____

Condiciones ambientales del depósito:

- 1.- Ventilación: _____

2.- Iluminación: _____

3.- Temperatura: _____

4.- Humedad Relativa: _____

5.- Equipo para controlar el ambiente: _____

Condiciones Generales de la Colección:

1.- Bibliográfica. Tipo y Condiciones: _____

2.- No-bibliográfica. Tipo y condiciones: _____

3.- Daños causados por factores biológicos: _____

4.- Daños causados por factores físicos: _____

5.- Daños causados por factores químicos: _____

6.- Daños causados por accidentes: _____

Medida de prevención existentes:

1.- Contra incendios: _____

2.- Contra insectos y roedores: _____

3.- Seguridad y vigilancia de las colecciones: _____

4.- Mantenimiento: _____

5.- Inspecciones Periódicas: _____

Recomendaciones respecto a:

1.- Sede: _____

2.- Depósito: _____

3.- Mobiliario: _____

4. Condiciones ambientales: _____

5.- Condiciones generales de la colección: _____

6.- Medidas de Prevención: _____

- Contra incendios: _____

- Seguridad y Vigilancia de las Colecciones: _____

- Mantenimiento: _____

- Inspecciones Periódicas: _____

7. Otros: _____

