



UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTÓNOMA DE
MÉXICO

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS

COLEGIO DE BIBLIOTECOLOGÍA

ORGANIZACIÓN Y DEPURACIÓN DEL
ARCHIVO DE TRÁMITE Y EMISIÓN DE
PLAN SEGURO, S.A. DE C.V. CIA DE
SEGUROS

INFORME ACADÉMICO POR
ACTIVIDAD PROFESIONAL QUE PARA
OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN BIBLIOTECOLOGÍA Y
ESTUDIOS DE LA INFORMACIÓN

PRESENTA:

GEMA IRAIS ESLAVA MELÉNDEZ

ASESORA: DRA. LINA ESCALONA RÍOS



CIUDAD UNIVERSITARIA

2013



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

AGRADECIMIENTOS

A MI MADRE GRIS

Por todo el apoyo que siempre me brindas, por tu dedicación y ejemplo pero sobre todo por el amor que día a día me das. Porque siempre estás conmigo y no me juzgas, muchísimas gracias. Te quiero muchísimo.

A MI PADRE JESÚS

Por el ejemplo, la dedicación, la constancia y el amor que siempre me brindas. Papá te quiero mucho. Gracias por todo.

A MIS HERMANOS

A Mariana por ser la mejor hermana mayor, por cuidarme y quererme, muchas gracias; a Jesús por las risas y los bellos momentos de infancia, muchas gracias y a mi pequeña Mariel por ser mi motivo de alegría.

A MIS ABUELOS

A Eva y Tibi por sus cuidados, consejos, oraciones y amor, muchas gracias. A mi abuelo † Juan, por el mejor ejemplo de que el amor al trabajo da resultados, te quiero mucho y siempre estarás en mi corazón.

A MIS TÍOS

A mamá Fabiola por los consejos y el apoyo que siempre me brindas.

A Elsa por ser más que mi tía, mi amiga, de la cual siempre tengo su cariño y su apoyo incondicional.

A Andrés por todas las risas y buenos momentos que hemos pasado, por ser tío y amigo a la vez.

A mi tío Julio por su cariño y apoyo.

A mis tías Lety, † Magda y Lola por sus cuidados y cariño muchas gracias.

A MIS MAESTRAS

Dra. Lina Escalona Ríos por apoyo, la dedicación y las facilidades para la realización de este informe. Muchísimas Gracias.

Mtra. Isabel Chong por sus palabras, apoyo y por la oportunidad brindada le estoy profundamente agradecida.

A MIS SINODALES

Mtra. Ana Laura Falcón, Mtro. Hugo Figueroa y Mtro. Juan Manuel Zurita por sus aportes y correcciones a este Informe.

*A la **Universidad Nacional Autónoma de México** y en especial a la **Facultad de Filosofía y Letras**.*

Al Dr. Javier Torres Parés, Jefe de la División de Educación Continua, y a sus colaboradores por darnos la instalaciones y facilidades para la realización del Seminario para Egresados del Colegio de Bibliotecología.

Al Lic. Arturo de Jesús Astorga de Riquer, Secretario Académico de Servicios Escolares, y colaboradores por el apoyo brindado.

A MIS AMIGOS Y COMPAÑEROS

Vero, Raquel, Tania, Sharon, Rosalía, Chío, Ale, Pilar, Itzel, Faby y Carmen por ser mi familia no escogida por todos los momentos, los consejos, las risas y cariño las quiero muchísimo.

A **Plan Seguro S.A. de C.V. Cía de Seguros** por el apoyo y las facilidades que me proporcionaron para la realización de este trabajo.

A la Act. Patricia Mercado y a Olga Gutiérrez por los permisos y facilidades que siempre me proporcionaron.

A mis compañeros Oscar, Dany y sobre todo a Iván por ser mi gran apoyo en la realización de este proyecto, muchas gracias.

A Oscar Baltazar por ser parte importante en mi vida y por alentarme en los momentos en los que sentí que ya no podía y por demostrarme tanto afecto muchas gracias.

Contenido

Introducción	v
Capítulo 1. Organización archivística	1
1.1. Bosquejo histórico.....	1
1.2. Definición de archivo	3
1.2.1 Función de los archivos.....	5
1.2.2. Tipos de archivos.....	7
1.2.3. El archivo de una empresa.....	10
1.3 Definición de organización de documentos	12
1.4 Ciclo vital del documento.....	13
Capítulo 2. Plan Seguro, S.A. de C.V. Cía. de Seguros	17
2.1 ¿Qué es una aseguradora?	17
2.2 Tipos de aseguradoras	18
2.3 Historia.....	21
2.4 Filosofía	23
2.5 Misión	23
2.6 Visión.....	23
2.8 Áreas de plan seguro	24
2.9 Productos	27
Capítulo 3. Organización y depuración del archivo de trámite y emisión de Plan Seguro, S.A. de C.V. CIA. de Seguros.....	39
3.1 Contexto	39
3.2 Metodología	40
3.3 Diagnóstico	41
3.4 Proceso de organización y depuración del Archivo de Trámite y Emisión	46
3.4 Producto final.....	46
Recomendaciones	55
Obras consultadas	56

Introducción

Los archivos representan una parte muy importante en el desarrollo de las actividades cotidianas de una empresa; ésta es la razón por la que su organización y resguardo deben permitir la recuperación de los documentos; ya que si el archivo no está debidamente organizado, la información corre el riesgo de dejar de cumplir con su principal objetivo, que es estar siempre al alcance de la mano de los usuarios, para poder brindarles una respuesta oportuna a los interesados internos y externos. A través del desarrollo del presente documento se explicará el proceso ideado y puesto en práctica, para la reorganización del archivo de Tramite y Emisión de la empresa Plan Seguro, S.A. de C. V; Compañía de Seguros.

Por ser una empresa de reciente creación, no ha podido establecer su sede en un solo edificio, esta situación ha provocado que en más de una ocasión se tuviera que cambiar el domicilio de las oficinas y durante estos cambios los archivos sufrieron varias modificaciones, la más importante es que la empresa actualmente, tiene organizada su documentación en tres archivos: Médica, Administración y Finanzas y Tramite y Emisión; los cuales en un principio estaban juntos, pero con el transcurso del tiempo, se puso en evidencia la necesidad de separarlos para obtener un mejor manejo de la información. Cuando se realiza esta separación la pérdida documental se hace visible y además comienza a surgir otra problemática, pues ahora el número de expedientes está en constante crecimiento y el espacio destinado a ellos comienza a ser insuficiente.

Con los cambios de domicilio se buscó contar con un sitio apropiado para los archivos, pero esta búsqueda no dio resultados en el corto plazo, pues todos los edificios cuentan con espacios adecuados para poner escritorios y módulos de trabajo, pero ningún edificio está preparado físicamente para recibir los archivos, así que la necesidad obliga a improvisar pequeñas oficinas como archivos, con la consecuencia lógica de tener un espacio insuficiente y no apto para ello, además del grave problema en cuanto a la organización de los documentos pues estos tienen que adecuarse al espacio y no a las necesidades propias del archivo, estas circunstancias provocan lo que se conoce como ruido y silencio documental.

Debido a que la aseguradora no cuenta con información documental acerca de cómo se debe reorganizar un archivo, el presente trabajo tiene por objetivo, describir el proceso de depuración de expedientes y organización de un archivo, de acuerdo con los principios archivísticos correspondientes y vigentes y que, además, pueda servir como referente en futuras investigaciones.

Para lograr lo anterior el presente trabajo está estructurado en tres capítulos, en donde el primero de ellos, aporta las nociones básicas de archivística, cómo surge, su historia, sus principios, su función, los tipos y el ciclo vital del documento; que son elementos que necesitamos conocer, para poder elaborar un diagnóstico y planear una reorganización.

En el capítulo dos, se aborda la ubicación y el contexto del lugar en donde se llevó a cabo el proceso, la empresa, que en este caso en particular, es una aseguradora, los tipos de aseguradoras, cómo surge ésta aseguradora, su misión, su visión, valores, productos y áreas; para así poder integrar un diagnóstico de cómo se encontró el archivo.

Y en el tercer capítulo se describe, con una explicación basada en todo lo anterior, cómo se llevó a cabo la depuración y reacomodo del archivo de Trámite y Emisión de la Empresa Plan Seguro, S.A. De C.V. Compañía de Seguros, describiendo el proceso metodológico, paso a paso y terminando con la descripción detallada de los resultados obtenidos, para así poder evaluar los resultados y formular las propuestas o recomendaciones tendientes a optimizar el proceso y sus resultados.

Capítulo 1. Organización archivística

1.1. Bosquejo histórico

A lo largo de la historia los archivos han constituido la memoria de las instituciones y las personas, su existencia se conoce desde que el hombre decidió dejar constancia escrita de sus relaciones y actuaciones como ser social.

La archivística tiene sus orígenes junto a la aparición de las grandes culturas, como los egipcios, griegos y romanos. Fueron estos últimos quienes manejaron el mejor ejemplo de un archivo bien organizado en la antigüedad. “Había archivos estatales muy jerarquizados: centrales, regionales y locales”¹.

A lo largo de la historia, en sus diferentes épocas, los archivos nacen de la necesidad de resguardar los derechos e intereses de algunos miembros de la sociedad y de este modo tener un fácil acceso a la información y poder tomar decisiones informadas.

Heredia Herrera citada por Rufeil sostiene que “La archivística es una disciplina relativamente moderna y, con el nombre de archivología, nace en el siglo XIX como una técnica empírica para el arreglo y conservación de los archivos. Pero su consideración como auxiliar de la historia es bastante reciente”².

¹ COUTURE. (Citado por Rufeil, 2009. p.17)

² *Op.cit.* p.19

Según el diccionario de la Real Academia de la Lengua, “la archivología es la disciplina que estudia los archivos en todos sus aspectos”³ y es la base para el término de archivística.

Debido a que la archivología surge con otras disciplinas como lo es la diplomática, paleografía y biblioteconomía, en un principio carecía de un lenguaje propio que la diferenciara de las otras disciplinas. Esta circunstancia originó que se relacionaran mucho los términos archivología y bibliotecología, dando como resultado una dependencia negativa que retrasó su delimitación del campo de acción y un lenguaje propio de la archivología.

Después de observar que había diferencias y que existe la necesidad de crear sus propios términos, nace la archivología como disciplina y empieza a crear su propio sustento teórico, es en este momento cuando surge uno de sus principios fundamentales, que es el de procedencia, por el cual se distingue de la bibliotecología y la documentología.

El principio de procedencia es la base de la archivística y postula la reunión de los documentos por fondos es decir, que se deben juntar todos los documentos relativos a un establecimiento o familia, en orden y no mezclarse entre ellos, para de esta manera, crear una forma de organizarlos a partir de la entidad que los emite, buscando un mejor manejo de los documentos.

³ Diccionario de la lengua española. <http://lema.rae.es/drae/?val=archivolog%C3%ADa>

Después de la crisis de 1929 y de la Segunda Guerra mundial surge la doctrina *Records management* o gestión de documentos, como parte de la administración de archivos, con el objetivo de lograr una mayor eficacia en el manejo de la información, a fin de obtener el progreso de Estado Unidos de América. Esta gestión de los documentos comprende desde la creación del documento hasta la eliminación del mismo, así como su envío al archivo muerto para su conservación permanente, de esta manera se puede decir que *Records Management* como lo explica Ruiz Rodríguez citado por Mendo Carmona:

Está dirigido a asegurar la documentación adecuada, evitar lo no esencial, simplificar los sistemas de creación y uso de papeleo, mejorar la forma como se organizan y recuperan los documentos, proporcionar el cuidado adecuado y el almacenamiento a bajo costo de los documentos que no se necesitan por mucho tiempo en la conducción de los asuntos del momento.⁴

Todo esto enfocado a lograr una mejor gestión documental que permita la recuperación de la información de una manera más ágil y eficiente, tomando en cuenta todo el contexto histórico que ya se venía desarrollando.

1.2. Definición de archivo

Existen diferentes definiciones del término archivo, por ejemplo, la Real Academia Española define archivo como: “el local en que se custodian los documentos públicos o particulares y conjunto de estos documentos.”⁵

⁴ MENDO CARMONA. 1995. p. 31.

⁵ HEREDIA HERRERA. 2007. p. 25

Por su parte Heredia Herrera define al archivo como:” [...] uno o más conjuntos de documentos, sea cual sea su fecha, su forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada en el transcurso de su gestión, conservados, respetando aquel orden, para servir como testimonio e información para la persona o institución que los produce, para los ciudadanos y para servir de fuentes de historia”⁶.

Tanodi citado por Rufeil define que: “entendemos bajo el término de archivo, las secciones de entidades y las instituciones que reúnen, conservan, ordenan, describen, administran y utilizan la archivalía y eventualmente los documentos históricos⁷.”

Por otra parte Vázquez, también citado por Rufeil, menciona que el “archivo es la institución o la dependencia de una institución que procesa documentos de un archivo con el fin de utilizarlos como recursos y patrimonio al servicio de sus creadores, ciudadanos y de la comunidad donde se encuentran.”⁸

Una definición que cabe destacar es la que cita Antonio Ruiz Rodríguez en su libro *Los Archivos y la Archivística: evolución histórica y actualidad* y que también rescata Mendo Carmona que es la dada por el Consejo Internacional de Archivos que define al archivo como “el conjunto de documentos, sea cual sea su fecha, su forma y el soporte material, producidos o recibidos por cualquier

⁶ *Ibídem* Pág. 27 – 28.

⁷ Rufeil, 2009. p.76.

⁸ *Ibídem* p.76 – 77.

persona, física o moral, o por cualquier organismo público o privado en el ejercicio de su actividad, conservados por sus creadores o sucesores para sus propias necesidades o transmitidos a instituciones de archivo.”⁹

Haciendo un recuento de todas las definiciones mencionadas, se puede decir que los archivos están compuestos por documentos, no importando el soporte con el que los generan las personas, instituciones públicas o privadas y sus dependencias.

Que el archivo se forma por el conjunto de documentos que estos generan y que estos se deben conservar de una manera bien organizada, respetando su origen de procedencia, para que la información pueda ser recuperable y útil, en cualquier momento.

1.2.1 Función de los archivos

Además de reunir, conservar, ordenar, describir, administrar y utilizar los documentos, los archivos también tienen otras funciones encomendadas, que serán realizadas por el personal que en él labora, como organizar y facilitar los documentos, asegurar el traslado periódico del archivo central al archivo histórico; clasificación de los fondos documentales, aplicando los principios archivísticos correspondientes; describir los documentos para que la información sea más

⁹ MENDO CARMONA, 1995. pág.32

accesible y la elaboración de un manual de procedimientos para que estas funciones sean desarrolladas convenientemente por el personal.¹⁰

Todo lo anterior tiene la finalidad de coadyuvar para la recuperación de la información contenida en los archivos y para que aquella pueda ser administrada, conservada y difundida en las instituciones de donde procede, de manera que en la institución, la toma de decisiones sea informada y contribuya a lograr mejores resultados.

La archivística ha surgido después del análisis de las definiciones, el trabajo de campo y la investigación en las diferentes instituciones que producen y acumulan documentos, que a su vez, son las que van construyendo archivos. Lo cual permite la creación de principios, metodología y lenguaje, que identifiquen esta disciplina; es por esta razón que la archivística es la disciplina que describe los aspectos teóricos y prácticos de los archivos y de su función, por lo tanto uno de sus objetivos es, resolver teóricamente como se forman, organizan y se conservan los archivos, a fin de conseguir una economía en cuanto a espacio en la conservación de documentos y una optimización del uso del tiempo.

Otra finalidad de los archivos es ser el centro activo de la información y de la documentación que permita desarrollar el trabajo de una manera más eficaz, proporcionando los mejores servicios a un menor costo, que para lograr esto necesita de la inversión de técnicas o simplemente mobiliario que permita que los documentos estén en perfecto orden y que tengan un buen estado de

¹⁰ Cfr. Rufeil, 2009. p.79.

conservación de los documentos activos o inactivos, ya que no se puede considerar un archivo en donde los documentos se encuentren arrugados, descoloridos, ilegibles o rotos; también tiene que ser un instrumento que ayude a conocer el funcionamiento de otros servicios, todo lo anterior debe servir para la organización del archivo sea funcional y con el menor costo posible, para que sea considerado como óptimo.¹¹

1.2.2. Tipos de archivos

Existen, por su tema, tantos tipos de archivos como actividades a las que se dedican las empresas en todas sus ramas de la economía como son:

Energía (eléctricas, mineras, petroleras), financieras (bancos, aseguradoras), agropecuarias (cooperativas), turismo (agencias de viajes), hostelería (restaurantes, hoteles), transporte, comercio, industria, telecomunicaciones (distribución, telefonía), información (radio, televisión, prensa, revista, agencias), textil, editoriales, alimentación, enseñanza, construcción, salud, ocio y cultura.¹²

Estos archivos pueden ser públicos o privados, pero en ambos casos son los conjuntos de documentos recibidos y generados en el desarrollo de sus funciones, necesarios para el cumplimiento de sus objetivos, para la defensa de sus intereses y para la configuración de la imagen de una empresa.

Los archivos se pueden clasificar en:

¹¹ Cfr. *Archivos y Documentación: el manual para los profesionales*. 2009. p. 6.

¹² GONZALEZ PEDRAZA, 2009. P. 19

Públicos o privados según la naturaleza de la información que contienen, ya que existen datos que no son accesibles para todo el público.

También se pueden clasificar por su finalidad:

* **ARCHIVOS ADMINISTRATIVOS**, aquellos que tienen como finalidad la gestión administrativa. En ellos se guardan los documentos mientras tienen vigencia administrativa. Se caracterizan por el gran volumen de información que poseen, puesto que es una documentación que se genera y circula para resolver el trabajo diario de la institución. Los documentos de este tipo de archivo son de uso exclusivo de la institución que los genera. También se les denomina archivo abierto o vivo.

* **ARCHIVOS HISTÓRICOS**, aquellos que reúnen de forma organizada documentos que tras haber perdido su vigencia administrativa, adquieren con el paso del tiempo un valor nuevo, que es el valor de prueba para la investigación histórica. La documentación está seleccionada de forma voluntaria y selectiva, de modo que solo aquellos documentos importantes y necesarios para la investigación se conservan. Esta documentación pasa a convertirse de uso público, pasa al servicio de la cultura.¹³

Por su edad o tiempo de vigencia de los documentos:

* **ARCHIVOS DE OFICINA O DE GESTIÓN**, Correspondería a la etapa prearchivística. Son aquellos archivos que dependen de los funcionarios durante

¹³ Galán, <http://bibliotecas1978.wordpress.com/tag/antonia-heredia/>

zero a cinco años. Son aquellos que reúnen los documentos de producción reciente y por lo tanto en fase de tramitación. Los documentos están ubicados en la misma oficina o negociado que los ha producido, y están bajo la responsabilidad y manejo directo de las oficinas que los han generado. Permanecerán durante cinco años en la oficina. Son de consulta casi permanente por lo que tienen que tener fácil acceso.

* **ARCHIVO DE DEPÓSITO CENTRAL**, pasados los cinco años entran aquí. Están formados por las series documentales transferidas desde los distintos archivos de oficina que integran la estructura de la institución y aquí se conservan hasta 20 o 30 años. Se trata de una documentación que aun tiene valor primario, por lo tanto, aún tiene o puede tener vigencia administrativa, pero su consulta es cada vez menor. Esta documentación ya queda bajo el control de un archivero y debe ser tratada estableciendo criterios de clasificación y ordenación. Normalmente se encuentra ubicado en el mismo edificio de la institución.

* **ARCHIVO DE DEPÓSITO INTERMEDIO**, formado por las series documentales que han sido transferidas desde los archivos centrales de diferentes organismos que integran la estructura de la administración que se trate. La ubicación de estos archivos suele ser en un edificio diferente al del organismo que los produce. Se conserva la documentación desde los veinte a los cincuenta años que es el tiempo medio aproximado en que un documento ha perdido toda su vigencia administrativa. Ha ido perdiendo valor primario y adquiriendo un valor secundario. Cuando los documentos llegan a este archivo se empieza a pensar en la selección o expurgo.

* **ARCHIVOS HISTÓRICOS O DE DEPÓSITO PERMANENTE**, la documentación solo tiene valor secundario. Ha sido seleccionada anteriormente y permanecerá en este depósito de forma indefinida, permanente¹⁴.

1.2.3. El archivo de una empresa

Como ya se mencionó anteriormente, el archivo es una unidad dentro de una empresa que se encarga de recibir los documentos que genera la estructura en la cual está inserta y los organiza y administra, para facilitar la información que se necesita en la toma de decisiones, que contribuyan en la empresa al logro de sus objetivos, que son la satisfacción de los clientes internos y externos.

Una parte importante de las funciones de los documentos, es resguardar la memoria de la empresa para auxiliar a la generación de la historia de la misma; son de mucha ayuda en la creación de una imagen corporativa y ayudan en cuestiones legales en la defensa de sus intereses.

El archivo de una empresa tiene como misión básica proporcionar la información pertinente, debidamente tratada y en el momento oportuno al resto de la empresa, normalmente a través de un sistema de gestión, este sistema tiene que estar en el mismo nivel de eficacia y eficiencia de la empresa para un buen funcionamiento de la misma y de sus objetivos, seleccionando, tratando,

¹⁴ *Ibíd.*

recuperando y difundiendo los documentos, en sus diferentes fases, activo, semiactivo e inactivo, Ruiz Rodríguez, citado por De La Moneda Carrochano sostiene que:

A medida que aumente la eficacia del archivo y su integración en el proceso vital de la empresa aumentarán sus recursos y la inversa, a medida que el archivo sea vertebrado y dotado aumentará su rentabilidad.¹⁵

Con esto se puede decir que, en la medida que se le inviertan recursos al archivo éste podrá lograr sus objetivos y será mucho más útil a la empresa.

La misma autora cita a Lemaitre y Maders que sostiene que el archivista que se enfrenta por primera vez a un fondo se plantea un problema de organización que se puede resolver por medio de las diez fases:¹⁶

1. Identificación del problema
2. Plantear el problema
3. Analizar la situación
4. Diagnosticar
5. Encontrar soluciones
6. Decidir
7. Realizar
8. Seguir los resultados
9. Estandarizar
10. Generalizar

¹⁵ DE LA MONEDA CARROCHANO, 1995. P. 247.

¹⁶ *Ibidem* P.240.

Estos diez pasos y el análisis del ciclo vital del documento (activo, semiactivo e inactivo) pueden ayudar a resolver muchos problemas de organización en un archivo.

Para poder organizar un archivo necesitamos conocer la institución a la cual pertenece, el tipo de documentos que maneja para poder cumplir con el principio de procedencia, en la historia de la empresa se debe considerar su evolución orgánica y funcional, funciones actuales y objetivos, el organigrama para saber en dónde específicamente está inserto el archivo.

1.3 Definición de organización de documentos

Según Cruz Mundet en su diccionario de archivística, la organización de documentos es un:

Proceso archivístico y su resultado, aplicado a un fondo o a una sección de fondo que consiste en dotarle de una estructura lógica que reproduzca el proceso mediante el cual los documentos han sido creados, siguiendo los principios de procedencia y de orden original. (Clasificación y ordenación) 2.- en describir los documentos y sus agrupaciones de modo que sean recuperables para su uso (Descripción) 3.- En ubicarlos de modo que se garantice su conservación y su localización (Instalación).¹⁷

¹⁷ Cruz Mundet, 2011. p. 268.

Para Laura Argento Nasser y Noelia García la organización de documentos es el proceso archivístico que consiste en el desarrollo de un conjunto de acciones orientadas a identificar, clasificar y ordenar los documentos de una unidad.

Con las definiciones aportadas se puede decir que, la organización de documentos es el conjunto de acciones que se realizan en un archivo para lograr la recuperación de la información de una manera lógica, originando una serie de pasos que permitan hacer del proceso diario una tarea más fácil.

El objetivo que persigue la organización es clasificar, ordenar describir y ubicar a los documentos para un mejor manejo de la información y sus funciones van acompañadas del análisis del ciclo vital del documento que son, aparte del principio de procedencia, las bases para la organización de cualquier archivo.

1.4 Ciclo vital del documento

El ciclo vital de los documentos es un principio establecido por la archivística norteamericana, este concepto fue desarrollado en los años treinta, tras el establecimiento del Archivo Nacional de los Estados Unidos (1934), viene a significar que “la información documental tiene una vida similar a la de un organismo biológico, el cual nace (fase de creación), vive (fase de mantenimiento y uso) y muere (fase de expurgo)”.¹⁸

¹⁸ CRUZ MUNDET, 2001. p. 95.

Los documentos de un archivo son los mismos desde que se producen en la oficina hasta que son depositados en un archivo histórico o son dados de baja; sin embargo su valor y su función van modificándose en las sucesivas etapas, correspondiendo a cada etapa un tipo de archivo distinto.¹⁹

FASE	FUNCIÓN	DURACIÓN	LOCALIZACIÓN
ACTIVA	Documentación en trámite. Vigencia administrativa y consulta frecuente	3 a 5 años	Archivos de oficina o de gestión
SEMIACTIVA	Consulta esporádica. Evaluación para su selección y expurgo.	De 3/6 a 25 años	Archivo Intermedio (integrado en el Archivo General)
INACTIVA		A partir de 25 años (valor permanente)	Archivo General

Tabla 1 Ciclo del documento. (Fuente: Archivos y Documentación: el manual para los Profesionales)

Cabe señalar que el periodo de duración de los documentos, depende también de las políticas, normas o reglamentación y leyes que rijan al archivo y al país al que pertenece.

El archivo de gestión es el que reúne a los documentos en la fase primera de su creación y uso frecuente, ya que están bajo la responsabilidad y manejo

¹⁹ *Archivos y Documentación: el manual para los profesionales*. 2009. p. 15.

directo de las unidades administrativas, de ahí que sea más conocido como el archivo de oficina, los documentos deben ser guardados por un periodo de cinco años aproximadamente pues este plazo no siempre se cumple ya que la gestión concluye cada vez en un plazo menor de tiempo.

El archivo intermedio se considera cuando la documentación perdió prácticamente toda la utilidad bajo la cual ha sido creada, es cuando se transfieren de archivo de gestión a este tipo que se suele caracterizar por el resguardo masivo de los documentos a un menor costo y por más tiempo.

El archivo histórico se forma a partir de que los documentos se seleccionan por su valor informativo, histórico y cultural, así que pasan a ser conservados a perpetuidad de manera que las condiciones garanticen su integridad y transmisión a generaciones futuras.²⁰

Según el Diccionario de Terminología Archivística citado por Cruz Mundet un documento es “la combinación de un soporte y la información registrada en él, que puede ser utilizado como prueba o para la consulta”²¹; se puede decir entonces que los documentos también tienen características propias tanto internas que se refieren a datos como entidad productora, orígenes funcionales, fecha y lugar de producción y contenido, como externas que son tipo, formato, cantidad, clase y forma.

²⁰ Cfr. CRUZ MUNDET, 2001, p. 95.

²¹ *Ibíd.* p. 95.

Todas estas características hacen que los documentos según su forma y contenido sean resguardados en el archivo por un periodo de tiempo determinado y que los documentos pasan por las etapas del ciclo vital, que los hacen transitar por los diferentes tipos de archivos.

Cuando el documento pasa por las fases de su ciclo vital, es necesario que pase por una última etapa que se le llama expurgo que es la eliminación de documentos mediante la valoración y selección de los mismos, este proceso es necesario ya que si no se lleva a cabo los archivos se pueden llenar de información innecesaria que sólo ocupa espacio y que ya no es de utilidad para la organización a la cual sirve, es por esto que se recomienda ponerles un plazo de tiempo a los documentos para su selección y eliminación.

Capítulo 2. Plan Seguro, S.A. de C.V. Cía. de Seguros

2.1 ¿Qué es una aseguradora?

En este capítulo se abordará todo lo referente a lo que se entiende por aseguradora, comenzaré mencionando algunas definiciones, aspectos relevantes de los seguros, y los datos más importantes de la empresa.

A continuación citaré algunas definiciones dadas por Instituciones especializadas en el tema de los seguros:

Para la **Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS)** que es el organismo que agrupa al 80% de las compañías aseguradoras de México:

Un seguro es un mecanismo de mitigación de riesgos que permite restituir el patrimonio o la capacidad económica de las personas físicas o morales, cuando se hubieren perdido por causas contingentes.²²

Para la **Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF)** institución pública dependiente de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, aseguradora es:

²² *Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS).*
<http://www.amis.org.mx/amis/assets/pages/quienes.html#inicio>

Es una institución financiera organizada como sociedad anónima de capital fijo o variable que requiere de la autorización de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, para funcionar como institución o sociedad mutualista de seguros, y es supervisada por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.²³

Retomando lo anterior se puede decir que un seguro es una inversión que hace una persona física o moral, para afrontar económicamente un posible accidente o enfermedad, y que los seguros en México están regulados por la CONDUSEF, AMIS, y la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

2.2 Tipos de aseguradoras

Existen diversos tipos de seguros que se desarrollan de acuerdo con las necesidades de los clientes, estos seguros pueden cubrir diferentes tipos de riesgos y padecimientos según su tipo y se clasifican de la siguiente manera.

Los diferentes tipos de seguros son:

Seguro de Accidentes Personales El seguro de accidentes personales garantiza el pago de una determinada suma en caso de defunción, pérdidas de órganos del cuerpo o incapacidad total o parcial del asegurado como consecuencia de un accidente.

²³ *Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF)*. <http://www.condusef.gob.mx/index.php/instituciones-financieras/aseguradoras>

Seguro de Gastos Médicos Mayores Está diseñado para cubrir los gastos médicos originados por un accidente y/o enfermedad cubierto en la póliza, una vez que el monto rebasa el deducible.

Seguro de Salud Está enfocado a prevenir, conservar, restaurar y rehabilitar la salud del asegurado. Las Instituciones de Seguros Especializadas en Salud (ISES) son las aseguradoras autorizadas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) y supervisadas por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF) y la Secretaría de Salud (SSA) para operar dichos seguros.²⁴

En estas tres clasificaciones se encuadran los diferentes productos de todas las aseguradoras, dentro de los cuales se tratan de incluir todos los posibles riesgos y accidentes que pueden cubrir sus productos, para que los clientes encuentren en sus servicios la protección de su patrimonio y la solución a sus necesidades para hacer frente una situación emergente.

Dentro del seguro de salud y de gastos médicos mayores se pueden distinguir ciertas diferencias, las cuales se mencionan a continuación:

Salud: Enfocado a prevenir, conservar, restaurar y rehabilitar la salud del asegurado.

²⁴ *Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS).*
<http://www.amis.org.mx/amis/assets/pages/quienes.html#inicio>

Gastos Médicos Mayores: Enfocado a restaurar y rehabilitar la salud del asegurado.

Preventivo y curativo: Contacto con el médico antes de que se presente un padecimiento.

Curativo: Contacto con el médico una vez que se presentó un padecimiento.²⁵

Por lo tanto, se puede decir que la diferencia fundamental entre todos ellos, es que uno de salud abarca todas las posibilidades y los otros, solamente ofrecen una o dos posibilidades que pueden ser, restaurar o curar pero nada más.

Estos seguros se comercializan o se compran en cualquiera de estas diferentes opciones:

Individual y/o Familiar Orientado a brindar protección al individuo y/o familia contratante.

Grupo y/o Colectivo Orientados a brindar protección sobre riesgos específicos inherentes a sus actividades, a los empleados de los sectores empresariales más diversos, así como a los miembros de asociaciones y agrupaciones legalmente establecidas.

Escolar En caso de Seguros de Accidentes Personales, orientado a brindar protección a los alumnos inscritos en un centro de enseñanza (academia, escuela, instituto, universidad, facultad, colegio, etc.) así como al personal docente y empleados (profesores, secretarias, intendentes, etc.).

El periodo de protección del seguro generalmente es durante el año escolar, pero también se puede incluir cursos de verano durante el periodo de vacaciones.

²⁵ *Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS).*
<http://www.amis.org.mx/amis/assets/pages/quienes.html#inicio>

Corto Plazo

En caso de Seguros de Accidentes Personales, orientados a brindar protección a personas o grupos que van a realizar un viaje de placer, de descanso, de vacaciones, o que van a asistir a convenciones, congresos o reuniones. La duración de este tipo de seguros puede ser de 3 a 330 días.²⁶

Se puede decir que los seguros pueden ser comprados, de manera individual o por un conjunto de personas que tengan las mismas necesidades por cubrir, por un plazo que puede variar en su duración.

2.3 Historia

La entidad dónde se realizó el trabajo que origina este escrito, inicia actividades en 1994 como una Administradora de Salud bajo el concepto de medicina de prepago. En noviembre de 1996 recibe autorización para constituirse como Institución de Seguros y nace Plan Seguro, S.A. de C.V. Compañía de Seguros. (Véase foto 1)



Foto 1. Edificio actual de Plan Seguro, S. A. de C. V., CIA de Seguros.

²⁶ *Ibíd.*

En 1997 se constituye como institución de seguros operando los sub-ramos de Salud y Gastos Médicos Mayores. El 19 de Septiembre de 2001 obtiene la autorización como Institución de Seguros Especializada en Salud (ISES), convirtiéndose así, en la primera aseguradora autorizada para operar el ramo de Salud en México. El contar con la experiencia, conocimiento del negocio y procedimientos establecidos, le permite, ser la primera aseguradora que cuenta con la plataforma y respaldo necesarios para brindar los mejores productos y servicios en el mercado mexicano, lo que ha facilitado obtener y mantener, la confianza de sus asegurados.

Su cartera está compuesta por un 60 % de contratos individuales y 40% de contratos colectivos. Ocupa el lugar décimo de treinta ocho en el ramo de atención a accidentes y enfermedades, se encuentra en el número once de las cincuenta y un aseguradoras que operan en el ramo de Gastos Médicos Mayores del Sector Asegurador. Así mismo en el lugar número dos de las ocho aseguradoras que operan en el ramo de salud del sector asegurado.²⁷ Cuenta con más de 112,600 asegurados, hecho que le permite estar posicionada entre las 3 primeras aseguradoras en infraestructura médico-hospitalaria.

Cuenta con más de 4,940 médicos tratantes en convenio, también dispone con una red de más de 500 hospitales a nivel nacional. Tiene presencia en todo el Distrito Federal Oficinas de Servicio en las colonias Polanco, Rio Mixcoac y Condesa. En el interior de la República cuenta con oficinas de servicio en las ciudades de Monterrey y Guadalajara, además de oficinas de desarrollo comercial

²⁷ *Manual de Capacitación de agentes 2013.* [Documento interno] P. 8 y 9.

en algunas ciudades como Torreón, Saltillo, Hermosillo, Irapuato, Aguascalientes, Zapopán, Morelia, León, Toluca, Cuernavaca, Puebla, Cancún, Querétaro, Mérida, San Luis Potosí y Ciudad Juárez.

Un hecho muy importante a considerar, son los fines de la empresa, entre los que destacan, los siguientes aspectos:

2.4 Filosofía

Se sustenta en nuestra práctica diaria a través de nuestra misión, visión, valores y conocer nuestra vocación por más de 15 años. ²⁸

2.5 Misión:

Nuestra razón de existir Brindar tranquilidad a personas y familias preocupadas por su calidad de vida, ofreciendo el respaldo financiero necesario, para la atención de su Salud.²⁹

2.6 Visión

Hacia dónde nos dirigimos Ser la Aseguradora de Salud del mercado mexicano, reconocida por sus altos estándares de calidad de servicio y solvencia, garantizando en todo momento justa respuesta a las necesidades de sus asegurados, el desarrollo de sus colaboradores y la confianza de sus Asociados³⁰.

²⁸ *Manual de Capacitación de agentes 2013.*[Documento interno] Pág. 7

²⁹ *Ibíd.*

³⁰ *Ibíd.*

2.8 Áreas de plan seguro

Como en toda empresa, Plan Seguro tiene que hacer equipos de trabajo que se organizan para lograr la meta de toda la aseguradora que es, vender un producto de calidad que se ajuste a las necesidades de los clientes; para ello se divide en áreas de trabajo, las cuales se describen a continuación.

ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Esta área atiende todo lo relacionado con lo administrativo y financiero de la empresa, cuenta con administradores y contadores, quienes se encargan de los pagos, reembolsos, primas, compras, comisiones, presupuestos y contrataciones de personal, ya que dentro de esta sección se localiza el área de recursos humanos de la empresa.

ÁREA TÉCNICA

En esta área se realiza lo referente a la valoración y cotización de los productos, cuenta con un equipo de actuarios los cuales valoran los riesgos a los que se podría enfrentar la empresa cuando asegura a individuos y grupos, por ello establecen reglas de aseguramiento y condiciones para los seguros.

AREA MÉDICA

Esta área es la encargada de los convenios con hospitales y médicos, pagos directos, valoran los reembolsos, aprueban las cirugías o las programan, aplican exámenes de selección a los clientes que cuentan con padecimientos declarados para ver hasta por cuanto se podrían asegurar, para ello cuenta con un conjunto de médicos, asistentes y capturistas, que colaboran para dar un buen servicio al cliente, pues en esta área está el módulo de atención, que funciona las 24 horas y que es el primer contacto que tienen los clientes en un siniestro.

VENTAS

Es la división dónde se encuentran todos los directores, coordinadores y agentes que comercializan los productos de la aseguradora, de ellos depende que se obtengan más clientes, para de este modo, generar más ganancias

NORMATIVA

Aquí se resuelven los problemas legales como demandas, condiciones de los contratos, etc.; los abogados que aquí efectúan su labor, revisan todos los contratos para ver que estén dentro del marco de la legalidad y verifican que tanto las personas físicas como morales cumplan con el artículo 140 de las sociedades mutualistas.

TECNOLÓGICA

Los ingenieros que se ubican en esta área, son los encargados de adquirir para la empresa, los aditamentos tecnológicos como teléfonos, computadoras y software necesarios para la actualización y realización de las actividades que se generan al interior de toda la empresa.

MERCADOTECNIA

Esta área la maneja una mercadóloga quién es la encargada de dar a la empresa, la imagen que la distingue y también del diseño e imagen de los productos que se ofrecen a los posibles consumidores.

SUBDIRECCIÓN TRÁMITE Y EMISIÓN

El área se encarga de cotizar, revisar y emitir las pólizas a los clientes, se compone por coordinadores, emisores y supervisores de las pólizas.

En esta área se localiza el archivo en donde se desarrolla este trabajo recepcional, pues toda la información que genera esta área es depositada en el archivo de trámite y emisión, que son todas las pólizas que la empresa genera, en particular las carátulas de las pólizas, los endosos de cambios o cancelaciones y lo referente al artículo 140 de la Ley general de instituciones y sociedades mutualistas de seguros.

De manera gráfica y aunque no se cuenta con un organigrama institucional, lo antes descrito se puede ver en la siguiente figura:

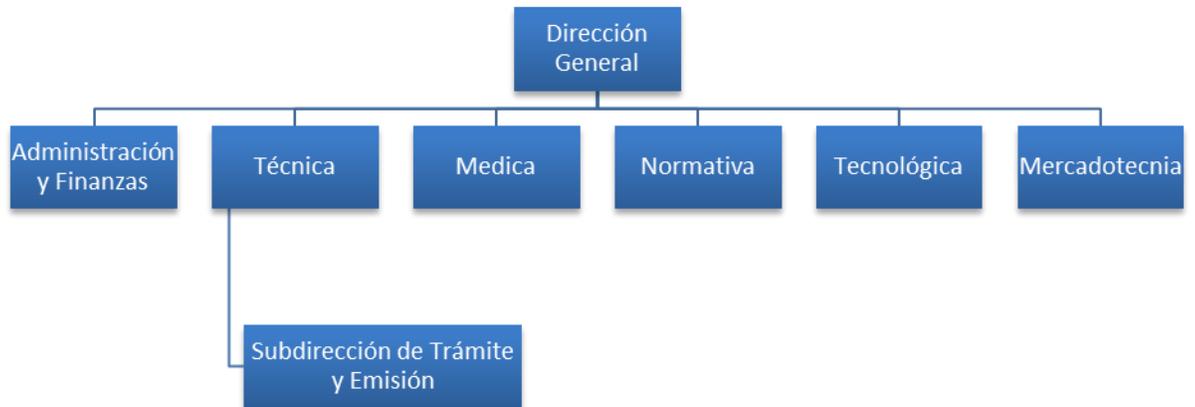


Fig.1 Estructura de la Compañía Plan Seguro, S.A. de C.V.

2.9 Productos

Plan seguro tiene diferentes servicios que se encuentran en las líneas de sus productos las cuales se expondrán a continuación:

2.9.1 Línea Golden

Es un producto que ofrece servicios preferenciales de vanguardia, convirtiéndolo en un seguro de ventajas competitivas. Supera los programas de gastos médicos mayores tradicionales ya que contiene servicios adicionales que benefician a la salud y el patrimonio de los clientes.

Es un producto de gastos médicos mayores completo el cual tiene los siguientes beneficios y coberturas:

*Medicina Hospitalaria

Honorarios médico-quirúrgicos, anestesiólogo, ayudantes y enfermeras

Sala de urgencias, quirófanos, recuperación, terapia intensiva, intermedia, coronaria

Consultas intrahospitalarias

Exámenes de laboratorio, imagen y gabinete.

Todos los medicamentos, insumos y materiales hospitalarios

Transfusiones

Parto o cesárea y sus complicaciones

Oxígeno

Consultas con médicos generales y especialistas*

Exámenes de laboratorio, imagen y gabinete*

Medicamentos*

- Otros Beneficios

Prótesis, aparatos ortopédicos, rehabilitación y fisioterapia

Ambulancia aérea o terrestre

Tratamientos dentales por accidente

Deportes peligrosos

Daño Psiquiátrico

Reconocimiento de Antigüedad.

Enfermera a domicilio.

Circuncisión

Cirugía Refractiva

Programa de Asistencia Médica.

Programa de Servicio de Asistencia Funeraria*.

*Este beneficio solo está incluido si cuenta con una póliza Individual.

- Beneficios Opcionales

Emergencia médica en el extranjero

Cobertura de Atención Médica en el Extranjero

Cobertura dental

Cobertura de Indemnización Diaria por Hospitalización por Accidente*

Cobertura de Indemnización por Cáncer Femenino*

*Esta cobertura solo se puede contratar si se cuenta con una póliza Individual.

Este producto se Identifica por la letra “L” y se subdivide en LI que es Línea Golden Individual, LC Línea Golden Colectivo y LG línea Golden Pull, que se identifican por cómo están comprados para una sola persona o para muchas y la

diferencia entre Colectivo y Pull, es que en este último se encuentran asegurados que pertenecen a un colectivo.

El número de pólizas con las que cuenta este producto son:

LI 21,400

LC 14,300

LG 3,450

2.9.2 Línea óptima

Es un producto de amplias coberturas, que le brinda el acceso a los siguientes beneficios de salud:

- Medicina Ambulatoria

Procedimientos de corta estancia

Campañas preventivas

Consultas con médicos generales y especialistas

Exámenes de laboratorio, imagen y gabinete.

Revisiones Médicas

- Medicina Hospitalaria

Honorarios medico-quirúrgicos, anestesiólogo, ayudantes y enfermeras.

Sala de urgencias, quirófanos, recuperación, terapia intensiva, intermedia, coronaria.

Consultas intrahospitalarias

Consultas post hospitalarias

Exámenes de laboratorio, imagen y gabinete

Todos los medicamentos, insumos y materiales hospitalarios

Transfusiones

Parto o cesárea y sus complicaciones

- Otros Beneficios

Prótesis, aparatos ortopédicos, rehabilitación y fisioterapia

Ambulancia aérea y terrestre

Tratamientos dentales por accidente

Daño psiquiátrico

Deportes peligrosos

Padecimientos congénitos, partos y cesáreos.

Enfermera a domicilio

Circuncisión

Servicio de Asistencia Funeraria (Individual)

Cirugía Refractiva

Programa de Asistencia Médica.

*Beneficios Opcionales con costo

Emergencia médica en el extranjero

Cobertura de Atención en el Extranjero

Cobertura dental

Cobertura de Indemnización Diaria por Hospitalización por Accidente

Cobertura de Cáncer Femenino

Como en Golden la línea de óptima se subdivide en PI que es Individual, PC que es Colectivo y PG que es un Pull, que como explicamos son asegurados de un colectivo en forma individual.

El número de pólizas que conforman este producto son:

PI 7,830

PC 5,880

PG 400

2.9.3 Línea integral

Este producto incluye acciones para el cuidado de la salud, como son: medicina ambulatoria, hospitalaria y rehabilitación para contribuir al restablecimiento de la misma, cuenta con programas estructurados de medicina preventiva, algunos beneficios son:

Medicina Preventiva:

Campañas Preventivas permanentes

Control del Niño Sano

Examen Preventivo

Revisión Médica Preventiva

- Medicina Ambulatoria

Consultas con médicos generales y especialistas

Consultas con médicos nutriólogos y homeópatas

Exámenes de laboratorio, imagen y gabinete

Procedimientos de corta estancia

- Medicina Hospitalaria

Honorarios medico-quirúrgicos, anestesiólogo, ayudantes y enfermeras

Sala de urgencias, quirófanos, recuperación, terapia intensiva, intermedia, coronaria

Consultas intrahospitalarias

Exámenes de laboratorio, imagen y gabinete

Todos los medicamentos, insumos y materiales hospitalarios

Cuarto y alimentos

Cunero y Neonatólogo

Atención fisiológica del recién nacido

Oxígeno y transfusiones

- Otros Beneficios

Prótesis, aparatos ortopédicos, rehabilitación y fisioterapia

Ambulancia aérea o terrestre

Tratamientos dentales por accidente

Enfermera a domicilio

Emergencia en el Extranjero

Programa de Asistencia Médica

Daño Psiquiátrico

Deportes Peligrosos

Medicamentos después de un evento hospitalario

Ayuda para Parto y Cesárea

Complicaciones del embarazo, parto, cesárea o puerperio

Padecimientos Congénitos

Aborto y Legrados

Salpingoplastia y Vasectomía

- Beneficios Opcionales

Cobertura de Control del Embarazo, Parto y Puerperio

Cobertura mujeres embarazadas

Cobertura Dental

Cobertura de Indemnización Diaria por Hospitalización por Accidente*

Cobertura de Cáncer Femenino*

Cobertura de Emergencia en el Extranjero*

*Cobertura aplica en Pólizas Individuales

Este producto se distingue por las letras MI y SI son el primer producto de Plan Seguro y como es el primer producto su número de póliza es reducido de MI 8,200 y SI 2,700.

2.9.4 Línea Salud Vital

Es un producto que tiene por objeto la prestación de servicios dirigidos a fomentar y restaurar la salud, sus principales ventajas es que no se paga deducible y no hay pago extra por consulta.

2.9.4.1 Plan Principal / Múltiple

El plan principal es un sub-producto de la línea salud vital entre los beneficios que otorga se mencionan los siguientes:

- Consultas generales, de especialidad y dentales (sin límite)
- Examen anual de medicina preventiva sin costo (Comprenderá un análisis personal, Examen físico y de orina con tira reactiva)
- Atenciones ambulatorias menores a 12 hrs. cada una (sin límite) Incluye Medicamentos y Material de Curación
- Estudios de Laboratorio para pacientes hospitalizados y externos: Análisis Clínicos y Patología
- Imagenología para pacientes hospitalizados y externos: Rayos X, Tomografía Computarizada, Ultrasonido Resonancia Magnética, Electrocardiograma, Electroencefalograma y Densitometría Ósea.

- Auxiliares de Tratamiento: Prótesis, Órtesis, Rehabilitación y Fisioterapia
- Traslados en ambulancia dentro del D.F. y zona metropolitana (sin límite)
- Hospitalización cubierta hasta por 30 días. Servicio de Terapia Intensiva e Intermedia por 10 días para cada concepto, salvo tiempos de espera y exclusiones de la póliza
- Consultas intrahospitalarias
- Transfusiones
- Vacunas antirrábicas, de tipo inmuoalérgicas y desensibilización inmunológica
- Padecimientos congénitos, Parto o cesárea y sus complicaciones
- Atención Quirúrgica en todas las especialidades, salvo tiempos de espera y exclusiones de la póliza
- Campañas Preventivas
- Programa de Servicio de Asistencia Funeraria
- Cobertura de Indemnización Diaria por Hospitalización por Accidente*
- Cobertura de Indemnización por Cáncer Femenino*
- *Estos beneficios son opcionales y con costo para el Asegurado
- Este producto se identifica con las letras VP que es Principal y VM múltiple su número de pólizas es reducido VP 2170 y VM 460

2.9.4.2 Plan Básico

Como parte de la línea salud vital esta el plan básico el cual tiene los siguientes beneficios:

- 12 Consultas generales, de especialidad y dentales
- 3 Atenciones de Consulta Ambulatorias menores a 12 hrs. c/u
- Exámenes de orina, estudios Coproparasitológicos, Química Sanguínea de 5 elementos y Biometría Hemática con un co-pago del 20%
- Programa de Servicio de Asistencia Funeraria

Este producto lo distingue la letra VB línea Vital Básica es de los productos más pequeños porque solo cuenta con 400 pólizas.

2.10 Club Prestigio

Permite disfrutar de los beneficios únicos de contar con la exclusiva membresía club prestigio, una membresía que sin lugar a dudas ofrece las mejores alternativas de salud, un beneficio individual y familiar muy adecuado, que ofrece las siguientes características:

- Orientación médica telefónica durante las 24 horas los 365 días del año (sin límite de orientaciones).
- Consultas a domicilio con médicos de prestigio por menos de la tercera parte de su costo.
- Descuentos en estudios médicos de laboratorio, imagenología y gabinete.
- Servicio de Ambulancia terrestre sin costo.
- Referencia médica con especialistas de primer nivel por menos de la tercera parte de su costo.
- Servicios odontológicos a precios preferenciales.

- Paciente Plus. Todos los miembros de CLUB PRESTIGIO contarán con descuentos tratándose de padecimientos congénitos y enfermedades crónicas degenerativas
- Cuidados de enfermería a precio preferencial
- Referencia a ópticas. Costos preferenciales y descuentos
- Acceso a nuestra Red de proveedores

Como se puede apreciar, a pesar de ser una empresa relativamente joven cuenta con una gama amplia de productos que están diseñados para satisfacer las necesidades de sus clientes, además de contar con gran equipo de colaboradores especializados en los diferentes temas y que apoyan a que la empresa sea cada día más grande y la mejor en su rama.

Capítulo 3. Organización y depuración del archivo de trámite y emisión de Plan Seguro, S.A. de C.V. CIA. de Seguros

3.1 Contexto

Los archivos son una parte importante de la empresa ya que en éstos se almacena toda la información relacionada con el trabajo que día a día se realiza en la empresa, además, la información es necesaria en todo momento pues de ella depende que la empresa tome el rumbo que la haga crecer y mejorar los servicios que ofrece a sus clientes.

Plan Seguro es una aseguradora relativamente joven, ya que en comparación con otras grandes aseguradoras, esta empresa lleva apenas 15 años de existencia y se especializa únicamente en el ramo de salud, y por ser casi nueva no ha podido establecerse físicamente en un solo local, hecho que ha provocado que en más de una ocasión tuvieron que cambiar de domicilio y en estos cambios los archivos no han sido bien tratados y resguardados, por esta circunstancia los archivos tuvieron que ser separados y acomodados en locales que no estaban debidamente adaptados para funcionar como archivos.

El archivo de plan seguro es un archivo de tipo trámite depende de la Subdirección de Trámite y Emisión de la Actuaría Patricia Mercado Solórzano, cuenta con el servicio de préstamo y devolución de pólizas, su objetivo es

resguardar los contratos y endosos³¹ generados del uso del seguro de gastos médicos; cuenta con un archivista de base y un becario de medio tiempo, los cuales dan servicio de nueve de la mañana a una de la tarde; y con un archivista de base y un becario de medio tiempo, quienes dan servicio, de dos a seis de la tarde de lunes a viernes.

3.2 Metodología

El tipo de estudio que se realizó fue descriptivo- deductivo; se partió de una investigación documental que sustenta el marco teórico y referencial para después llevar a cabo una observación directa al archivo y proponer las posibles soluciones a los problemas que enfrentaba este archivo.

La primer problemática que había que atender con este archivo, era la falta de espacio, pues el local que le destinaron, no era el más apto para albergar un archivo, seguido de la necesidad de acomodar una cantidad excesiva de expedientes, ya que no se había hecho una selección y depuración de las pólizas que ya estaban canceladas lo cual provocaba un mayor conflicto, pues si ya desde antes no había espacio, con este exceso de pólizas, menos iban a caber las nuevas pólizas que se estaban generando en ese momento; se tenían que sacar, recorrer y reacomodar los productos sin descuidar las actividades normales del archivo que son, el préstamo y devolución de pólizas, y archivar los documentos generados en el día.

Debido a lo anterior, el objetivo del presente trabajo es describir el proceso de organización y expurgo del archivo de trámite y emisión de Plan Seguro, S.A.

³¹ El término endoso hace referencia a los documentos emitidos por la aseguradora al paciente, durante la vigencia de la póliza.

de C.V. mediante la redacción detallada de cada procedimiento que se realizó y los resultados que se obtuvieron.

3.3 Diagnóstico

En abril del año 2011, cuando se dio inicio a las actividades en Plan Seguro, se encontró la siguiente situación: el archivo estaba localizado en el sótano del edificio, este cuenta con dos accesos uno por las escaleras de servicio y el otro por el estacionamiento de la empresa. Como es un espacio pequeño que fue adaptado para ser archivo, cuenta con cuatro pasillos, en los cuales se localizan los estantes en donde se acomodan los expedientes.

En los cuatro pasillos se encontraban casi todos los productos, excepto lo referente a la cartera de Telmex, ya que por ser un producto tan grande no se podía meter en aquel reducido espacio físico.

Cuando comencé a laborar en la empresa, se encontraba a cargo del archivo, una persona que venía de una experiencia previa de trabajo en este rubro, pero que no contaba con los conocimientos teóricos para manejar eficientemente un archivo.

El archivo estaba organizado según el criterio de esa persona, que sólo se dedicaba a darle funcionalidad y que solamente se limitaba a dar el servicio de préstamo lo más rápido y eficazmente que podía. Bajo esta circunstancia y sumándole la carga de trabajo, era evidente que el archivo no era muy funcional para todos, ya que solamente la persona mencionada, conocía la ubicación de los

expedientes y pocas personas conocían el orden y acomodo de los mismos, ya que el acomodo era muy peculiar pues en el pasillo 1 se encontraba una parte de PB (Promobroker) seguido de Plan Vital (VP, VM y VB) e Interespecial GI como se ve en la foto 2.



Foto 2. Vista lateral del pasillo 1 del archivo de Trámite y Emisión de Plan Seguro

En el pasillo 2 se encontraba la continuación de GI y Línea Golden Individual LI con algunas cajas de Artículo 140, que se puede apreciar en la foto 3; los pasillos 3 y 4 eran los más complicados, ya que en ellos el volumen de productos era excesivo, pues en el pasillo 3 se localizaba lo nuevo de Golden Pull LG, seguido de algunas licitaciones como las de la Universidad Nacional Autónoma de México UN, la del Ejercito Mexicano IF y abajo los expedientes del Pull de Optima PG, seguido de los expedientes de Salud Optima Individual PI y colectivo PC, terminando con una parte de Línea Golden Colectivo LC que hasta ese momento era el producto más grande; esto es visible en la foto 4.



Foto 3. Vista del pasillo 2 del archivo de Trámite y Emisión de Plan Seguro.



Foto 4. Vista del pasillo 3 del archivo de Trámite y Emisión de Plan Seguro.

Y por último en el pasillo 4, se ubicaba el inicio de Golden Pull LG, enseguida una parte de Golden Colectivo LC, seguido de las licitaciones más grandes como las de la Embajada de España EE, las del Conacyt CY, Telecom TC, por mencionar algunas y terminaba con los productos más pequeños, que son la línea especial MI y SI que por su costo elevado solamente ha generado pocas pólizas. Relativamente este pasillo en especial es de difícil acceso pues en él se encuentra la bodega del área de mantenimiento. Así que es un pasillo de mucho tránsito y era en donde se colocaban las cajas de archivo, de modo que el espacio era muy reducido como se puede observar en la foto 5



Foto 5. Vista del pasillo 4 del archivo de Trámite y Emisión de Plan Seguro.

En resumen esta organización era casi imposible de aprender para aquellos que atendían las solicitudes de información, y en este caso el archivista era un elemento fundamental en el trabajo cotidiano de la empresa, situación que era muy evidente cuando él no se encontraba; otras personas se tardaban un tiempo considerable para encontrar cualquier expediente, lo cual daba como resultado que la información no fuera fácilmente accesible.

A pesar de que el archivo es muy reducido, si cuenta con espacio para las computadoras como se muestra en la fotografía 6.



Foto 6. Vista del pasillo central del Archivo de Trámite de Plan Seguro

Buscando hacer más eficiente el manejo del archivo, se propuso el proceso de depuración y reacomodo que se describe a continuación.

3.4 Proceso de organización y depuración del Archivo de Trámite y Emisión

Para la organización y depuración del Archivo de Trámite y Emisión, se siguieron los siguientes pasos.

1. Conseguir la lista de pólizas canceladas con las jefas del área
2. Sacar póliza por póliza todo lo cancelado
3. Revisar que efectivamente en la fecha de vigencia ya estuvieran canceladas esas pólizas
4. Armar la caja de archivo para meter las pólizas
5. Colocar las pólizas sacadas en orden ascendente
6. Marcar la caja con el tipo de producto y el rango de números que llevaba
7. Mandar la caja al almacén para que se conserve un promedio 5 años
8. Recorrer los expedientes que se quedaron para liberar espacio
9. De acuerdo con el espacio recién liberado, ir organizando y reacomodando los expedientes
10. Ordenar los expedientes de forma descendente

3.4 Producto final

Se logró la integración de todos los expediente de acuerdo con el tipo de pólizas al que pertenecían y organizarlos de menor a mayor en un solo pasillo, logrando así que se cumpliera con el principio archivístico de ordenar la información por orden de procedencia y sin que se revolvieran.

Con esto se lograba un mejor manejo y control de la información ya que era mucho más fácil localizar los expedientes y de este modo se agilizaban las actividades normales como el préstamo y la devolución.

Se acomodó de la siguiente manera, en el pasillo 1 se colocó todo la Línea Golden Individual LI, como se puede apreciar en la foto 7, seguido de los productos pequeños Línea Vital VP, VB, VM, enseguida el producto más grande Línea Golden Colectivo LC, continuando con todo lo más grande que es el producto Interespecial GI, que se apreciar en la foto 8. En el pasillo 3 se daba continuidad a GI para continuar con Línea Optima Individual PI y Colectivo PC seguido de optima Pull PG completo y Promobroker PB, como se puede ver en la foto 9; para terminar con el pasillo 4 con el Pull de Golden LG que en número de expedientes era pequeño y seguido de todas las licitaciones juntas ordenadas y terminando con dos muebles de las pólizas de Línea Especial MI y SI como se puede ver en la foto 10. De esta manera, en el pasillo central se encontrarían los escritorios y las cajas de Artículo 140 y el espacio necesario para recibir y separar todo lo que se iba a generar de pólizas nuevas para darle el lugar correspondiente (foto 11).



Foto 7. Vista del pasillo 1 del archivo de Trámite y Emisión de Plan Seguro.



Foto 8. Vista del pasillo 2 del archivo de Trámite y Emisión de Plan Seguro.



Foto 9. Vista del pasillo 3 del archivo de Trámite y Emisión de Plan Seguro.



Foto 10. Vista del pasillo 4 del archivo de Trámite y Emisión de Plan Seguro.



Foto 11. Vista del pasillo Central del archivo de Trámite y Emisión de Plan Seguro.

La organización descrita se propuso con base en la consulta de los expedientes y en el número de los mismos, pues los primeros son los más consultados y los últimos tenían un menor número de consultas y sobre todo para que se lograra una uniformidad y dejaran de estar repartidos en pedazos por todo el archivo, sumándole a esto el que todo el personal, pudiera consultar la información sin la necesidad de depender de la presencia del archivista.

En la parte de la depuración de las pólizas, como se mencionó anteriormente, se rotularon las cajas y se enviaron a una nave industrial propiedad de la empresa que se encuentra en la calle de Rómulo O´Farril 434, como lo muestra la foto 12, en el almacén se encuentran dos tipos de estantería Industrial y de oficina; en el de oficina se colocó todo lo referente a Telmex, que es una

cartera bastante grande, seguido de documentos administrativos de años pasados, para que en la estantería industrial se colorara lo referente a la depuración como se observa en las fotos 14 y 15.



Foto 12. Vista del pasillo del almacén que se encuentra ubicado en la calle de Rómulo O´Farril 434 sección de archivo de Trámite y Emisión de Plan Seguro.



Foto 13. Vista del pasillo del almacén que se encuentra ubicado en la calle de Rómulo O´Farril 434 sección de archivo de Trámite y Emisión de Plan Seguro.



Foto 14. Vista del pasillo del almacén que se encuentra ubicado en la calle de Rómulo O´Farril 434 sección de archivo de Trámite y Emisión de Plan Seguro.



Foto 15. Vista del pasillo del almacén que se encuentra ubicado en la calle de Rómulo O´Farril 434 sección de archivo de Trámite y Emisión de Plan Seguro.

Seguimiento de los resultados

Transcurridos los tres meses, acabado el expurgo y el reacomodo del archivo, solamente restaba seguir recibiendo y acomodando en los lugares destinados; así como también seguir dando el servicio de préstamo y realizar la actividad preponderante y más laboriosa que es archivar. Y por supuesto, las demás actividades extra del archivo, sólo que ahora ya era relativamente más fácil porque todo estaba acomodado y organizado de tal manera que si estaba presente el archivista o no, esta circunstancia no implicaba problemas, puesto que el archivo era de fácil acceso porque estaba ordenado y contaba con señalamientos que permiten un mejor uso.

Debido al constante crecimiento de la empresa, se pudo apreciar que este procedimiento era necesario realizarlo cada seis meses, pues este expurgo empezó en junio y terminó en agosto y para diciembre otra vez el archivo ya estaba saturado, así que se propuso realizarlo cada seis meses siguiendo el procedimiento que se ha descrito y mencionado.

Cabe resaltar que este procedimiento es importante para el archivo, por la clase de información que contiene el mismo, ya que lo que en realidad contienen estos expedientes, es el segmento de los contratos donde los clientes declaran los datos personales necesarios para la contratación del seguro, y para que se les brinde un buen servicio, se necesita la parte donde se indican los padecimientos, pues si el cliente proporciona la información adecuada, se le puede dar un seguro que cubra sus necesidades sin malos entendidos y para que, en el caso que se presente una emergencia, el seguro actúe de manera inmediata. Esta información debe estar lista para ser usada por todo el personal implicado en dar el servicio,

Conclusiones

Todo lo anterior nos lleva a la reflexión, de la importancia que tienen los archivos bien organizados y funcionales, ya que en ellos se guarda toda la información que genera la empresa o institución a la cual pertenecen. Por lo mismo, su orden debe ser impecable, ya que de esto depende que la información este siempre lista para ser usada, y facilite la operación de toda la empresa, pues en la práctica, tener la información precisa, adecuada y en el momento oportuno es un elemento de vital importancia, para que se puedan tomar decisiones informadas y correctas que contribuyan al crecimiento de la misma.

La labor que realiza el archivista es fundamental para el logro del objetivo de tener un archivo ordenado y de fácil acceso, para que todo aquel que necesite información, la pueda obtener fácilmente y el desorden de los documentos no represente un obstáculo en sus labores cotidianas. Es por esto que la planeación de un reacomodo de los documentos debe estar orientada a la satisfacción de las necesidades de los usuarios y al principio archivístico que todo debe estar clasificado de acuerdo con su procedencia, para así facilitar el acceso a la información generada en la empresa.

También es necesario tomar en cuenta el ciclo vital de los documentos, pues por ser Plan Seguro, una empresa de diariamente genera una gran cantidad de información, los documentos que han concluido su ciclo vital, deben ser

periódicamente revisados y reubicados, para así generar mayor espacio para la documentación que va surgiendo como resultado de las actividades cotidianas.

Esta es la principal razón por la que se recomienda hacer un proceso de selección y expurgo cada seis meses, pues el local no tiene capacidad para pasar tanto tiempo con la cantidad de expedientes que se generaría en un lapso de tiempo mayor; es por esto que se reitera la sugerencia de que este proceso se repita cada seis meses con puntualidad.

Considerando la presencia de todas estas circunstancias, el archivo podrá realizar sus funciones básicas de préstamo y resguardo de la información con mayor eficacia y eficiencia, partiendo de la realidad de contar con un archivo ordenado y organizado.

Recomendaciones

Es necesario que se le dé valor a los archivos para que se generen los espacios adecuados, que faciliten la ejecución de sus funciones, así como que se le dé el mantenimiento necesario a los expedientes, para mejorar su conservación y que se vuelvan un elemento adecuado de consulta, para que el archivo por si mismo, se convierta en un lugar óptimo para la realización del trabajo.

Así mismo es recomendable que se normalicen todos los procedimientos para que se puedan hacer los instrumentos archivísticos que permitan un mejor manejo de la información.

Obras consultadas

Archivos y Documentación: el manual para los profesionales. Málaga: Interconsulting Bureau, 2009. 265 p.

Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS). [Los seguros. [En línea] 2012]; [Consultado: 29 mayo 2013]. Disponible en Internet: <http://www.amis.org.mx/amis/assets/pages/quienes.html#inicio>

Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF). [Los seguros. [En línea] 2012; [Consultado: 25 mayo 2013]. Disponible en Internet: <http://www.condusef.gob.mx/index.php/instituciones-financieras/aseguradoras>

CRUZ MUNDET, José Ramón. *Diccionario de Archivística: con equivalencias en Inglés, francés, alemán, portugués, catalán, euskera y gallego*. Madrid: Alianza, 2011. 363 p.

CRUZ MUNDET, José Ramón. *Manual de archivística*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1999. 375 p.

DE LA MONEDA CARROCHANO, Mercedes. El archivo de una empresa un concepto Integrado. En: *Manual de Madrid: Síntesis*, 1995. pp. 235– 263.

archivística. Diccionario de la lengua española [Definición de Archivología [en línea] Disponible en: <http://lema.rae.es/drae/?val=archivolog%C3%ADa>

GALÁN, Eva María. [*El concepto de Archivo* [En Línea] junio 2012: [Consultado: 26 de agosto 2013] Disponible en: <http://bibliotecas1978.wordpress.com/tag/antonia-heredia/>

GONZÁLEZ PEDRAZA, José Andrés. *Los archivos de empresas: qué son y cómo se tratan*. Gijón: Ediciones Trea, 2009. 141 p.

HEREDIA HERRERA, Antonia. *¿Qué es un archivo?* Gijón: TREA, 2007. 135 p.

HEREDIA HERRERA, Antonia. *Archivística general: Teoría y práctica*. Sevilla: Diputación provincial de Sevilla, 1993. 512 p.

Manual de Capacitación de agentes 2013. [Documento interno]

MASTROPIERRO, María del Carmen. *Archivos de empresa*. Buenos Aires: Alfagrama, 2011. 238 p.

MENDO CARMONA, Concepción. Los Archivos y la archivística. Evolución histórica y actualidad. En: *Manual de archivística*. Madrid: Síntesis, 1995. pp.19-36.

RUFEIL, Marta Z. *Manual de teoría archivística y glosario*. Córdoba: Brujas, 2009. 249 p.

VILLANUEVA BAZÁN, Gustavo. *Teoría y práctica archivística*. México: UNAM, 2000. 130 p.