




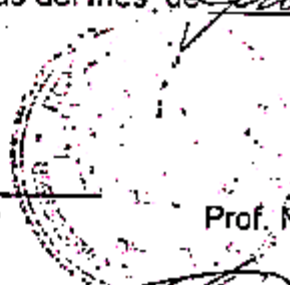
ACTA

Quienes suscriben Profesores, SERGIO TEJERO, NEUSEBELI BRACAMONTE, ANDRES LINARES (TUTOR), designados por el Consejo de Escuela, como Jurado Calificador del Trabajo de Licenciatura del Br. ANDRY TORRES Titulado: "PROPUESTA DE DISEÑO DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN EN LINEA PARA EL CENTRO DE GESTIÓN DOCUMENTAL (CGD) DE MULTICINE LAS TRINITARIAS" Hacen constar por medio de la presente Acta, que el día 10-07-13, se reunieron en el aula 16 de la Escuela para examinar, discutir y calificar el trabajo mencionado.

El jurado por unanimidad, decidió otorgarle la calificación de Aprobado - sobresaliente - mención Honorífica.

En Caracas, a los diez días del mes de Julio de dos mil trece.


 Prof. SERGIO TEJERO
 20.365.605




 Prof. NEUSEBELI BRACAMONTE
 6.110.679


 TUTOR Prof. ANDRES LINARES



**Universidad Central de Venezuela
Facultad de Humanidades y Educación
Escuela de Bibliotecología y Archivología**

**PROPUESTA DE DISEÑO DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN EN LÍNEA
PARA EL CENTRO DE GESTIÓN DOCUMENTAL (CGD) DE MULTICINE
LAS TRINITARIAS, C. A (MLT).**

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

Presentado por:
Br. Andry D. J. Torres M.
Tutor:
Prof. Andrés Linares

Caracas, junio 2013

Torres Martínez, Andry Daniela

Propuesta de diseño del servicio de información en línea para el Centro de Gestión Documental (CGD) de Multicine las Trinitarias, C. A (MLT). /Andry Daniela Torres Martinez; Tutor: Prof. Andrés Linares, - Caracas. – 2013.

iii, 113 h.:il.; 30 cm. + anexos.

Tesis (Licenciatura en Archivología)-Universidad Central de Venezuela, Facultad de Humanidades y Educación, Escuela de Bibliotecología y Archivología, 2013.

1. Servicio de Información 2. Documentos 3. Centro de Gestión Documental 4. Multicine Las Trinitarias 5.Servicio en Línea 6. Digitalización I. Título. II. Torres M. Andry D. III. Linares Andrés

CONTENIDO

DEDICATORIAi

AGRADECIMIENTOS ii

RESUMEN iii

Introducción

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1.- Planteamiento del problema 02

1.2.- Objetivos 03

 1.2.1.- Objetivo general 03

 1.2.2.- Objetivos específicos 03

1.3.- Justificación de la investigación 03

1.4.- Ubicación del problema 04

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1.- Antecedentes 05

2.2.- Archivos 05

 2.2.1.- Definiciones 05

 2.2.2.- Importancia de los archivos 06

 2.2.3.- Funciones de los archivos 06

 2.2.4.- Tipos de archivo 07

 2.2.5.- Finalidad de los Archivos 07

 2.2.6.- Legislación archivística venezolana 08

 2.2.7.- Ciclo vital de los documentos 15

 2.2.7.1.- Fase pre-archivística 15

 2.2.7.2.- Fase archivística o administrativa 15

 2.2.7.3.- Fase histórica 16

 2.2.8.- Clasificación de los archivos 16

 2.2.8.1.- Por su origen 17

 2.2.8.2.- Por su consulta 17

2.2.8.3.- Por su contenido	18
2.2.8.4.- Por su ubicación dentro de la empresa	18
2.2.8.5.- Por su valor	18
2.2.8.6.- Por la edad de los documentos	19
2.3.- Operaciones archivísticas	19
2.3.1.- Producción documental	20
2.3.2.- Clasificación	20
2.3.3.- Ordenación	21
2.3.3.1.- Principio de procedencia	21
2.3.3.2.- Principio de orden original	21
2.3.4.- Selección	22
2.3.5.- Tabla de retención	23
2.3.6.- Eliminación o expurgo	23
2.3.7.- Traslado	24
2.3.8.- Transferencia documental	24
2.3.9.- Descripción	24
2.4.- La archivística	24
2.4.1.- Documento	25
2.4.1.1.- Características de los documentos	26
2.4.2.- Expediente	26
2.5.- Teoría de sistemas	28
2.5.1. - Definición de sistemas de información (SI)	28
2.6.- Funciones de un sistema de información	29
2.7.- Caracterización de un SI	31
2.8.- Sistemas de información operativos	31
2.9.- Las unidades de información (UDI) como sistema	31
2.10.- Base de datos	32
2.10.1.- Bases de datos documentales	33
2.10.2.- Estructura interna de una base de datos	33
2.10.3.- Objetivos de las bases de datos	33
2.11.- Automatización	34
2.11.1.- Automatización de archivos	35
2.11.2.- Aspectos determinantes en el proceso de automatización en los archivos	36

2.11.3.- Infraestructura en un proceso de automatización	37
2.12.- Digitalización	38
2.12.1.- Ventajas de la digitalización.	39
2.13.- Escáner	40
2.13.1- Tipos de escáneres	40
2.13.1.1.- Escáneres planos o de sobremesa	40
2.13.1.2.- Escáneres con alimentador de hojas	41
2.13.1.3.- Escáneres de tambor	42
2.13.1.4.- Escáneres para microfilm	42
2.13.1.5.- Escáneres para transparencias	43

CAPITULO III: MARCO REFERENCIAL

3.1.- Multicine Las Trinitarias (Cines Unidos)	44
3.2.- Centro de Gestión Documental (CGD)	45
3.2.1.- Misión	46
3.2.2.- Visión	46
3.2.3.- Objetivos del CGD	46
3.2.4.- Personal	47
3.2.5.- Actividades archivísticas	47
3.2.6.- Clasificación de la documentación	48
3.2.6.1.- Expedientes de personal	48
3.2.7 Ordenación de la documentación	51
3.2.8.- Registro	51
3.2.9.- Capacidad de resguardo	51
3.2.10.- Archivo inactivo	51

CAPITULO V: LA METODOLOGÍA

4.1.- Aspectos metodológicos	52
4.1.1.- Tipo de investigación	52
4.1.2.- Fases de la investigación	52
4.1.3.- Población y muestra	53
4.1.4.- Técnicas de recolección de datos	53
4.1.5.- Instrumento	54

4.2.- Análisis y resultados	55
4.2.1.- Técnicas de análisis	55
4.2.2.- Análisis de preguntas de encuesta realizada los colaboradores del CGD	55

4.5.- Diagnóstico actual de los servicios que presta el CGD	79
---	----

CAPITULO V: LA PROPUESTA

5.1.- Objetivos del servicio de información en línea	81
5.2.- Identificación de la documentación contenida en los expedientes de personal	82
5.2.2.- Selección de documentación a incluir en el servicio de información en línea	84
5.3.- Proceso de digitalización	84
5.4.- Campos que contendrá la ficha de expediente digital	87
5.5.- Funcionamiento del Servicio de Información en Línea	88
5.6.- Normativa sobre el uso y acceso del Servicio de Información en Línea	96

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Fuentes consultadas	102
En línea	104
Bibliográficas	107
Anexos	

INTRODUCCION

Las unidades de información, a través del paso de los años siempre han sido concebidas como simples repositorios de información, donde el acceso a las mismas debe ser restringido y todo se maneja de manera confidencial, es por eso que el papel que representan los archivos solo se desempeña en el ser únicamente “custodios” de la información, donde el manejo del pragmatismo se desarrolla dentro del perfil de dichas entidades.

Con la inserción y el boom de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), y el nacimiento de la sociedad del conocimiento y de la información, estos repositorios han tenido que adoptar medidas de inserción, manejo e implementación de TIC dentro de los procesos de tratamiento de información, selección y difusión del conocimiento, generando una diversidad en el tipo de atención que se le ofrece a los usuarios al poder transformar y reducir el tiempo de respuesta en sus requerimientos.

Es por lo que, el objetivo de este trabajo, se plantea la propuesta para el diseño de un servicio de información en línea en la empresa Multicine Las Trinitarias que permita reducir la frecuencia de los préstamos en los expedientes de colaboradores de la Organización.

Así mismo, se realizó una selección de fuentes para su consulta, las cuales conforman una base de apoyo en el desarrollo de dicha propuesta, la cual contribuirá con la concepción y la posible adaptación de este proyecto en la organización a través de los conocimientos documentados por profesionales del área que forman parte del equipo de trabajo del Centro de Gestión Documental (CGD), el cual permitirá avanzar en la automatización y la dinamización de los procesos que se desarrollan en el departamento.

Esta investigación presenta cinco capítulos:

- El primero de ellos lo constituye el problema, los objetivos (general y específicos) y la justificación.
- El segundo y el tercero, contiene los antecedentes y las bases teóricas.
- En el cuarto capítulo se reseñan los aspectos metodológicos.
- El quinto capítulo, señala la propuesta del Diseño del Servicio de Información en Línea.
- Seguido de las conclusiones, recomendaciones, fuentes consultadas y respectivos anexos de la investigación.

DEDICATORIA

En primer lugar quiero agradecer a Dios, por cada uno de los días que me permites despertar y contemplar un nuevo amanecer en mi vida, por ayudarme a alcanzar esta meta que cuando empezó hace 5 años era tan inalcanzable y que se veía tan a futuro... ese futuro lo puedo disfrutar el día de hoy.

A mi mayor inspiración, mi fuerza, mi consejera, mi mundo, que aunque sé que no es perfecta tengo la dicha y el honor de llamarla Madre, eres mi ídolo y heroína de todas las batallas que has llevado y llevaras en la vida, gracias por permitirme ser tu hija Natala Martínez, serás por siempre mi imagen de lucha, fortaleza y temple.

A mi abuela que este año te fuiste, y no viste a coromotico graduarse de la universidad te llevo mil corazón, eres grande Atala Mendible. A mis hermanos que Uriel, Rafael y Miguel los arcángeles en mi vida, ustedes están presente en cada uno de mis pasos.

A mis amigos y compañeras, chicas gracias por ese apoyo, empuje y barra que me han hecho para alcanzar esta meta.

A todos ustedes...Gracias Totales!!.

Torres Martinez Andry Daniela

AGRADECIMIENTOS

Gracias a todos ustedes que estuvieron presentes, en mis desaciertos, en mis triunfos, en las risas en los salones, pasillos de la EBA, estos 5 años han sido los mejores de la vida, no se puede pedir más, orgullosa hoy y siempre me siento de ser Ebista.

Gracias a la Universidad Central de Venezuela la Casa que Vence la Sombra, mi alma mater por permitirme ser parte de esta gran familia y tener la dicha y el placer de ser “Ucevista”.

A mi tutor el profesor Andrés Linares, por recibirme, guiarme y aconsejarme en la elaboración de este proyecto.

A mí jurado Sergio Teijeiro y Neusibelis Bracamonte, excelentes profesores, personas y acertados consejos.

A todas las personas que se involucraron en este proyecto y que le aportaron un granito de arena y conocimiento a la elaboración del mismo...de todo corazón.

GRACIAS!!

Andry T.

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

PROPUESTA DE DISEÑO DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN EN LÍNEA PARA
EL CENTRO DE GESTIÓN DOCUMENTAL (CGD) DE MULTICINE LAS
TRINITARIAS, C. A (MLT).

Autora: Andry Daniela Torres Martinez

Resumen

La presente investigación tiene por objeto el diseño de un servicio de información en línea para el Centro de Gestión Documental de la Empresa Multicine Las Trinitarias.

La investigación es considerada de tipo descriptiva ya que se detalla el problema de estudio partiendo de un diagnóstico, el cual se enmarca dentro del modelo denominado Proyecto Factible Viable, el cual tiene como objeto solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales.

El diseño de la investigación es transeccional de campo, ya que en el tiempo que se llevo a cabo el desarrollo de la misma, se realizó un levantamiento de información directamente en el CGD sobre los servicios que prestaba la unidad, en un lapso de tiempo determinado, lo que permitió detectar las necesidades del diseño de una nueva herramienta de acceso a la información.

Palabras clave: Servicio de Información, Documentos, Centro de Gestión Documental, Multicine Las Trinitarias, Servicio en Línea, Digitalización

CAPÍTULO I

1. – EL PROBLEMA

1.1.- Planteamiento del problema

El Centro de Gestión Documental (CDG), de la Compañía Multicine Las Trinitarias C.A. (MLT - Cines Unidos), es el responsable de la recepción, procesamiento y resguardo de los expedientes de colaboradores de la corporativa y sus asociados (cines a nivel nacional). El fondo documental se encuentra conformado por 1.500 expedientes de colaboradores (personal) activos, 3.000 de colaboradores egresados, como también 700 fichas de colaboradores las cuales se encuentran dispuestas en cajas y carpetas para su consulta, teniendo una data aproximadamente desde la década de los 50.

Durante los últimos 6 meses se ha evidenciado un aumento en la frecuencia de préstamos en físico de expedientes, por parte del departamento de Capital Humano y el departamento de Asesoría legal (casos laborales), los cuales el 90% de las veces son revisados por los abogados de la empresa y deben ser enviados los originales por servicios de correspondencia para el cumplimiento de los tramites legales-administrativos. Esto ha traído como consecuencia que el personal deba someter a revisión la documentación a previa y posterior recepción, para evitar el extravío y la mutilación de los expedientes, generando un así un doble trabajo, inversión de horas – hombre y atraso en los procesos de la unidad.

Ante esta situación es oportuno desarrollar un plan para el diseño de un servicio de información en línea, el cual permitirá el acceso de las áreas involucradas de manera autónoma, eficaz y eficientemente a la documentación, lo cual reducirá los plazos de espera a los usuarios, y se traducirá como ahorro en los costos para la empresa.

1.2.- Objetivos

1.2.1.- Objetivo general

Diseñar un servicio de información en línea para el Centro de Gestión Documental de Multicine Las Trinitarias, C. A.

1.2.2.- Objetivos específicos

- Diagnosticar la situación actual de los servicios que presta el Centro de Gestión Documental.
- Diseñar el servicio de información en línea.
- Establecer las normas y procedimientos del servicio de información.

1.3.- Justificación de la investigación

A través del desarrollo de las sociedades de información, el acceso a la misma constituye un pilar fundamental que componen las tareas que le competen a las unidades de información de nuestros días. Es por lo cual se concibe a estas entidades como sistemas los cuales deben seleccionar, adquirir, procesar y difundir los datos para los usuarios o clientes manteniendo como objetivo final la satisfacción en cada uno de sus requerimientos.

Para poder cumplir con esta meta y enfrentar los grandes cambios que ha traído consigo la tecnología y las facilidades que brinda el acceso a la información a la vuelta de un clic, es necesario que las unidades rompan los paradigmas de ser solo custodios y contar con procesos más dinámicos e insertados en el manejo de la tecnología y el desarrollo tanto de catálogos en línea, gestores de bases de datos o manejadores documentales, lo cual permitirá que cada vez más que estos “depósitos” como suelen ser vistos por muchos logren adaptarse cada vez mejor a los perfiles de los usuarios que los frecuentan, trayendo consigo el mejoramiento de los procesos, en cuanto a reducción de costos dentro de las organizaciones, conservación de los espacios y la documentación en físico, además del acceso a la información de manera eficaz y eficiente, todo esto orientado a la contribución

del éxito en las organizaciones. Son éstos por lo tanto los motivos esenciales por los cuales surge la necesidad de crear un servicio de información en línea para el Centro de Gestión Documental de Multicine Las Trinitarias, C. A., dado que en los actuales momentos carece de esta herramienta clave, para acceso y tratamiento eficaz a la información

1.4. – Ubicación del problema

La siguiente investigación se encuentra ubicada dentro la línea de investigación “Procesamiento de la Información” según lo establecido por la EBA. Debido a que la unidad de estudio presenta una debilidad importante al momento de la recuperación de información y las respuestas a los requerimientos de los usuarios. Así como también a la “aplicación y uso de las nuevas tecnologías” como herramienta que le agregue valor a los procesos que se encuentran establecidos en el área.

CAPÍTULO II

2.- MARCO TEÓRICO

2.1.- Antecedentes

Como producto de la investigación sobre antecedentes y bases teóricas encontramos el escrito producto de la conferencia “Propuesta para la creación de un servicio de información museística en línea en el centro de documentación e información para museos (CEDIM) del Consejo Nacional de la Cultura (CONAC)” dictada por la Profesora: Mariketi Papatzikos G. 2004, la cual explica la diversificación del acceso de la información con el uso de las tecnologías de la información.

Así mismo encontramos a Edith Zambrano Lairer en el 2005 con “Propuesta de diseño de un centro de información y documentación basado en tecnologías de información y comunicaciones en el marco del Sistema de Información para la Gestión del Postgrado de Ciencias y Tecnologías de la UCLA” ella establece dentro de su investigación la importancia del uso y la aplicación de las TIC dentro del papel de las bibliotecas en el ámbito digital y el acceso que las mismas le ofrecen a sus usuarios la posibilidad de tener acceso en línea a los recursos de la unidad.

2.2.- Archivos

La palabra *archivo* puede poseer una serie de connotaciones de acuerdo al contexto donde se emplee, es decir, archivo se entiende como la institución o lugar cuya finalidad es garantizar, recopilar y resguardar los documentos que se generan dentro de la organización. Así como también archivo se emplea para referirse solo al fondo documental.

2.2.1.- Definiciones

El Consejo Internacional de Archivos define al archivo como: “conjunto de documentos producidos y recibidos por cualquier administración sea ésta pública, privada, persona jurídica o particular que son conservados con fines oficiales, jurídicos y culturales”.¹

Archivo “es 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 lo produce, para los ciudadanos o para servir de fuentes de historia”.²

2.2.2.- Importancia de los archivos

Los archivos aparte de su función administrativa deben ser considerados como instituciones claves para la memoria de una nación, debido a que contribuyen a la garantía, resguardo y protección tanto del patrimonio documental de una institución, comunidad o nación. Constituyéndose como un vehículo de información al facilitar el acceso a documentos tanto originales como probatorios, permitiendo poder agilizar trámites administrativos y legales así como la eficaz toma de decisiones ante una situación legal que amerite ser sustentada.

2.2.3. - Funciones de los archivos

Los archivos poseen funciones genéricas, las cuales se pueden agrupar en tres bloques:

¹ J. Cruz Mundet. *Manual de archivística*. Edit. Fundación Germán Sánchez Ruipérez. Madrid, 1996. pp.92-93.

² A. Heredia Herrera. *Archivística general: teoría y práctica*, 1989. P.89.

Génesis de la documentación: constituyéndose ésta en la respuesta de una demanda o necesidad de información por parte de los usuarios, es decir, el resultado de la relación con las entidades productoras de la documentación.

Tratamiento de la documentación: cada archivo es diferente de acuerdo a la naturaleza del fondo documental, es por eso que el tratamiento que se le proporcione a la documentación dependerá de la génesis y su tipología. Siendo los sistemas de clasificación muy propios y específicos de la unidad, siempre y cuando se emplee una valoración administrativa, fiscal, legal, testimonial e informativa, con la finalidad de conservar permanentemente los documentos o fracciones de series documentales.

Servir la documentación: partiendo de la premisa del libre acceso a la información, teniendo como norte ofrecer la entrega de la información eficaz a usuarios, administradores o personas productoras de la misma así como también la investigación para obtener los datos del pasado.

2.2.4. – Tipos de archivo

La naturaleza de los archivos, depende de las características que posean de acuerdo a la institución o empresa bajo la cual han sido concebidos, el lugar que posean dentro del organigrama, dependencia o gerencia y la documentación que tengan bajo su resguardo. Es por eso que la clasificación de los archivos puede venir dada en las siguientes categorías públicos, privados, eclesiásticos, familiares, personales, estatales, parroquiales, comunales, de gestión, administrativos, intermedios, históricos, entre otros. Los cuales son fundamentales para el patrimonio documental de acuerdo a su alcance.

2.2.5.- Finalidad de los archivos

De acuerdo con el objetivo de posean dentro de sus lineamientos se pueden clasificar en:

Oficiales

Son aquellos expresados en la necesidad que tiene un gobierno o dependencia gubernamental, de recurrir a documentos producidos o recibidos para verificar decisiones anteriores, obligaciones vigentes, realizar diversos estudios e investigaciones, así como por muchas otras razones jurídicas, administrativas y políticas. Si los documentos están desorganizados, se han perdido o destruido, es evidente que muchas decisiones y actividades serán equivocadas, irregulares y mal proyectadas.

Civiles

En el mundo toda nación cumple con determinadas obligaciones y responsabilidades en lo que respecta a sus ciudadanos y éstos a su vez las asumen con el Estado. La documentación de tales obligaciones y responsabilidades, a resguardo en las unidades de información, entiéndase archivos, ostenta una gran preponderancia tanto para el Estado como para las personas e instituciones que convergen en el ámbito nacional.

Culturales

Se refiere a todas aquellos documentos o compendios de información que se intervienen directamente en el campo de la investigación, el cual una vez pierde su utilidad para el ente que lo produjo adquiere el estatus de testimonial para el enriquecimiento cultural.

2.2.6.-Legislación archivística venezolana

La legislación Archivística en Venezuela se encuentra conformada por un compendio de leyes, las cuales tienen como fin garantizar y preservar el derecho de todo individuo al conocimiento, al libre acceso a la cultura y a la información, tomando como base la democratización de la información y la disposición de las fuentes. Muy a pesar de la acentuación de este derecho todavía no existe un marco legal general moderno que

establezca las reglas y principios que regulen la actividad o función archivística del Estado Venezolano.

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela establece la siguiente disposición en su artículo 99: *“Los valores de la cultura constituyen un bien irrenunciable del pueblo venezolano y un derecho fundamental que el Estado fomentará y garantizará, procurando las condiciones, instrumentos legales, medios y presupuestos necesarios. Se reconoce la autonomía de la administración pública en los términos que establezca la ley. El Estado garantizará la protección y preservación, enriquecimiento, conservación y restauración del patrimonio 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”*.³

Entre las principales Leyes que se encuentran comprendidas en materia Archivística tenemos:

1. Ley de Archivos Nacionales
2. Reglamento del Archivo General de la Nación
3. Ley Orgánica de la Administración Pública
4. Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos
5. Decreto con Rango de Fuerza de Ley N° 368 sobre Simplificación de Trámites Administrativos
6. Decreto N° 825, mediante el cual se declara el acceso y el uso de Internet como política prioritaria para el desarrollo cultural, económico, social y político de la República Bolivariana de Venezuela
7. Exposición de Motivos. Decreto con Fuerza de Ley N° 1.204 del Mensaje de Datos y Firmas Electrónicas
8. Código de Comercio
9. Ley Contra la Corrupción

³ Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Artículo 99. P 105.

10. Ley de Sellos

La Legislación Archivística Venezolana va de la mano con la historia del Archivo Nacional el cual fue creado por el Congreso de los Estados Unidos de Venezuela a través de la Ley del Archivo Nacional del 23 de marzo de 1914, teniendo a su cargo para aquella fecha, la Administración General y de todos los documentos históricos que fueran de propiedad nacional. Esta primera ley estaba compuesta sólo por cuatro (04) artículos y en donde se establecía que los Ministerios y demás Oficinas Públicas debían enviar al Archivo Nacional los expedientes de orden político o administrativo concluidos, así como aquellos documentos y expedientes de interés meramente histórico que se encontrasen en las Oficinas Principales de Registro del Distrito Federal o de los Estados.

En su artículo cuarto, esta ley especifica la promulgación de un reglamento del Archivo Nacional que reseña con detalle su funcionamiento. El General Juan Vicente Gómez, Presidente de la República decretó el Reglamento del Archivo Nacional del 20 de julio de 1927, estructurado en tres secciones:

◇ Sección I: De la Organización del Archivo

◇ Sección II: Del Personal

◇ Sección III: Del Boletín de Archivo

◇ Así como unas disposiciones generales

Este reglamento posee diecisiete (17) artículos que establecían el accionar de las labores del Archivo Nacional hacia la centralización y organización de los expedientes de la administración general y de los documentos de interés histórico que se hallaban en el país. Se incluyen los lineamientos para el tratamiento documental, así como lo referido a la planta de personal y sus funciones. Se especifican los aspectos administrativos y de estilo para la edición del Boletín del Archivo Nacional, al igual que la conformación de una

biblioteca especializada. En sus disposiciones generales, se reseña parte de las normas de funcionamiento del usuario y del manejo de los documentos.

Con el tiempo, el Archivo Nacional fue alimentando su fondo documental, sus funciones y actividades y por ende el número de usuarios, requiriendo de una actualización de sus estamentos legales, motivo por el cual el Congreso de los Estados Unidos de Venezuela decreta la Ley de Archivos Nacionales del 26 de junio de 1945 publicada en Gaceta Oficial N° 21.760 y el Reglamento del Archivo General de la Nación del 5 de enero de 1955 publicado en Gaceta Oficial N° 24.637.

La Ley de Archivos Nacionales, se encuentra estructurada en dieciséis (16) artículos, en donde se decreta de utilidad pública la guarda, conservación y estudio de los documentos y archivos históricos de la República pertenecientes a las entidades políticas, eclesiásticas, culturales o personas privadas a quienes correspondan según la naturaleza de ellos o porque los hayan adquirido legítimamente.

Esta ley refiere que la Nación ha de propender a la mejor organización de todos los archivos del país, por medio de los organismos y funcionarios competentes, centralizando los documentos históricos de la Nación y los expedientes de la Administración Central en el Archivo General de la Nación, en el Archivo del Congreso Nacional y en los Archivos parciales de los Departamentos del Ejecutivo, en las Oficinas de Registro Público y en los Archivos Especiales determinados por el Ejecutivo Federal

Asimismo, se establecen las funciones principales del Archivo General de la Nación tanto para la concentración y tratamiento documental, como en lo referido a la formación y preparación del personal de los Archivos Públicos, apoyando las labores investigativas y de cultura histórica. Se hace referencia, al personal del archivo y sus funciones, así como de la Junta Superior de Archivos, cuerpo colegiado encargado de elaborar los reglamentos de los Archivos del Ejecutivo y de los archivos estatales; servir de grupo asesor; elaborar los programas de capacitación; inspeccionar los archivos de la República; formar los catálogos

generales de fondos e informar al Ejecutivo sobre el estado y funcionamiento de los archivos de la república.

Lo establecido en la ley, prohíbe la negociación de documentos oficiales e históricos y de su salida del país sin que hayan sido ofrecidos en venta a la Nación, al igual que se incluyen las sanciones para casos de enajenaciones y negociaciones que contravengan a la Ley.

En el caso del Reglamento del Archivo General de la Nación, éste se encuentra estructurado en dieciocho (18) artículos, distribuidos en seis capítulos:

- Capítulo I: Disposiciones Generales: Referidas a los fondos documentales que posee el Archivo General de la Nación
- Capítulo II: Disposición del Material Documental: Señala la división o clasificación de los fondos documentales del Archivo General de la Nación en tres partes o secciones
- Capítulo III: Personal del Archivo: Incluye los cargos y atribuciones de los funcionarios que han de laborar en la institución
- Capítulo IV: Biblioteca: Señala el objetivo de la Biblioteca del Archivo General de la Nación y algunos aspectos referidos a la adquisición y la forma de acceder a las colecciones
- Capítulo V: Régimen de Trabajo: Señala algunos aspectos que han de tomarse en cuenta para el tratamiento documental de los documentos del Archivo General de la Nación, haciendo énfasis en la instalación y la catalogación. Se incluyen prohibiciones en cuanto al mal manejo
- Capítulo VI: Disposición final: Que menciona que lo no contenido en el Reglamento ha de ser resuelto por el Ministerio de Justicia.

Por otra parte, se destaca que la Ley de Archivos Nacionales tiene una vigencia de sesenta y dos (62) años de haberse promulgado y el Reglamento del Archivo General de la Nación cincuenta y dos (52), sin embargo no han sido derogados por otras leyes y

reglamentos específicos más actuales y modernos que estén más acordes con el desarrollo de la teoría y la práctica archivística; la influencia de las nuevas tecnologías de información y comunicación; de los cambios estructurales de la administración pública nacional; de la importancia que se le ha dado en los últimos años a los archivos como unidades de información de vital importancia para la toma de decisiones en las organizaciones; y que aporten el conjunto de reglas y lineamientos específicos para solventar los problemas puntuales de los archivos venezolanos.

Declaración universal sobre los archivos UNESCO

Los archivos custodian decisiones, actuaciones y memoria. Los archivos conservan un patrimonio único e irremplazable que se transmite de generación en generación. Los documentos son gestionados en los archivos desde su origen para preservar su valor y su significado.

Los documentos son fuentes fiables de información que garantizan la seguridad y la transparencia de las actuaciones administrativas. Juegan un papel esencial en el desarrollo de la sociedad contribuyendo a la constitución y salvaguarda de la memoria individual y colectiva.

El libre acceso a los archivos enriquece nuestro conocimiento de la sociedad, promueve la democracia, protege los derechos de los ciudadanos y mejora la calidad de vida.

Por ello, nosotros reconocemos

- El carácter único de los archivos como fieles testimonios de las actividades administrativas, culturales e intelectuales y como reflejo de la evolución de las sociedades;
- El carácter esencial de los archivos para garantizar una gestión eficaz, responsable y transparente, para proteger los derechos de los ciudadanos, asegurar la memoria individual y colectiva y para comprender el pasado, documentar el presente para preparar el futuro;
- La diversidad de los archivos para dejar constancia del conjunto de actividades de la humanidad;

- La multiplicidad de soportes en los que los documentos son creados y conservados: papel, audiovisual, digital y otros de cualquier naturaleza;
- El papel de los archiveros, profesionales cualificados, con formación inicial y continuada, sirven a la sociedad garantizando el proceso de producción de los documentos, su selección y su conservación para facilitar su uso;
- La responsabilidad de todos -ciudadanos, gestores y responsables públicos, propietarios y/o custodios de archivos públicos y privados, archiveros y otros profesionales del campo de la información- en la gestión de los archivos.

Por lo tanto nos comprometemos a trabajar conjuntamente para que

- Se adopten y se apliquen políticas y normas legales en materia de archivos;
- Todos los organismos públicos o privados que producen y utilizan documentos en el ejercicio de sus actividades valoren y ejerzan eficazmente la gestión de sus archivos;
- Se doten los recursos adecuados para asegurar la correcta gestión de los archivos, incluyendo profesionales debidamente cualificados;
- Los archivos sean gestionados y conservados en condiciones que aseguren su autenticidad, fiabilidad, integridad y uso;
- Los archivos sean accesibles a todos, respetando las leyes sobre esta materia y las relativas a los derechos de las personas, de los creadores, de los propietarios y de los usuarios;
- Los archivos sean accesibles a todos, respetando las leyes sobre esta materia y las relativas a los derechos de las personas, de los creadores, de los propietarios y de los usuarios;
- Los archivos sean utilizados para contribuir al desarrollo de la responsabilidad de los ciudadanos.

2.2.7.- Ciclo vital de los documentos

Se entiende como las diferentes etapas por las cuales debe atravesar el documento, desde el momento de sus génesis como producto de determinada gestión administrativa hasta el momento en el que alcance su destino final dentro del proceso administrativo. Comprendiéndose esto como una etapa que va desde el nacimiento, hasta la conservación permanente o desincorporación final, este ciclo abarca tres grandes fases las cuales se explicaran a continuación.

2.2.7.1.- Fase pre-archivística

Esta es la fase donde comienza la planificación de la documentación, teniendo el lugar de reposo en el archivo de gestión de acuerdo al tiempo que lleve la concertación del trámite, por el cual fue generado.

La fase pre-archivística comprende dos momentos:

1.- El momento de concepción-gestión del documento. Los documentos que comprenden a un expediente, deben tener una etapa de planificación, la cual determinará el proceso de trámites y la finalidad del mismo, evitando la producción de documentos innecesarios para poder ampliar el uso y la utilidad de aquellos que son necesarios.

2.- El momento de trámite. Tiene como objetivo la recopilación de los datos e información necesaria para la creación del documento. Comenzando por la acción administrativa o judicial y culminando cuando el departamento competente emite su decisión. La fecha de ingreso en la oficina y el posterior registro quedan asentados también en el documento, quedando constancia del comienzo del trámite.

2.2.7.2.- Fase archivística o administrativa

Comprende el tiempo que transcurre mientras los documentos se encuentran en frecuente uso por parte del departamento productor, el tiempo de vigencia no debe superar los 5 años desde su tramitación.

Se distinguen en esta fase dos momentos: de vigencia y plazo precaucional de conservación:

1.- Vigencia; se encuentra sujeto al tiempo en que el documento cumple lo que se encuentra plasmado en el texto, el cual puede ser de carácter obligatorio, testimonial o informativo de acuerdo a su fin principal. La vigencia atiende directamente el motivo por el cual fue creado, tomando en cuenta que la iniciación debe darse con la firma de la autoridad responsable y cierra el trámite dictando un acto que dispone, testimonia e informa. En el caso de las leyes, las mismas deben ser promulgadas para que comience la vigencia.

2.- El plazo precaucional de conservación; se entiende como el tiempo que tendrá el documento una vez finalice la vigencia del mismo. Los dos objetivos de este plazo son; responder reclamaciones a cualquiera de las partes involucradas en el documento o su tramitación y servir de sustento a otro documento ahora vigente.

2.2.7.3.- Fase histórica

En esta fase, los documentos mantienen fines informativos, ya que los tramites por los cuales fueron creados han terminado. Una vez evaluados, se toma la decisión de ser desincorporados o mantenerse dentro de la organización para futuros propósitos, sentando algún precedente el cual permita hacerlos merecedores de ser preservados dentro del acervo documental de la institución. También se le da el nombre documentos inactivos.

2.2.8.- Clasificación de los archivos

Los archivos poseen una serie de clasificaciones, pero todas estas responden a los siguientes criterios:

1. Funciones
2. El contenido
3. Carácter de dichas unidades

Las mismas son descritas a continuación:

2.2.8.1.- Por su origen

Archivos públicos: son propiedad de las instituciones públicas gubernamentales de carácter imprescindible no pueden ser destruidos. Custodian documentos públicos siendo accesibles a la población en general.

Archivos privados: su competencia abarca la documentación de la familia, compañía, institución o grupo social, el cual les permite mantener evidencia de las funciones de sus negocios y procedimientos organizativos.

Archivos semi - privados: pertenecen a empresas mixtas, las cuales parte del capital es del Estado y la otra es por parte de inversionistas o empresarios del sector privado.

2.2.8.2.- Por su consulta

Activos: resguardan documentación que es consultada frecuentemente por la organización.

Semi-activos: conservan los documentos que han sido retirados del archivo activo finalizado la vigencia administrativa, legal, operativa o fiscal. Su finalidad es suministrar información para comprobar operaciones realizadas.

Inactivos: la documentación que se resguarda es consultada en caso de reclamo o de carácter informativo, una vez culminado el plazo precaucapiional la cual se encuentra en espera de conservación permanente o expurgo. Atendiendo la disposición legal, fiscal o comercial.

2.2.8.3.- Por su contenido

Administrativos: conservan toda clase de documentos referidos a la administración de determinada empresa o institución.

Generales: se conserva toda la documentación generada y recibida por una institución.

Especializadas: resguarda documentación que le compete a un área específica del conocimiento.

2.2.8.4.- Por su ubicación dentro de la empresa

Centralizados: son aquellos que tienen toda la documentación de la institución, lo cual permite facilitar el servicio de consulta, los criterios de ordenación se encuentran establecidos.

Descentralizados: poseen relación con los otros archivos de gestión, mantienen criterios de ordenación a consideración de cada persona.

2.2.8.5.- Por su valor

Administrativos: mantienen la documentación generada en trámites regulares de actos administrativos y constituyen un medio consultivo para la toma de decisiones en el ejercicio de la misma.

Legales: los documentos que resguardan se encuentran estipulados en alguna ley y tienen vigencia en el tiempo que lo señale.

Históricos: se encuentran relacionados con la vida o trayectoria de la empresa, organización o nación. Siendo importantes para la documentación y el conocimiento sobre la evolución o trayectoria dentro de la historia.

Fiscales: tienen como órgano adscrito ministerios o entidades las cuales indican el origen de los gastos de los presupuestos del estado, remesas, y/o dinero que recibió la nación por parte exportaciones.

2.2.8.6.- Por la edad de los documentos

Archivos de oficina o de gestión: se encargan de conservar documentación en etapa pre-archivística dentro de la organización, una vez concluida el trámite debe ser transferida al archivo intermedio o central. La documentación no debe permanecer allí más de 5 años, salvo casos excepcionales.

Administrativos / Centrales: mantiene la documentación una vez finalizada la tramitación por el cual fue creado, pero está aún puede ser consultada con cierta regularidad.

Archivo intermedio: se mantienen los documentos cuyo valor de gestión ya es casi nulo los cuales se van clasificando de tomando en cuenta el interés histórico. En este archivo se hace el proceso de selección de aquellos documentos, series o fracciones de series que deben ser pertinentemente conservados, procediendo a la eliminación del resto.

Históricos: resguardan, y conservan la documentación de carácter permanente, seleccionada por la junta evaluadora de las instituciones, ya sea por su valor informativo, histórico o cultural, por cuanto constituyen el patrimonio histórico de las naciones y por ende, de la humanidad

2.3.- Operaciones archivísticas

“El término operaciones archivísticas dentro de la teoría y la práctica de la disciplina de los archivos es un concepto que no ha sido definido formalmente en la bibliografía existente...las operaciones archivísticas constituyen las herramientas y procedimientos necesarios para la correcta organización práctica de los documentos a través de su ciclo vital y para el funcionamiento eficiente, eficaz y efectivo de los archivos cualquiera sea su tipo”⁴.

De acuerdo a esto entendemos a las operaciones archivísticas como el conjunto de herramientas que permiten el tratamiento de la documentación a través de las diferentes etapas del ciclo vital, lo cual nos conlleva a desarrollar un procedimiento correcto

⁴ G. Sánchez. *Organización y manejos de archivo I*. P. 19

permitiendo la organización, conservación, recuperación y acceso de la información, garantizando el correcto funcionamiento y organización de los archivos.

2.3.1.- Producción documental

Se refiere a los documentos que se generan o reciben como consecuencia del ejercicio de procesos y procedimientos de una entidad en el cumplimiento de sus funciones. Este proceso determina la periodicidad de la producción documental, uso y finalidad de la misma a través del diseño, normalización e implementación de formatos que permitan identificar las tipologías documentales que se generan en la organización, todo esto trayendo consigo el control de la producción de nuevos documentos.

2.3.2.- Clasificación

Los españoles definen a la clasificación como una *“operación archivística que consiste en el establecimiento de categorías y grupos que reflejan la estructura jerárquica del fondo. Es el primer paso del proceso de organización”*. En cambio los archivistas mexicanos la definen como la *“técnica de identificación de agrupamiento sistemático de documentos semejantes según características comunes. Incluye un proceso de organización de un archivo o un sistema de archivos, de acuerdo con un método para archivar previamente adoptado. La clasificación constituye la columna vertebral de los procesos de administración de documentos, ya que es un componente de control intelectual de la información archivística, que consiste en la elaboración de un cuadro de clasificación basado en criterios de estructura orgánica, cronológicos, geográficos, temáticos, alfabéticos u otros, para facilitar el manejo y uso de los documentos”*.⁵

La clasificación es una parte fundamental en el proceso de organización documental, debido a que en esta fase es donde se realiza la identificación de series y el establecimiento de las agrupaciones documentales, de acuerdo a una estructura-orgánico funcional la cual ya debe encontrarse desarrollada con el apoyo del cuadro de clasificación

⁵ G. Sánchez. *Organización y manejos de archivo I*, Pp. 21-22

de la entidad productora (fondo, series y/o asuntos). La clasificación no determina cómo deben arreglarse los documentos dentro de cada una de las agrupaciones documentales, sencillamente dice cuáles son los de cada unidad administrativa, cada función y cada serie.

Según Schellenberg, los elementos de clasificación son las: funciones, estructuras, y los asuntos de materias. *“Las funciones son acciones atribuidas o encomendadas a una institución; estas funciones se plasman en trámites o asuntos, las series documentales son acciones que los documentos refieren en su contenido. En cuanto a la estructura orgánica, los documentos se producen y generalmente se agrupan de tal manera que reflejan el entramado de la organización, la división de dependencias que producen los documentos. Los asuntos de materia, se refieren a los contenidos de los documentos expedientados.”*⁶

La clasificación es un proceso que debe trabajar en consonancia con un instrumento llamado Cuadro de Clasificación (CDC), el cual permite establecer la estructura organizacional como identificar las funciones de los departamentos que la integran, permitiendo establecer agrupaciones documentales que se interrelacionan y los departamentos que generan la misma tipología documental. La implementación de un CDC permitirá organizar y describir de manera objetiva a la institución y al fondo generado por ella, el mismo debe ser de fácil comprensión por parte de los usuarios.

2.3.3.- Ordenación

Es una operación que se realiza una vez concluido el proceso de clasificación, a diferencia de esta que se encarga de la identificación de series o clases, la ordenación permite establecer una secuencia determinada dentro de esa serie (Cronológica, natural o alfabética) siendo el testimonio de la gestión, tramites que dieron origen a la documentación reflejando la dinámica administrativa de los mismos. Dentro de este proceso se cuenta con dos principios fundamentales los cuales son: principio de orden original y de procedencia.

⁶ T. Shellenberg. *Archivos modernos*. Pp. 83-92

2.3.3.1.- Principio de procedencia

Esta operación permite identificar quién es el responsable de producir la documentación agrupada en series, la razón, el fin administrativo y las funciones desarrolladas.

2.3.3.2.- Principio de orden original

Tiene relación con la producción paulatina de la documentación y los pasos que se tuvieron que cumplir para la resolución de un trámite administrativo, la documentación no se genera sola de una vez. Este principio permite la correcta ordenación de las series y subseries.

2.3.4.- Selección

Es el proceso donde se determina el destino de la documentación, tomando en cuenta el valor (administrativo, legal y fiscal) lo cual permite establecer la eliminación o conservación y si la misma debe ser parcial o total, en esta operación se elige documentación que no se evidencie el valor histórico o posea características que lo identifiquen como transitorio.

Esta operación tiene como objetivo el conservar muestras representativas de aquellas series documentales que puedan tener alguna repercusión de carácter histórico dentro de una organización, tomando en cuenta el impacto social o económico. Para poder realizar este proceso debe designarse una junta evaluadora que estudie el proceso de selección y el trámite, valor, plazos de retención de la documentación y el destino final de la misma entendiéndose conservación permanente o eliminación, para así poder garantizar la conservación de la documentación reflejada en las tablas de retención elaboradas por la unidad.

2.3.5.- Tabla de retención

Las tablas de retención son un instrumento que permite la normalización de la gestión documental, basándose en la estructura orgánico- funcional de la organización para poder identificar las series y subseries documentales, conjuntamente con las tipologías correspondientes, donde se le es asignado un tiempo de permanencia dentro de cada fase del ciclo vital. Este instrumento permite identificar el valor de la documentación a seleccionar y el expurgo de acuerdo al tiempo indicado en la misma, así como también el uso y vigencia, todo esto en pro de la conservación parcial o total permanentemente que será enviado al archivo histórico.

2.3.6.- Eliminación o expurgo.

“Es la eliminación de aquellos documentos o materiales no archivables (copias repetidas, papeles de trabajo, y otros de menor importancia) que, según el criterio de las autoridades archivísticas, no son elegibles para su conservación permanente o histórica; sirve de base para la investigación retrospectiva, Dicha destrucción debe ser legalmente autorizada.”⁷

Esta operación tiene como fin el destruir la documentación cuyo valor, vigencia y uso dentro de la organización ya se encuentra finiquito. En este proceso se toma en cuenta, la documentación que no forme parte del trámite, el número de copias que existente de la documentación, borradores de los documentos, documentación de apoyo informativo, entre otros aspectos, dejando solo el original para su conservación. Para el cumplimiento de este procedimiento es necesario que el personal encargado de la unidad debe redactar un acta donde se reflejen los datos más importantes de la documentación a eliminar, el cual debe ser aprobado por el comité o junta evaluadora, para proceder a su desincorporación antes de ser enviado al archivo histórico.

⁷ J. Cruz Mundet. *Manual de archivística*. Pp. 91-410

2.3.7.- Traslado

Es el proceso donde la documentación es traspasada de un archivo a otro de acuerdo al sistema de archivos dentro de la organización, atendiendo a dos razones; el plazo precaucional ya fue cumplido o ya finiquitaron los objetivos para el trámite administrativo. En esta instancia la entidad productora puede acceder sin ninguna condición para la consulta de los documentos.

2.3.8.- Transferencia documental

A diferencia del traslado, en esta operación la documentación ya no puede ser consultada libremente por la entidad productora, debido a que la misma es casi nula o ya terminaron los objetivos de la creación de la documentación por parte de la organización.

Este procedimiento debe encontrarse normalizado para poder realizar así el traslado de series documentales o fracciones las cuales deben haber cumplido los plazos de retención de acuerdo a la tabla de retención ya previamente elaborada.

2.3.9.- Descripción

Este proceso tiene como propósito el transmitir la información contenida en documentos a través de la recopilación, análisis, organización y registro de la información mediante la identificación de las características tanto internas como externas de los soportes. Con el fin de transmitir la información a través la identificación de los rasgos más sobresalientes del documento, a través de términos normalizados.

2.4.- La archivística

La archivística como tal ha pasado por una serie de definiciones y consideraciones que han generado diferentes visiones sobre lo que es ella y lo que abarca, pues unos la consideran como una técnica y otros autores como una ciencia ya que posee en sus

principios bases científicas universalmente aceptadas, como es el caso de Lodolini. Nosotros tomaremos en cuenta la siguiente definición:

La archivística es *“La ciencia que se ocupa de los archivos en sus aspectos teóricos y prácticos, estableciendo principios inalterables y estudiando técnicas adecuadas de gestión de documentos, administración y tratamiento técnico de archivos, así como la función jurídica, administrativa y científica de los mismos, desde un punto de vista archivístico o de ciencias y técnicas diversas, y su relación con las entidades productoras de los conjuntos orgánicos de documentos, a fin de manejar y hacer accesible la información de los fondos documentales.”*⁸

Partiendo de la conceptualización se puede considerar a la archivística como una ciencia que tiene un contenido, práctico y experimental la cual posee base teóricas, pero que a al mismo tiempo debe estudiar la realidad y la práctica en los archivos, es por eso que se otorga el carácter experimental, ya que permite considerar la historia de los archivos e instituciones además de los fundamentos legales y jurídicos que le comprenden para el cumplimiento de sus funciones.

2.4.1.- Documento

*“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.”*⁹

El documento de archivo tiene intrínseca relación con la entidad productora del mismo, el cual posee un carácter testimonial producto de un trámite administrativo, legal o fiscal. Este puede encontrarse en cualquier lenguaje, forma (oral, escrita, textual o gráfica) o soporte así como en alguna otra forma gráfica, sonora, imagen e inclusive electrónica. El

⁸ F. Fuster Ramírez. *Archivística, archivo, documento de archivo. Necesidad de clarificar los conceptos*. P-117. . [en línea], Disponible en: <http://revistas.um.es/analesdoc/article/download/2631/26>

⁹ *Diccionario de terminología archivística*. Comisión de Terminología de la Dirección de Archivos Estatales (Madrid: Ministerio de Cultura, 1993).

documento de archivo no debe concebirse como una unidad, ya que sin el conocimiento de su procedencia carece de sentido, si esto fuese de esta manera no se hablaría del carácter seriado de los documentos ni de una colección documental.

2.4.1.1.- Características de los documentos

Carácter seriado: se entiende como el resultado de la producción documental repetitiva, por parte del organismo productor para el cumplimiento de un trámite administrativo, esta producción es de uno en uno y en orden natural entiéndase, resoluciones, memos, actas.

Carácter de unidad: mantienen la originalidad de los mismos y no existe ningún tipo de reproducción.

Carácter de objetividad o ingenuidad: se producen de manera natural dentro de la organización, sin ningún motivo trascendental, registran hechos diarios.

2.4.2.- Expediente

El expediente es conjunto de documentos que constituyen una unidad archivística la cual tiene como objetivo la resolución de un mismo asunto, la documentación se produce de manera natural, la finalidad del expediente es ayudar a la organización y la sistematización de los documentos e información, manteniendo la continuidad en los hechos relacionados entre sí.

Partes de un expediente

Identificación

Nombre que describe el contenido o asunto de los documentos que resguarda

Documentos

Son aquellos que se resguardan de manera natural.

Carpeta o medio de almacenamiento

Herramienta material que sirve de almacenamiento de la información en soporte tangible o intangible, sea papel o medios de almacenamiento CD, diskette, entre otros.

Resumen

Síntesis del contenido de los documentos que se resguardan.

Relación de contenidos

Descripción de cada documento, con su fecha y número de orden.

Foliatura o numeración

Consiste en la numeración secuencial de las hojas de un libro, cuaderno o expediente. En donde a cada folio corresponde una hoja, que se numera en la página del anverso de la hoja y no en el reverso.

Tipología documental

Son los diversos documentos que conforman el archivo, indiferentemente de la presentación o soporte donde se encuentran respaldados. Cabe destacar que un expediente puede contener uno o varios tipos de documentos.

2.5.- Teoría de sistemas

Un sistema es “*un conjunto organizado, formando un todo, en el que cada una de sus partes están interrelacionadas a través de un orden lógico que concatena sus actos hacia un fin determinado*”¹⁰ partiendo de esta definición podemos decir que un sistema es un conjunto de elementos que poseen una interdependencia y a través de esta puedan trabajar para alcanzar unas metas u objetivos los cuales se encuentran alineados con un todo.

2.5.1. - Definición de sistemas de información (SI)

*“Un sistema de Información es un conjunto organizado de hombres, maquinas, programas y procedimientos para llevar a cabo funciones que cumplan unos objetivos deseados.”*¹¹

Un sistema de información “*es un sistema hombre-máquina que procesa datos a fin de (1) registrar los detalles originados por las transacciones que ocurren y las entidades que forman parte de una organización y (2) proporcionar información que facilite la ejecución de actividades, operaciones y funciones de una organización.*”¹²

Los SI se encuentran presentes desde que las organizaciones fueron concebidas, son herramientas que permiten realizar los procesos cotidianos de la organización, entiéndase estos como; recepción, clasificación, almacenamiento y recuperación de datos, con el fin de facilitar la toma de decisiones acertadas de manera eficaz y eficiente para la organización además de contribuir con el cambio del estado de información a conocimiento de las personas y la solución de los problemas información.

¹⁰ J. Rodríguez Valencia. *Introducción a la administración con enfoque de sistema*, México, International Thomson Editores, S. A., P. 158

¹¹ J. Montilva. *Desarrollo de sistemas de información*. Mérida - Venezuela, Universidad de los Andes, Consejo de Publicaciones, 1992. P.33

¹² *IDEM*. P.34

2.6.- Funciones de un sistema de información

Cada SI posee una serie de características que los hacen variar unos de los otros, la estructura, el tipo de procesamiento, las entradas y salidas de información constituyen los elementos que de acuerdo a las necesidades y propósitos de las organizaciones servirán determinante para su funcionamiento. A pesar que cada uno responda a su naturaleza organizacional, para su concepción los SI poseen una serie de funciones bases, Montilva (1992) identifica los cuales fueron expuestos por J. Senn ¹³:

Procesamiento de transacciones: consiste en la recolección, clasificar, ordenar, resumir y almacenar los datos que son originados por las transacciones realizadas de manera cotidiana en la organización.

Definición de archivos: en esta función se almacenan los datos una vez recogidos del procesamiento, los cuales se dispondrán de acuerdo a una estructura de organización adecuado para su almacenamiento, permitiendo facilitar la actualización y el acceso además de un dispositivo que contenga esa data de manera apropiada.

Mantenimiento de archivos: a través de las operaciones básicas de mantenimiento, inserción y modificación de registros permita que la base de datos se mantenga en constante actualización.

Generación de reportes: esta función permite que la información que sea solicitada por la organización sea transmitida a cualquiera de sus diferentes puntos tanto por soportes en físico (papel, cd, pendrive) así como también a través de terminales remotos (correo, cualquier otra computadora, terminales).

¹³ *IDEM.* P.34

La clasificación que poseen los reportes que genera un sistema son los siguientes:

Reporte de errores: permite obtener la información referente a las incidencias que ocurren durante el procesamiento de las transacciones (duplicidad de la información, fallas en la recuperación de datos)

Reportes de actividad: nos permite conocer información referente a la organización, estos reportes son de carácter informativo, reporte de activos e inactivos, colaboradores que ingresaron en fechas específicas, entre otros.

Reportes regulares: éstos ayudan a que se ejecute la toma de decisiones, se elaboran en intervalos de tiempo determinados, es decir, en el caso de los expedientes de colaboradores pueden indicar cuales son los que serán trasladados al archivo inactivo que comprendan el periodo enero – diciembre del año 2006.

Reportes de excepción: se generan cuando en el sistema ocurren situaciones anormales, pueden ser realizados automáticamente.

Reportes no planeados: son solicitados eventualmente y contribuyen a la toma de decisiones, colaboradores que se encuentran activos en el año 2013 en la organización.

Reportes especiales: son requeridos para solventar situaciones o analizar situaciones, estos responden a interrogantes como “qué ocurre si”.

Procesamiento de consultas: responden a las interacciones que posee el sistema con los usuarios, tipos de consulta en el sistema, frecuencia (semanal, mensual, quincenal, trimestral, anual).

Mantenimiento de la integridad de datos: debido a que los datos ingresados en el sistema deben tener un grado de veracidad y confiabilidad, se debe garantizar la integridad de los mismos por lo que los accesos a estos deben encontrarse restringidos a través de perfiles que permitan controlar cuales son los usuarios que deben tener acceso a la modificación de la información del sistema.

2.7.- Caracterización de un SI

Los SI se caracterizan por los siguientes aspectos. Gordón¹⁴

- Insumo: la captura o recolección de datos primarios para procesarlos en un sistema de información.
- Procesamiento: la conversión del insumo en forma que sea más comprensible para los seres humanos.
- Producto (salida): la distribución de información procesada a las personas o en la actividad donde será usada.

2.8.- Sistemas de información operativos

Recogen, mantienen, procesan y mantienen los datos que son producto de las transacciones diarias de las diferentes áreas de la organización.

2.9.- Las unidades de información (UDI) como sistema

“El todo es la suma de sus partes”, este axioma es nuestro punto de partida para tomar en cuenta el papel de las unidades de información dentro de la teoría de sistemas. Para que esta premisa se cumpla, es necesario poseer una serie de aspectos internos definidos (identificación de sinergia, entropías, energías de entrada y salida, viabilidad y retroalimentación) estos elementos son los que permitirán que el engranaje de la UDI se ejecute de manera sistémica traduciéndose esto como el éxito de la gestión dentro de la organización.

¹⁴ D. Gordón, (1996) *Sistemas de Información Gerencial*". McGraw-Hill. Barcelona. España. P.54

La dinámica que poseen las UDI, debe partir de la visión de la interacción de las partes para el logro de una meta en común, es decir, la unidad debe tener como objetivos; crecer, desarrollarse y ser adaptativa a los cambios que tenga que enfrentarse dentro de la organización. Así como también encontrarse en armonía con la misión y la visión de la organización, lo cual permitirá establecer cuáles son las áreas de alcance que posee.

Las tareas principales dentro de las UDI van desde la recepción de datos, el tratamiento y aplicación de los filtros que permitan darle valor agregado a la información y la transformación de estos en conocimiento, todo esto se traduce en una serie de procesos transformadores capaces de satisfacer las necesidades de información de la organización, contribuyendo en la agilización de los procesos y toma de decisiones a nivel empresarial.

2.10.- Base de datos

Una de las definiciones más simples de una base de datos (BD) es la siguiente: fichero que posee datos interrelacionados, los cuales se encuentran almacenados de manera sistemática permitiendo que los mismos puedan ser consultados posteriormente. Cada registro creado en una BD responde como una unidad autónoma de información, estas unidades se encuentran conformadas por una serie de campos o tipos de datos que se recogen en dicha base.

Las BD responden a tres grandes modelos los cuales se clasifican de acuerdo a los tipos de registros, Bases de datos con información factual, Directorios y finalmente Bases de datos documentales. Para nuestra investigación solo desarrollaremos las bases de datos documentales.

2.10.1- Bases de datos documentales

En esta BD cada registro tiene relacionado un documento, los campos que constituyen la ficha del registro poseen los datos relevantes del documento (Autor o autores, nombre del documento, fecha de creación, o emisión, ubicación física del documento...), en esta BD no existe distinción en la tipología, los documentos pueden ser una publicación impresa, un documento audiovisual, gráfico o sonoro, un documento de archivo, un documento electrónico,...

2.10.2- Estructura interna de una base de datos

Dentro de las BD documentales cada registro responde a una codificación que es establecida por la unidad, siendo este asignado a un documento único, pudiendo este tener una serie de versiones o modificaciones, aun así se debe destacar que para su procesamiento fue tomado en cuenta el original del mismo.

Esta información es estructurada en diferentes campos, lo cual permite garantizar el control sistemático y éxito en la recuperación de la información, a través del vaciado de la descripción de los elementos formales o el contenido que constituyen al documento.

2.10.3.- Objetivos de las bases de datos

Para que una base de datos sea efectiva debe cumplir con una serie de objetivos. Siguiendo a estos objetivos Kendall¹⁵, los resume de la siguiente manera:

1. Asegurarse que la base de datos pueda ser compartida entre los usuarios de una diversidad de aplicaciones.

2. Mantener datos que sean precisos y consistentes.

¹⁵ K. Kendall. *Análisis y diseño de sistemas*. Segunda Edición. México: Editorial Prentice Hill, 1991. P.p. 444- 456

3. Asegurarse que todos los datos sean requeridos para las aplicaciones actuales y futuras estén fácilmente disponibles.

4. Permitir que la base de datos evolucione y que las necesidades de los usuarios crezcan.

5. Permitir que los usuarios construyan su vista personal de los datos sin preocuparse de la forma en que estén físicamente guardados los datos.

La actualización de una base de datos tiene ventajas significativas, las cuales son:

1. Posee una estructura flexible, ya que puede adaptarse a las necesidades de los usuarios y sus aplicaciones.

2. Proporciona integridad de los datos.

3. Minimiza la redundancia de los datos, es decir, que los datos no están repetidos.

Las ventajas en la utilización de BD son variadas, pero como todos los proyectos poseen sus desventajas, y la más resaltante de todas, es el resguardo de la información; generalmente los datos se respaldan en un solo lugar, esto permite tener un alto riesgo en que los mismos se pierdan parcial o totalmente. Recomendándose realizar respaldos preventivos de la información, lo cual minimizara la posibilidad de que exista una pérdida total de la información.

2.11.- Automatización

La palabra automatización proviene de la palabra griega “automatos”, que significa “semejante a la forma en que tu mente trabaja” o actuación propia, es decir, es la interpretación de acción o acciones varias sin la intervención manual, a través procesos repetitivos.

Tomando en cuenta el significado de esta palabra, podemos definir a la automatización como el proceso que se lleva a cabo a través de la implementación de actividades las cuales fueron previamente establecidos, teniendo como objetivo la normalización y organización, esto permite poder realizar una diversidad de actividades las cuales no tienen que depender directamente de la intervención humana. En el ámbito de las unidades de información este proceso depende tanto de la parte tecnológica como de la parte humana, ya que mediante la intervención de ella es posible darle ese valor agregado que debe poseer la información, para su difusión y uso óptimo dentro de la organización.

2.11.1.- Automatización de archivos

La idea de una automatización en los archivos, es un tema que entro en auge a través del boom de las tecnologías de información, los paradigmas en el manejo, recuperación y difusión de la información, fueron aspectos que tuvieron un vuelco debido a que hubo un rompimiento en la manera en que se encontraba dispuesta la documentación y la posibilidad de la agilización en los procesos de ordenación y recuperación. En 1972 el Consejo Internacional de Archivos (CIA) decidió abordar el asunto por lo cual designo a una comisión que llevo por nombre Ad Hoc, la cual presento una serie de recomendaciones, entre las cuales de ellas se encuentran el establecimiento de la inclusión de asignaturas de automatización en las escuelas de formación de archivistas, además de la publicación de una revista con artículos sobre innovaciones en este campo. Con el pasar de tiempo este grupo se convirtió en el Comité de Automatización del CIA.

Es necesario establecer en primera instancia que la automatización de los Archivos es un medio mas no un fin, en este proceso es necesario establecer cuáles son los objetivos y metas de la misma, así como también el costo de inversión que irá destinada a la obtención del sistema y los cambios a los que será sometida la UDI en el proceso de adaptación. *“De las múltiples posibilidades que ofrece la utilización de la informática en el mundo de los archivos, se ha centrado fundamentalmente en los siguientes campos: control de la gestión administrativa, control de la gestión de documentos administrativos, el*

prearchivaje, la descripción y el análisis de los fondos y elaboración de instrumentos de búsqueda”¹⁶.

2.11.2.- Aspectos determinantes en el proceso de automatización en los archivos

El proceso de automatización, exige una serie de cambios y adaptaciones las cuales partirán desde el funcionamiento interno del archivo hasta la presentación y uso por parte de los usuarios. La implementación exitosa de un proyecto de digitalización, dependerá la planificación a la que se someta la unidad lo cual podrá garantizar el éxito o no del proceso que se implementara y la perdurabilidad del mismo en la organización, cada unidad debe considerar una serie de aspectos y necesidades los cuales responderán a la naturaleza, alcance y lugar dentro de la estructura organizacional. Aunque cada unidad tiene su realidad, en general se han podido identificar siete tipos de necesidades de automatización en los archivos:

- ❖ Gestión de documentos administrativos
- ❖ Descripción archivística
- ❖ Recuperación de información
- ❖ Cuadros de transferencia documental
- ❖ Retención de documentos
- ❖ Documentos electrónicos
- ❖ Digitalización de imágenes¹⁷.

Al momento de la implementación de un proceso de automatización, es necesario identificar y priorizar cuáles serán las áreas o departamentos que serán afectados en el periodo de transición, esta identificación puede ser de acuerdo al volumen de

¹⁶ C. Zapata. *La automatización de archivos: algunas consideraciones para la estructuración de proyectos informáticos en archivos*. P. 2

¹⁷ *IDEM* P. 3.

documentación y la frecuencia en las consultas. Esto permitirá determinar las áreas pilotos en el proyecto y cuales aspectos deben ser atacados en primera instancia.

2.11.3.- Infraestructura en un proceso de automatización

Antes de implementar un proceso de automatización, es necesario delimitar el tipo de proyecto y el nivel que se desea en el desarrollo del mismo. Según Zapata¹⁸ Los proyectos de automatización poseen cuatro niveles, los cuales se delimitaran a continuación.

Nivel mínimo: abarca el desarrollo de las bases de datos sin integración alguna otra, es el caso de bases de datos orientadas a la recuperación de la información, la descripción archivística, la transferencia documental.

Nivel intermedio: comprende bases de datos integradas gestión de documentos administrativos, transferencia de documentos, tablas de retención, descripción documental y recuperación de información.

Nivel avanzado: en esta etapa se involucra elementos del nivel intermedio junto con proyectos de documentos electrónicos y de digitalización de imágenes, caracterizados por el uso de tecnologías de última generación (enlace laser, red satelital, fibra óptica-

Nivel avanzado integrado: en este nivel comprende los desarrollos del nivel avanzado además de permitir la integración del sistema de automatización del archivo con otros sistemas corporativos de la organización y el uso de internet.

La infraestructura de un proyecto responderá a la cantidad de elementos que se requieran ser manejados, así como también la naturaleza y complejidad de la unidad que se pretende automatizar. Es indispensable conocer estas características, ya que si la unidad es un archivo central el volumen de la documentación recibida permitirá delimitar el tipo de sistema, la cantidad de servidores, la generación de los equipos a asignar para que pueda existir una continuidad y perdurabilidad en el proceso de automatización.

¹⁸ *ÍDEM. P. 6.*

2.12.- Digitalización

*“Digital (que proviene del vocablo dígito, o dedo), hace alusión a un número finito de estados intermedios o muestras...posee la inestimable ventaja de convertir una señal analógica en una tabla de valores. El encargado de esta conversión se denomina DAC (Digital Analogic Converter) que recibe mediante un sensor señales analógicas del mundo físico, las muestrea (toma solo valores cada ciertos intervalos) y cada muestra es convertida en una palabra digital (conjunto de 1 y 0) aptas para ser introducidas en una PC”.*¹⁹

Conti²⁰ plantea una serie de aspectos que deben ser tomados en cuenta al momento de la digitalización.

- Si son documentos en hojas sueltas o encuadernados y sus dimensiones, tipos y cantidad. Esto define:
 - ❖ El tipo de escáner a utilizar.
 - ❖ La manera de utilizarlo.
 - ❖ Los tiempos para realizar la tarea.
- Se debe considerar si necesitamos una reproducción digital del documento, como una copia fiel y que se pueda leer y apreciar hasta en sus más pequeños detalles, o si es suficiente una imagen del aspecto general del documento para que sirva como referencia.
- Debemos también considerar si necesitamos una reproducción en colores o es suficiente con una en blanco y negro (esta decisión influye sobre el tamaño del archivo final).
- Si el documento requiere - antes de su digitalización - algún tratamiento previo de restauración.

¹⁹ J. Conti y J. Paolini. (2006). *Digitalización de grandes volúmenes de documentos* P. 8.

²⁰ IDEM. P. 3.

- Un aspecto muy importante a tener en cuenta es la resolución (cantidad de píxeles por pulgada) con la cual digitalizaremos el documento. Cuanto mayor sea la resolución, más pequeños serán los puntos luminosos y mayor será la cantidad de detalles que pueda visualizarse. Por supuesto, esto siempre de acuerdo a la necesidad de fidelidad de su reproducción (si se visualizará en pantalla de monitores, si se deberá imprimir, si se utilizará para insertar en una página web, etc.)
- Se debe tener en cuenta el aspecto legal de la reproducción y difusión de documentos, respecto de los derechos de autor y posibilidades de reproducirlos libremente o no.
- No se debe dejar al margen el espacio físico para realizar el trabajo, y la formación del personal que deberá llevarlo a cabo, así como también si el trabajo de digitalización lo hará la institución con equipamiento propio, o contratará su realización con terceros. También se puede optar por un proceso mixto.

2.12.1.- Ventajas de la digitalización.

Los proyectos de digitalización suponen un gran cambio en las organizaciones, en primera instancia por los costes que esto implica a nivel de inversión en tecnología y en consecuencia el volumen de trabajo que se debe llevar a cabo para su implementación. La ventaja de la digitalización vienen dadas por los estos grandes objetivos.

- Disminuir la manipulación de la documentación.
- Reducir la reproducción excesiva de la documentación y contribuir al ahorro en recursos.
- Incrementar el acceso a la documentación de la empresa, a través de la visualización de documentos en formato digital.
- Contribuir en la conservación de los documentos originales.
- Permitir el acceso desde cualquier parte de la organización a la documentación de manera inmediata.

- Ofrecer a la organización oportunidades en el mejoramiento de la infraestructura y contar con personal técnico capacitado.

2.13.- Escáner

En el proceso de automatización, la herramienta principal es el escáner, similar a la fotocopiadora, el cual permite la reproducción de documentos tanto de manera digital como también en físico. En primera instancia se debe tener muy claro el objetivo de la digitalización, al tener identificado estos parámetros podremos establecer el uso y técnica correcta que se le dará a esta herramienta.

2.13.1- Tipos de escáneres

2.13.1.1.- Escáneres planos o de sobremesa

Están formados por una superficie plana de vidrio sobre la que se sitúa el documento a escanear, generalmente opaco, bajo la cual un brazo se desplaza a lo largo del área de captura. Montados en este brazo móvil se encuentran la fuente de luz y el foto sensor (por lo general un CCD).

Conforme va desplazándose el brazo, la fuente de luz baña la cara interna del documento, recogiendo el sensor los rayos reflejados, que son enviados al software de conversión analógico/digital para su transformación en una imagen de mapa de bits, creada mediante la información de color recogida para cada píxel.

La mayoría de estos escáneres pueden trabajar en escala de grises (256 tonos de gris) y a color (24 y 32 bits) y por lo general tienen un área de lectura de dimensiones 22 x 28 cm. y una resolución real de escaneado de entre 300 y 400 ppp, aunque mediante interpolación pueden conseguir resoluciones de hasta 1600 ppp. Están indicados para digitalizar objetos opacos planos (como fotografías, documentos o ilustraciones) cuando no se precisa ni una alta resolución ni mucha calidad.

Algunos modelos admiten también adaptadores especiales para escanear transparencias, y otros poseen manipuladores de documento automáticos (ADH), que pueden aumentar el rendimiento y disminuir la fatiga del operador en el caso de grupos de documentos uniformes que se encuentran en condiciones razonablemente buenas.

Una variante del escáner plano es el escáner de trayectoria aérea, el cual permite escanear volúmenes encuadrados con las hojas hacia arriba gracias a que la fuente de luz y el sensor CCD se encuentran ensamblados a un brazo de trayectoria aérea.

Como desventajas, citar que presentan limitaciones respecto al tamaño del documento a escanear, que queda limitado a los formatos DIN-A5 o DIN-A4.

2.13.1.2.- Escáneres con alimentador de hojas

En este tipo de escáneres el sensor y la fuente de luz permanecen fijos mientras que lo que se mueve es el documento, ayudado por un transporte de rodillos, de cinta, de tambor o de vacío.

Diseñados generalmente para digitalizar grandes cantidades de documentos, normalmente escanean en blanco y negro o en escala de grises y resoluciones relativamente bajas, utilizando la misma tecnología básica que los escáneres planos, pero maximizando el rendimiento a expensas de la calidad.

No todos los documentos son válidos para su digitalización en este tipo de escáneres. Deben tener un tamaño uniforme y ser lo suficientemente resistentes como para soportar una manipulación brusca, aunque los mecanismos de transporte de algunos modelos más nuevos reducen la tensión. Un subtipo de escáneres con alimentador de hojas son los modelos de pie, específicamente diseñados para documentos de gran formato, como mapas y planos arquitectónicos.

2.13.1.3.- Escáneres de tambor

Los escáneres de tambor son los que más fielmente reproduce al documento original, ya que producen digitalizaciones de gran resolución (hasta 4.000 ppp en modo óptico) y calidad. En contrapartida, son lentos, no son indicados para documentos de papel quebradizo y requieren un alto nivel de habilidad por parte del operador. Además, son bastante caros.

Utilizan una tecnología diferente a la del CCD. Los originales, normalmente transparencias (aunque se pueden escanear opacos también), se colocan en un cilindro transparente de cristal de gran pureza, que a su vez se monta en el escáner. El tambor gira entonces a gran velocidad mientras se hace la lectura de cada punto de la imagen. La fuente de luz suele ser un láser que se encuentra dentro del tambor, y el sensor un tubo foto multiplicador (PMT) situado en la parte exterior del tambor.

Producen digitalizaciones de alta resolución y buena gama dinámica entre bajas y altas luces, con imágenes en colores primarios, que pueden ser convertidas en CMYK mientras el lector recorre la imagen. Suelen ser usados exclusivamente por empresas especializadas del sector de las artes gráficas (laboratorios, imprentas, editoriales, etc.).

2.13.1.4.- Escáneres para microfilm

Los escáneres para microfilm son dispositivos especializados en digitalizar películas en rollo, microfichas y tarjetas de apertura.

Puede ser difícil obtener una calidad buena y consistente en un escáner de este tipo, debido principalmente a que los suelen tener un funcionamiento complejo, la calidad y condición de la película puede variar y ofrecen una capacidad de mejora mínima.

2.13.1.5.- Escáneres para transparencias

Los escáneres para transparencias se utilizan para digitalizar diapositivas, negativos fotográficos y documentos que no son adecuados para el escaneado directo. Pueden trabajar con varios formatos de película transparente, ya sea negativa, positiva, color o blanco y negro, de tamaño desde 35 mm hasta placas de 9 x 12 cm.

CAPÍTULO III

3.- MARCO REFERENCIAL

3.1.- Multicine Las Trinitarias (Cines Unidos).

Cines Unidos ha sido pionero en la industria de la exhibición cinematográfica en Venezuela con una trayectoria que supera los 60 años en el mercado. En 1996, se inicia una agresiva labor para transformar la experiencia de ir al cine en nuestro país, hemos introducido al mercado lo último en tecnología, nuevos conceptos, nuevos productos y nuevos servicios de alta calidad a precios competitivos que garantizan la demanda y alto volumen de espectadores.

Hoy, Cines Unidos conforma el más grande y moderno circuito de cines en el país con 192 pantallas, creciendo continuamente y consolidando nuestra posición de liderazgo en el territorio nacional. Su objetivo fundamental es ofrecer un concepto global de entretenimiento, que sea económicamente accesible, dentro de un complejo de salas con los más altos estándares de calidad y un impecable servicio, donde el público encontrará "...mucho más que películas."

La misión y visión de la empresa es ofrecer una experiencia total en entretenimiento dirigida a todo público, basada en productos y servicios de alta calidad, dedicándonos con pasión a servir a nuestros invitados.

Hacerte soñar con los ojos abiertos... Ser reconocidos como los mejores!

Los valores de Cines Unidos son los siguientes:

Profesionalismo

Honestidad

Hacerlo divertido

Trabajo en equipo

Responsabilidad

Pasión

Aprendizaje

Las iniciativas sociales de la empresa son:

Cines Unidos, durante más de 60 años, ha estado orientado a brindar la mejor opción de entretenimiento a los venezolanos. Hoy, queremos ampliar nuestro compromiso social para llegarles a todas las comunidades de nuestro país.

Por esta razón, nos hemos enfocado en el impulso de distintas iniciativas sociales, fundamentadas en el desarrollo comunitario, educación integral de jóvenes venezolanos, conservación ambiental y concientización de valores.

3.2.- Centro de Gestión Documental (CGD)

El Centro de Gestión Documental (CGD), es una unidad de servicio que se encuentra adscrita a la Gerencia de Procesos y Calidad, en la Compañía Multicine Las Trinitarias (MLT).

En esta unidad se recibe, procesa y almacena información de diferentes Gerencias de la corporativa, las cuales vienen de la mano de: Vicepresidencia Ejecutiva, Vicepresidencia de Administración y Finanzas, Vicepresidencia de Comercialización, Gerencia Corporativa de Capital Humano y Gerencia Corporativa de Distribución de Películas.

Evidenciándose como las grandes áreas productoras de documentación a Finanzas y Capital Humano, esta última es la encargada del envío de la documentación de los colaboradores que forman parte de los 24 cines a nivel nacional y la corporativa (Sede Administrativa), los cuales son recibidos y gestionados por el personal del CGD. Para el año 2013 se tiene previsto la incorporación de nuevas áreas para la administración y resguardo de la documentación de las mismas.

3.2.1.- Misión

Administrar y custodiar la documentación generada por la organización, para ofrecer a todo el personal el servicio de consulta documental, con criterios de calidad y eficiencia, basados en el uso de procedimientos, estrategias y herramientas de tecnología avanzada, con el propósito de satisfacer las necesidades de información de los clientes internos y externos.

3.2.2.- Visión

Consolidar al departamento como unidad de información, que cuente con personal capacitado para brindar servicios y productos de excelencia a nuestros usuarios, con la implementación de tecnologías de punta que permitan el rápido acceso a la información, garantizando así su disponibilidad en línea en toda la organización.

3.2.3.- Objetivos del CGD

Garantizar a todo el personal de la organización y a los departamentos productores, tener a su disposición la documentación generada por las áreas de la corporativa, a través de la administración, almacenamiento y custodia efectiva de la misma.

Procesar en 100% de la documentación recibida semanalmente.

Cumplir con las auditorias en un 100% sin mantener periodos largos en los lapsos de entrega de la documentación solicitada.

Reguardar documentación generada por todos los archivos de gestión que forman parte de la corporativa.

Reducir los préstamos en físico de los expedientes.

Implementar un sistema de gestión documental que permita acceder a los expedientes en cualquier parte de la corporativa.

3.2.4.- Personal

Actualmente el CDG cuenta con cinco personas de las cuales solo una de ellas no se encuentra estudiando la carrera de Archivología y Bibliotecología, las cuatro restantes se encuentran conformadas por dos egresados de la UCV (bibliotecólogos) y dos estudiantes de pregrado (Archivología), de la misma casa de estudios.

3.2.5.- Actividades archivísticas

Dentro de las actividades que se realizan en el CGD se encuentran divididos en 4 grandes procesos; recepción, verificación, conservación y servicio al cliente.

Recepción: este proceso se realiza una vez a la semana, las áreas productoras deben entregar la documentación generada por ellos durante los trámites ejecutados en la semana.

Verificación: después de ser recibida la documentación se procede a corroborar que la misma se encuentre en concordancia con las relaciones que deben ser entregadas por cada área. Una vez realizada esta actividad toda la documentación debe ser archivada en los expedientes de los colaboradores correspondientemente, en esta actividad se debe determinar cuáles son los activos, inactivos, y si han sido transferidos actualmente de cine este procedimiento aplica tanto cines de capital como los del interior del país.

Conservación: se procede a disponer los expedientes de personal en carpetas de fibra tamaño oficio, archivadas en los entrepaños de los archivos rodantes, los cuales se encuentran clasificados por cine.

Servicio al cliente: la atención al usuario es la razón de ser en las unidades de información, es por eso que las mismas deben garantizar una respuesta eficaz y eficiente en aras de satisfacer las necesidades de información de los usuarios. La disposición de la documentación y el tratamiento que se le proporcione a los expedientes, ubicación y conservación son los elementos determinantes para que la recuperación de información se realice en los plazos de tiempo pertinentes establecidos por la unidad. Traduciéndose esto como calidad en atención al usuario.

3.2.6.- Clasificación de la documentación

Para el área de Capital Humano, los expedientes se encuentran clasificados por región, cine, activos e inactivos correspondientemente. La constitución de los expedientes es de la siguiente manera:

3.2.6.1.- Expedientes de personal

1. Solicitud de empleo
2. Planilla de actualización de datos
3. Cédula de identidad
4. Gaceta de nacionalización
5. Certificado de la C.I. por parte del SAIME
6. Fotos tamaño carnet a color (anexo a la solicitud de empleo)
7. Síntesis curricular
8. Soportes curriculares:
9. Título (s) de bachiller y/o universitario
10. Constancia de estudio
11. Constancia de trabajos anteriores (I fase)
12. Certificados de cursos (I fase)
13. Certificado de salud
14. Pruebas psicológicas
15. Exámenes pre-empleo
16. Chequeo médico anual
17. Exámenes pre y post vacaciones
18. Apertura de cuenta
19. Constancia de discapacidad
20. Inducciones y constancias de adiestramiento
21. Constancia de cursos
22. Curso de manipulación de alimentos

23. Políticas de programas de aprendizaje (P.P.A)
24. Contrato de trabajo firmado
25. Notificación de riesgo laboral
26. Rutagrama
27. Oferta salarial
28. Entrevista técnica
29. Certificados de cursos realizados mediante el uso de P.P.A.
30. Evaluaciones de desempeño
31. Evaluación periodo de prueba
32. Requisición de personal
33. Carta de retiro, renuncia, despido y/o culminación de contrato
34. Acta de amonestación
35. Gastos de representación
36. Carta tarjeta de crédito corporativa
37. Notificación de pase a fijo
38. Formato de movimiento de personal
39. Asignación de equipos (laptop) y uso del plan corporativo (celular)
40. Política sobre vestimenta
41. Convenio de confidencialidad
42. Descripción de cargo
43. Constancia de entrega de instrumentos de trabajo
44. Notificación de riesgo
45. Constancia de la Lopcymat
46. Normas de seguridad ocupacional
47. Planilla 14-02 o constancia individual del IVSS
48. Planilla 14-100 (IVSS)
49. Planilla 14-03 (IVSS)
50. Reposos
51. Reposo de pre y post-natal
52. Accidentes laborales

53. Deberes y derechos sancionables
54. Formato de inscripción de seguro HCM
55. Solicitud y pago de vacaciones y bono vacacional
56. Plan convencional de alimentación y Plan complementario de alimentación
57. Recibo pago de utilidades
58. Embargos
59. Carta de autorización cuota sindical
60. Recibo de salario anual
61. Constancia de pago de guardería
62. Planilla liquidación y voucher de cheque firmado
63. Carta de solicitud de prestaciones sociales con soporte
64. Préstamos personales
65. Recibos de intereses sobre prestaciones sociales

3.2.7.- Ordenación de la documentación

De acuerdo a que la clasificación de la documentación está dada por los aspectos antes mencionados, la ordenación es de manera secuencial por número de cédula aplicando este criterio tanto para activos como inactivos.

3.2.8.- Registro

Se realiza a través de inventarios dispuestos en Excel donde los datos son vaciados unos campos bases, que contienen los nombres, apellidos, número de cédula, cine, fecha de ingreso y/o egreso y el estatus de los colaboradores correspondientemente. Estos inventarios permiten conocer los documentos resguardados en el CGD.

3.2.9.- Capacidad de resguardo

El CDG posee capacidad para resguardar un volumen documental equivalente a 5 años de gestión, manteniendo a disposición 17 vagones, de dos secciones con 5 entrepaños en cada sección, donde reposan tanto expedientes de finanzas, comercialización, distribución, y capital humano.

3.2.10.- Archivo inactivo

La documentación resguardada en el archivo inactivo data del año La colección abarca documentación desde el año 1998 hasta el año 2007, traducándose esto con un total de 2489 cajas que representan aproximadamente 12445 carpetas de bibliorato, además de encontrarse 295 soportes magnéticos (Betacam).

CAPITULO IV

4.- LA METODOLOGÍA

4.1.- Aspectos metodológicos

4.1.1.- Tipo de investigación

El tipo de investigación corresponde a la descriptiva, en el cual se propuso el diseño del servicio de información en línea para el Centro de Gestión Documental (CGD) de la empresa Multicine las Trinitarias (MLT), lo cual permitirá reducir la frecuencia de préstamos en físico de los expedientes de Capital Humano.

El diseño de investigación es transeccional de campo, debido a que los datos fueron recogidos en un tiempo determinado y en el lugar donde se encuentra el objeto de estudio.

4.1.2.- Fases de la investigación

- **Fase I: Diagnosticar la situación actual de los servicios que presta el Centro de Gestión Documental.**

Para realizar el diagnóstico de los servicios prestados por el CGD se realizó un levantamiento de información a través de la aplicación de los instrumentos correspondientes, lo cual permitió conocer las debilidades que presenta la unidad.

- **Fase II: Diseñar el servicio de información en línea.**

Para el diseño del servicio de información, en primera instancia se identificó la documentación que debe encontrarse en digital la cual tenga una mayor frecuencia de préstamo, luego se procedió a establecer los campos que deben encontrarse en la plantilla de expediente digital, así como también los criterios para el acceso y préstamo.

- **Fase III: Establecer las normas y procedimientos del servicio de información.**

Para la elaboración de la normativa del servicio de información en línea, fue consultado el documento elaborado por la ICA/IFLA sobre las directrices de proyectos de digitalización lo cual permitió trabajar tanto con el contexto situacional organizacional como también contar con parámetros internacionales para la normalización de los procesos.

4.1.3.- Población y muestra

Para el desarrollo de la investigación se tomó un universo constituido por 1.500 expedientes que comprenden al 100% de la población, de los cuales se seleccionaron como muestra 250 expedientes los cuales se constituyen desde el Tren Presidencial, Vicepresidentes Corporativos, Gerentes Regionales, Gerentes Rotativos, Gerentes de Cine, Sub Gerentes, Gerentes de Piso, Lideres (De RRHH, Taquilla, Concesiones, Control de Acceso, Despacho) hasta Jefes de Departamento. Correspondiendo esta muestra al 17 % de la población.

4.1.4.- Técnicas de recolección de datos

El Centro de Gestión Documental, es un área operativa adscrita a la Gerencia de Procesos y Calidad, este departamento recibe la documentación concerniente a la trayectoria laboral de los colaboradores de la empresa. Actualmente se encuentra experimentando un incremento en la frecuencia de préstamos y consulta de los expedientes por parte del departamento de Capital Humano, esto trae como consecuencia la reproducción indiscriminada de la documentación y el potencial extravió o mutilación de los mismos, aunado al descontrol existente en los lapsos de préstamo y recuperación de la información contenida en ellos.

Esta realidad conlleva que los objetivos principales del CGD se desvirtúen ya que si el expediente se mantiene mucho tiempo fuera del área en consulta, no puede ser

revisado por los demás departamentos adscritos a la Gerencia de Capital Humano. Causando potenciales vacíos de información y retraso en el cumplimiento de los procesos administrativos (casos laborales, pago de prestaciones sociales, vacaciones entre otros).

A través de la identificación de las necesidades de información de los usuarios, se podrá tener una perspectiva de cuáles son las tipologías que son consultadas mayormente, lo cual permitirá establecer el orden y metodología en el que se insertaran en el servicio de información en línea. Para la realización de este proceso se tomaron en consideración aspectos como: la identificación de los documentos, la frecuencia de consulta, la duración del período de consulta y/o préstamo de los documentos. Así mismo se contó con la implementación de técnicas de recolección de datos, teniendo como principales instrumentos la encuesta y la observación directa.

4.1.5.- Instrumento

Para la realización y desarrollo de este trabajo de investigación, se utilizaron los siguientes instrumentos:

- Formatos de trabajo con los elementos necesarios para recopilar la información producto de la observación y la investigación.
- Formatos de encuesta aplicados tanto para los analistas y asistentes de documentación (CGD) como para los usuarios.
- Dispositivos de almacenamiento de datos; se almacenará la información pertinente en los servidores de la empresa, lo cual permitirá facilitar su consulta y accesibilidad.

4.2.- Análisis y resultados

4.2.1.- Técnicas de análisis

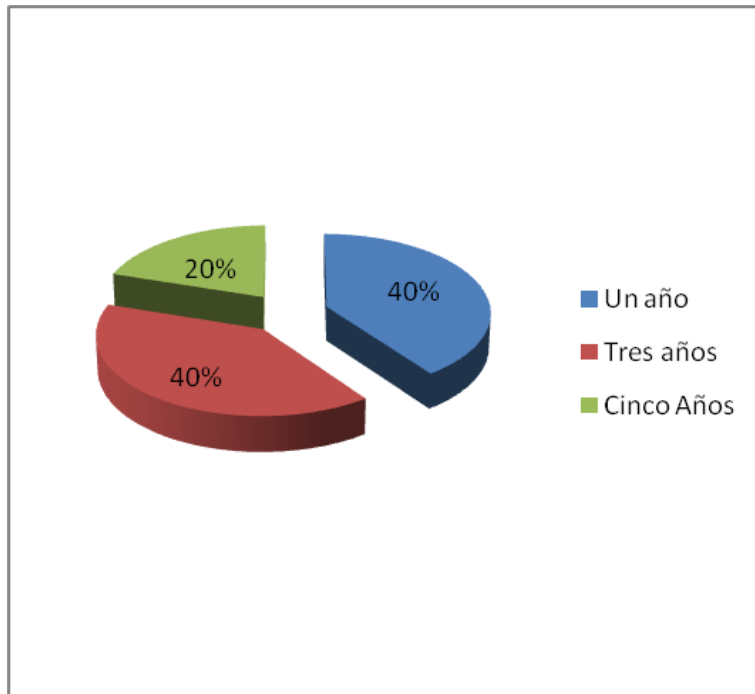
Una vez finiquitado el proceso de recopilación de datos a través de la aplicación de los instrumentos de recolección, se procedió a realizar un análisis sistemático cualitativo y cuantitativo de los resultados obtenidos de la investigación, ordenándolos por importancia a fin de dar respuesta a los objetivos previamente planteados.

Para poder definir el diseño del sistema de información en línea, se realizaron 2 instrumentos los cuales estaban dirigidos el primero de ellos a los analistas (2) y asistentes (2) del Centro de Gestión Documental, donde se pudo evaluar internamente la calidad del servicio que ofrece la unidad y la documentación que en primera instancia debe ser incluida en el sistema de información en línea. El segundo instrumento se encontraba dirigido a los usuarios de la Gerencia de Capital Humano, permitió conocer cuál era el tiempo de respuesta a sus requerimientos, y la documentación que es requerida con frecuencia por ellos. Con la aplicación de este proceso de digitalización, se pretende reducir la frecuencia de los préstamos en físico de expedientes de colaboradores.

4.2.2.- Análisis de preguntas de encuesta realizada los colaboradores del CGD

1.- ¿Cuánto tiempo lleva usted trabajando en el Centro de Gestión Documental?

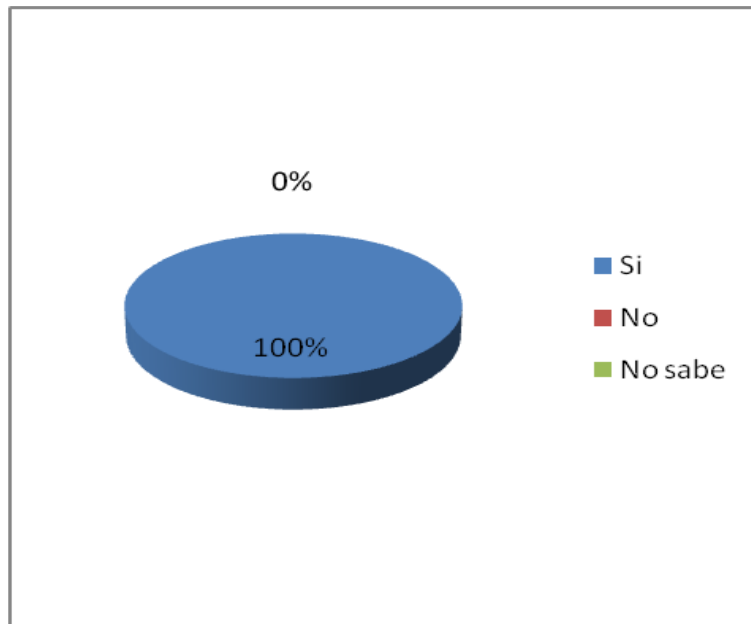
Total Encuestado 5		
Alternativas	Frecuencia	%
Un año	2	40%
Tres años	2	40%
Cinco Años	1	20%



Los colaboradores del Centro de Gestión Documental poseen laborando dentro de la empresa entre uno y tres años, solo un colaborador posee 5 años y este es el jefe del departamento.

2.- ¿Conoce usted la tipología de la documentación que se custodia en el Centro de Gestión Documental?

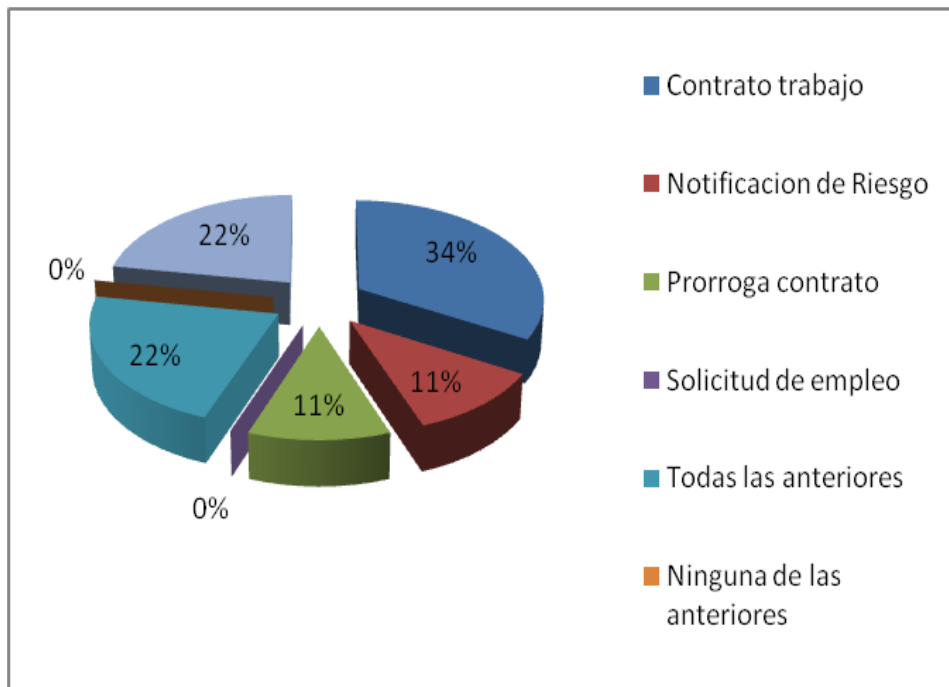
Total Encuestado 5		
Alternativas	Frecuencia	%
Si	5	100%
No	0	0%
No sabe	0	0%



Todos los colaboradores tienen conocimiento de la tipología documental que se resguarda en el Centro de Gestión Documental, por lo que tienen bien definida sus funciones.

3.- Si su respuesta es afirmativa, identifique cuáles deben ser incluidos en un servicio de información en línea.

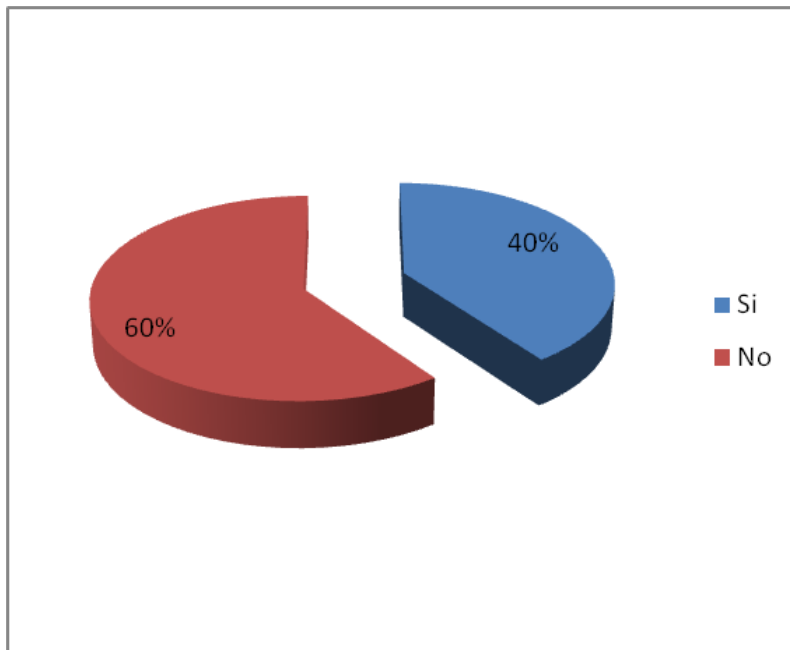
Total Encuestado 5		
Alternativas	Frecuencia	%
Contrato trabajo	3	34%
Notificacion de riesgo	1	11%
Prorroga contrato	1	11%
Solicitud de empleo	0	0%
Todas las anteriores	2	22%
Ninguna de las anteriores	0	0%
Otros	2	22%



De acuerdo a las consideraciones del personal del Centro Gestión Documental, se pudo identificar cuáles tipologías deben ser incluidas en primera instancia en el servicio de información en línea, debido a la frecuencia en su consulta e importancia para los trámites administrativos.

4.- En su opinión ¿La manera como está organizado el Centro de Gestión Documental facilita el rápido y fácil acceso a la información que este resguarda?

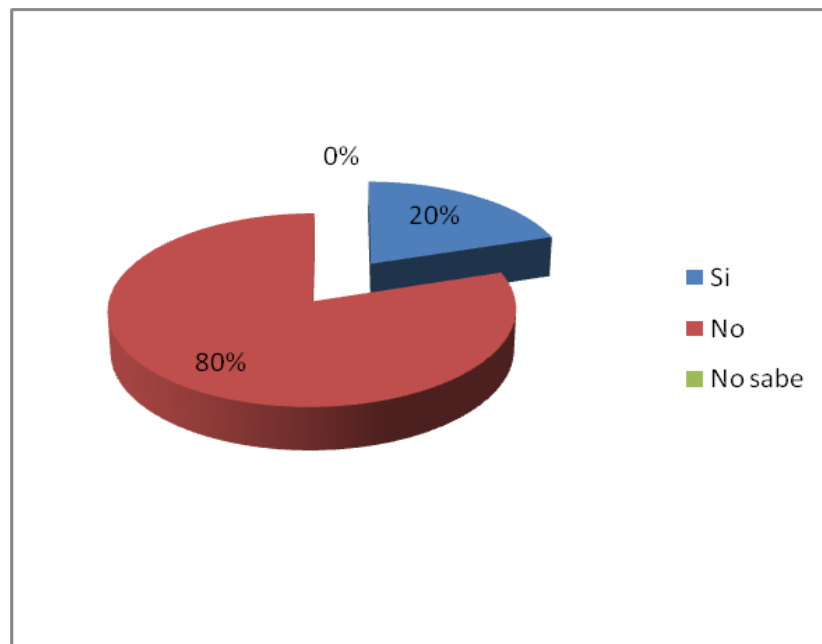
Total Encuestado 5		
Alternativas	Frecuencia	%
Si	2	40%
No	3	60%



Debido al alto volumen de documentación que se maneja, y el no contar con una herramienta que permita conocer la documentación que se ha recibido, al momento de la recuperación el acceso a la información no se hace de manera expedita como es necesario es por eso que la mayor parte de los colaboradores opino que el acceso no es rápido.

5.- ¿Existen procesos de control y seguimiento en el departamento para el préstamo de expedientes?

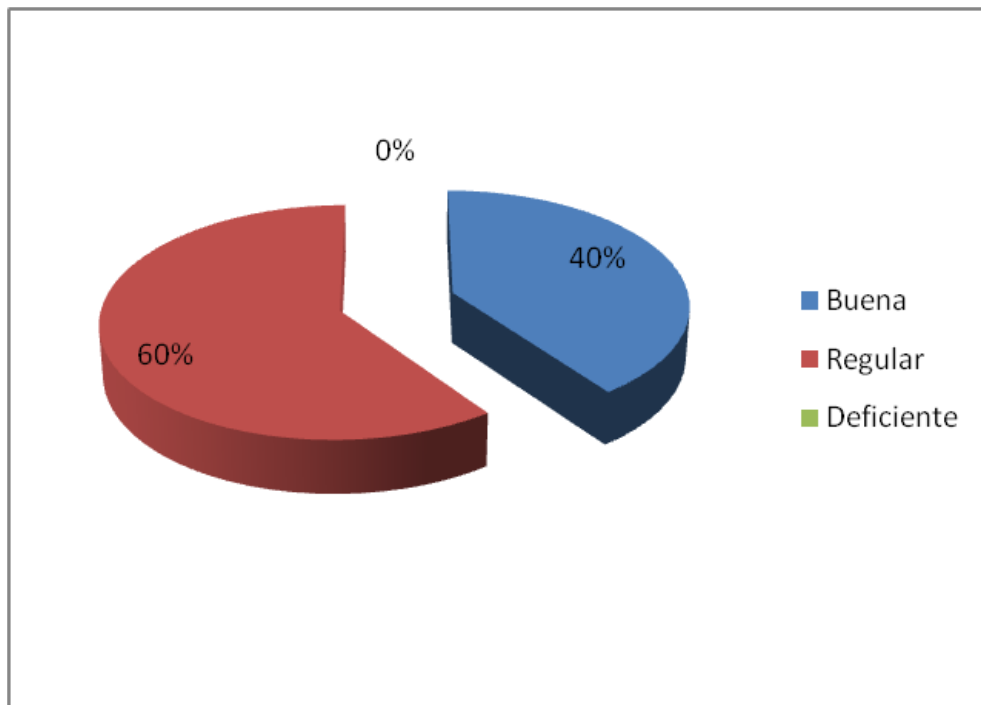
Total Encuestado 5		
Alternativas	Frecuencia	%
Si	1	17%
No	4	80%
No sabe	0	0%



Debido a la frecuencia en los requerimientos que posee el CGD, no existe un seguimiento de los préstamos de expedientes realizados a la gerencia de Capital Humano, por lo que los mismos pueden encontrarse lapsos prolongados de tiempo fuera de la unidad y ser enviados fuera de la oficina para la resolución de casos laborales, esto puede generar que el expediente no regrese a la unidad, aun así los soportes que se continúen generando de ese colaborador se siguen recibiendo, debido a que nomina no realiza la recopilación correspondiente. En caso de que exista un extravío del mismo, se procede a crear un expediente con los soportes que se mantienen después del préstamo, con una nota interna que identifica que es una fracción del expediente.

6.- ¿Cómo considera el tiempo de respuesta a las unidades administrativas que solicitan los expedientes?

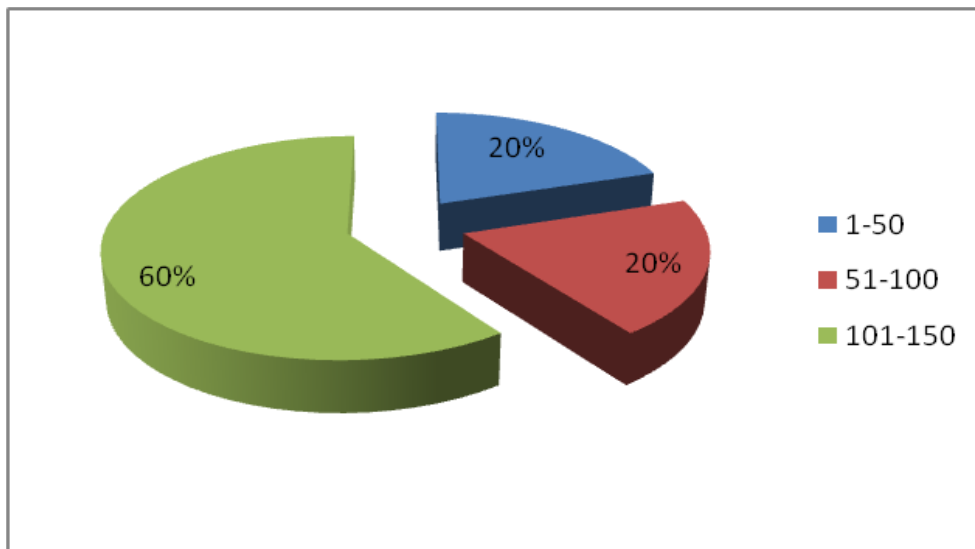
Total Encuestado 5		
Alternativas	Frecuencia	%
Buena	2	40%
Regular	3	60%
Deficiente	0	0%



El tiempo considerado de respuesta a los usuarios es calificado como regular debido a que todo el proceso es netamente manual, esto influye totalmente en la respuesta y solución oportuna de los requerimientos.

7.- De acuerdo a la siguiente escala, ¿Qué volumen de expedientes recibe el Centro de Gestión Documental?

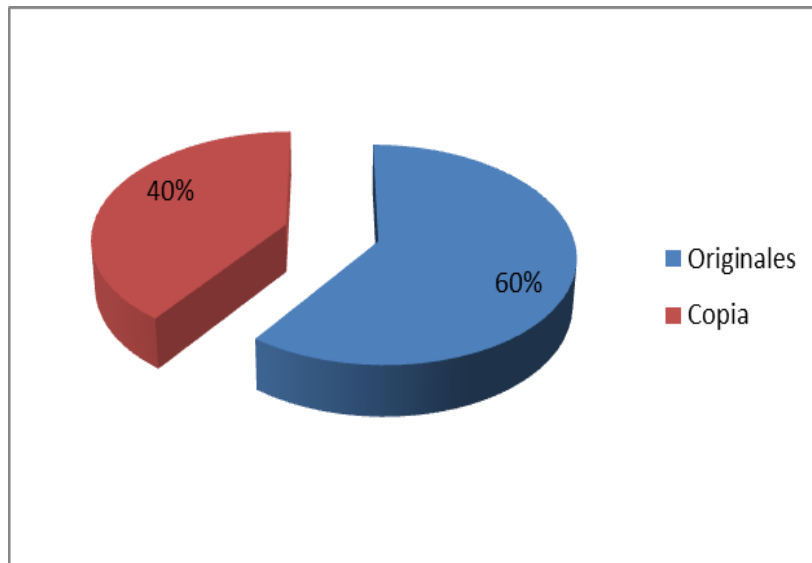
Total Encuestado 5		
Alternativas	Frecuencia	%
1-50	1	20%
51-100	1	20%
101-150	3	60%



Debido a que la compañía MLT se encuentra integrada por 24 cines a nivel nacional el CGD recibe un volumen considerado de documentación, ya que no solo son los colaboradores del área administrativa, sino también todo el personal que integra la plantilla de los cines, conjuntamente con el alto volumen de rotación esto incluye ingresos y egresos.

8.- ¿Los expedientes recibidos son originales o copia?

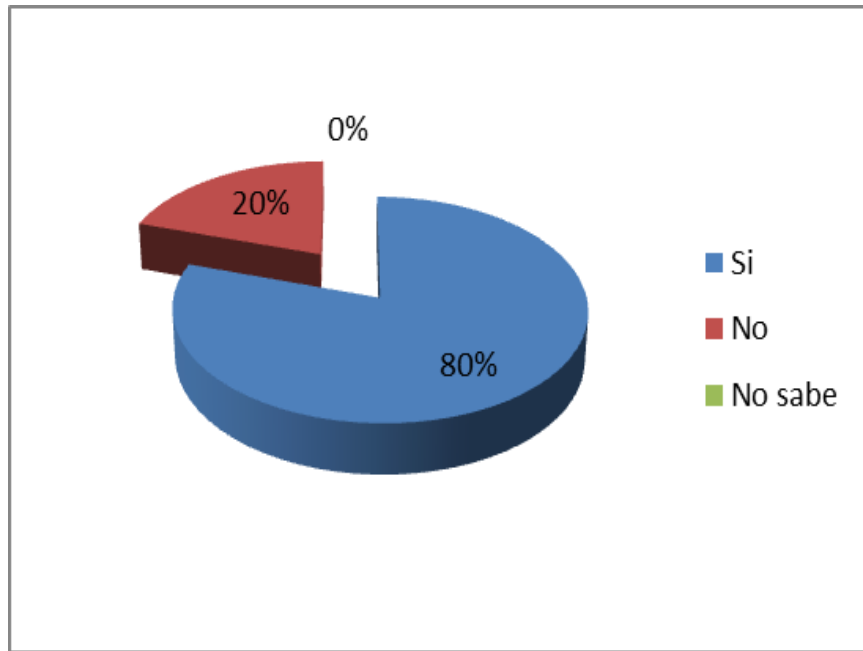
Total Encuestado 5		
Alternativas	Frecuencia	%
Originales	3	60%
Copia	2	40%



El mayor volumen de expedientes recibidos por el Centro de Gestión Documental son originales, sin embargo por la gran cantidad de colaboradores que integran la plantilla y los traslados de documentación que deben realizarse desde el interior, son constituidos expedientes provisionales con fotocopia de la documentación de los ingresos, hasta que se completa la recepción total de los originales. Una vez realizado este proceso los expedientes originales son enviados al departamento para su resguardo.

9.- ¿Conoce que es un servicio de información en línea?

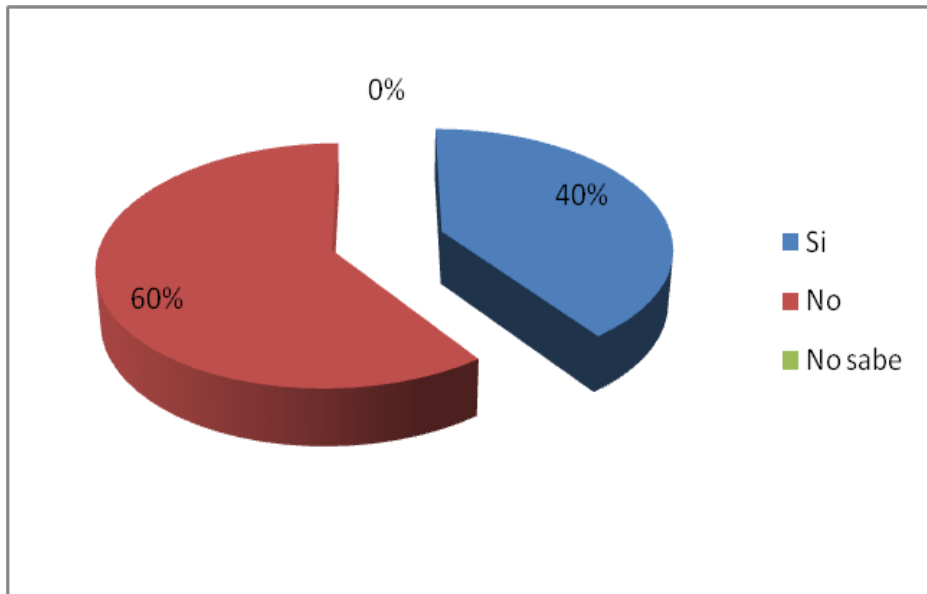
Total Encuestado 5		
Alternativas	Frecuencia	%
Si	4	80%
No	1	20%
No sabe	0	0%



El equipo del Centro de Gestión Documental, por encontrarse conformado por profesionales del área posee conocimiento del servicio de información en línea, lo cual facilitaría la capacitación, implementación y adaptación de los procesos para el manejo de esta herramienta.

10.- ¿Ha utilizado alguna vez un servicio de información en línea?

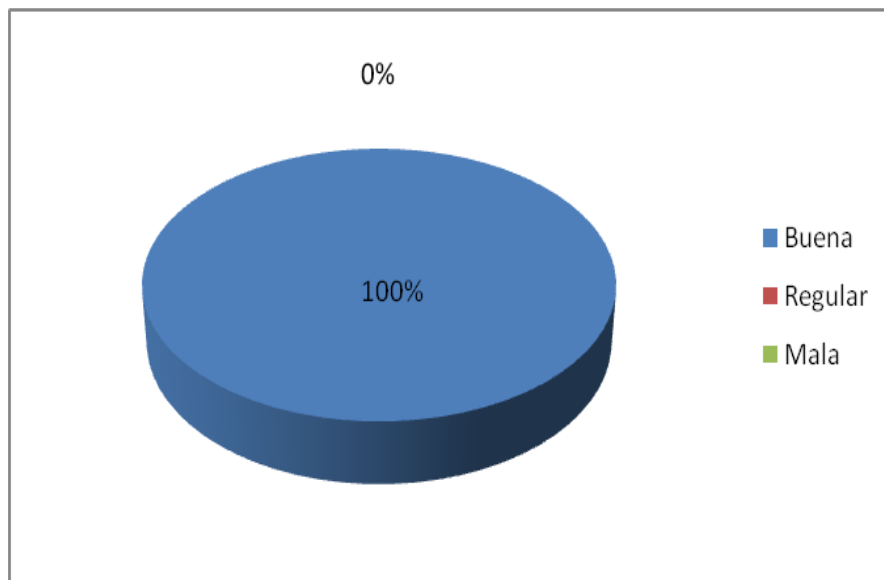
Total Encuestado 5		
Alternativas	Frecuencia	%
Si	2	40%
No	3	60%
No sabe	0	0%



En este ítem la mayor parte de los encuestados manifestó que no ha utilizado un sistema de información muy a pesar de ser profesionales del área, ya sea porque tienen muy poco tiempo en el ámbito laboral o las organizaciones en las que se encontraban mantenían la línea de los archivos como solo custodios, lo cual no fomentó la requisición de una herramienta para el manejo de la documentación en línea. Sin embargo como usuarios han tenido interacción con los mismos.

11.- ¿Qué opinión le merece la propuesta de implementar un servicio de información en línea?

Total Encuestado 5		
Alternativas	Frecuencia	%
Buena	5	100%
Regular	0	0%
Mala	0	0%



Todos los encuestados se encuentran de acuerdo con la propuesta realizada, esto permitiría que los tiempos de recuperación de la información mejorarían considerablemente ya que para la solución de los requerimientos se realizarían de manera eficaz y los lapsos de espera se reconsiderarían notablemente, aunado a que la consulta de los expedientes en físico de reduciría debido a que la documentación se encontraría a disposición de los usuarios aun así la unidad no se encuentre en horario laboral.

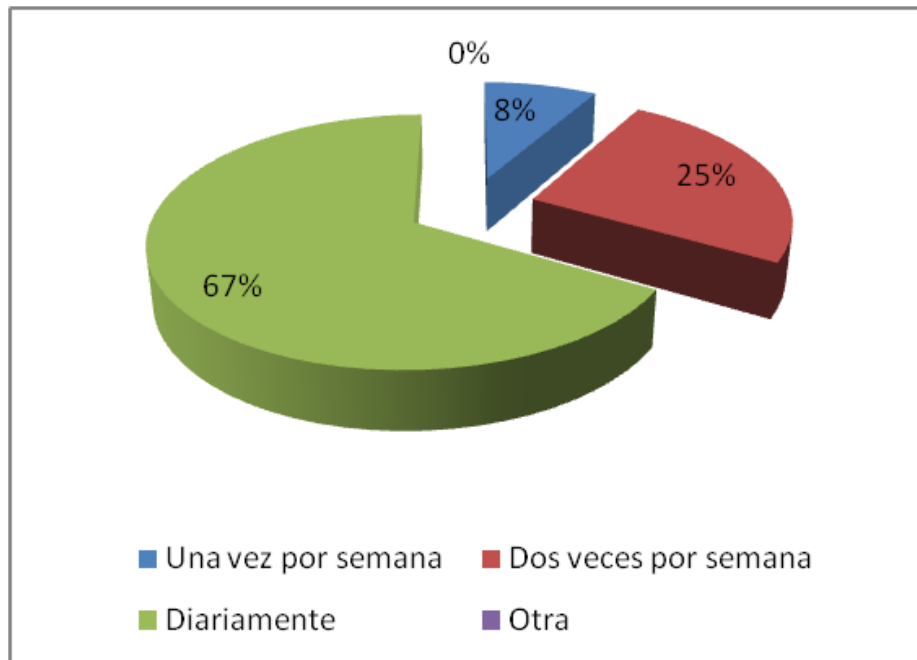
12.- Según su criterio ¿Qué aspectos debe tener un servicio de información en línea?

Un sistema de información para el Centro de Gestión Documental, debe ser flexible tanto para los usuarios como para los administradores, por lo tanto debe ser útil para su consulta como para la recuperación de la información, lo cual permita que su implementación y adaptación no genere rechazo a esta herramienta para ninguna de las partes involucradas, es decir, debe tener pantallas amigables, que permitan al usuario ubicar la información concerniente a los expedientes digitales. Así mismo debe existir una normalización en la información que será colocada en las plantillas de cada registro. No menos importante hay que destacar que los equipos para realizar la digitalización deben ser los adecuados y la plataforma tecnológica debe adaptarse para la inclusión de esta herramienta como parte del capital intangible de la empresa, todo esto aunado a la presencia del talento humano capacitado para la resolución de los requerimientos de los usuarios, lo cual permitirá agregar ese valor a la información y poder convertirlo en conocimiento útil para la toma oportuna de decisiones.

4.4.- Análisis de preguntas de los usuarios en encuesta

1.- ¿Con qué frecuencia realiza usted la solicitud de expedientes al Centro de Gestión Documental?

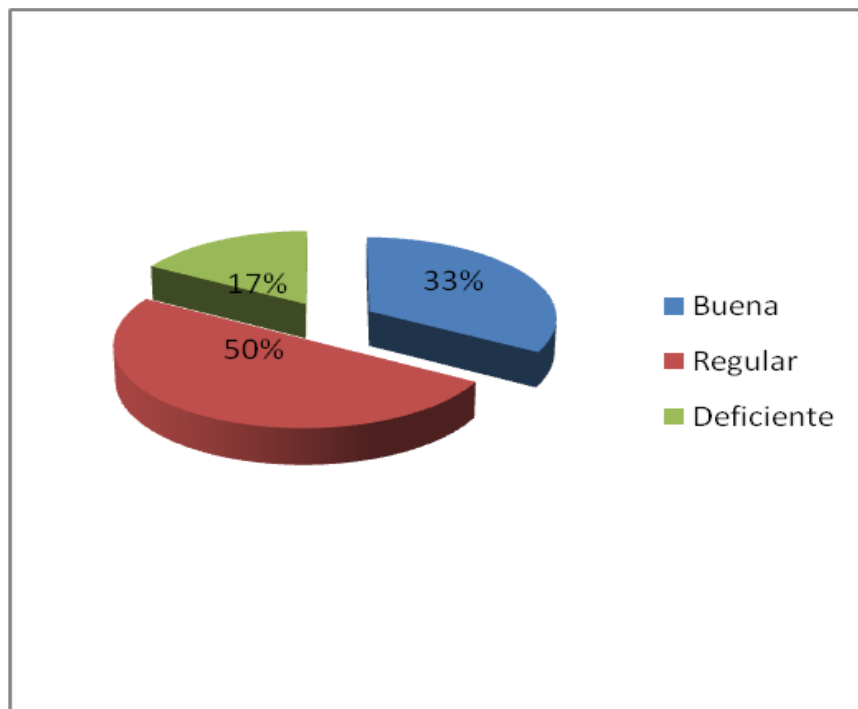
Total Encuestado 12		
Alternativas	Frecuencia	%
Una vez por semana	1	8%
Dos veces por semana	3	25%
Diariamente	8	67%
Otra	0	0%



Los usuarios del Centro de Gestión Documental manifestaron una alta frecuencia en la solicitud de expedientes en físico de los colaboradores de la empresa MLT. Reflejándose la frecuencia más alta en los requerimientos diarios.

2.- Señale la calidad de la respuesta al momento de solicitar algún expediente al Centro de Gestión Documental.

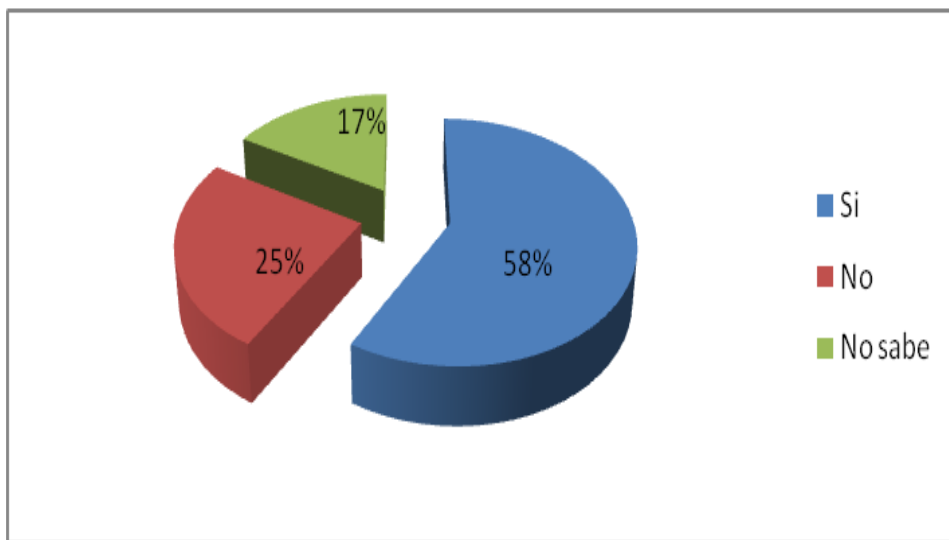
Total Encuestado 12		
Alternativas	Frecuencia	%
Buena	4	33%
Regular	6	50%
Deficiente	2	17%



La mayor parte de los encuestados que fueron analistas del Departamento de Capital Humano, calificaron la calidad de la respuesta por parte del CGD como regular, debido a que los requerimientos que son solicitados de manera de expedita no pueden cumplirse eficazmente, sino en unos lapsos de horas o días dependiendo de la cantidad de solicitudes. A pesar de que el horario de atención es de lunes a viernes en horario de oficina, por otro lado el resto de los encuestados calificaron la calidad entre buena y deficiente.

3.- ¿Los expedientes enviados al Centro de Gestión Documental están organizados?

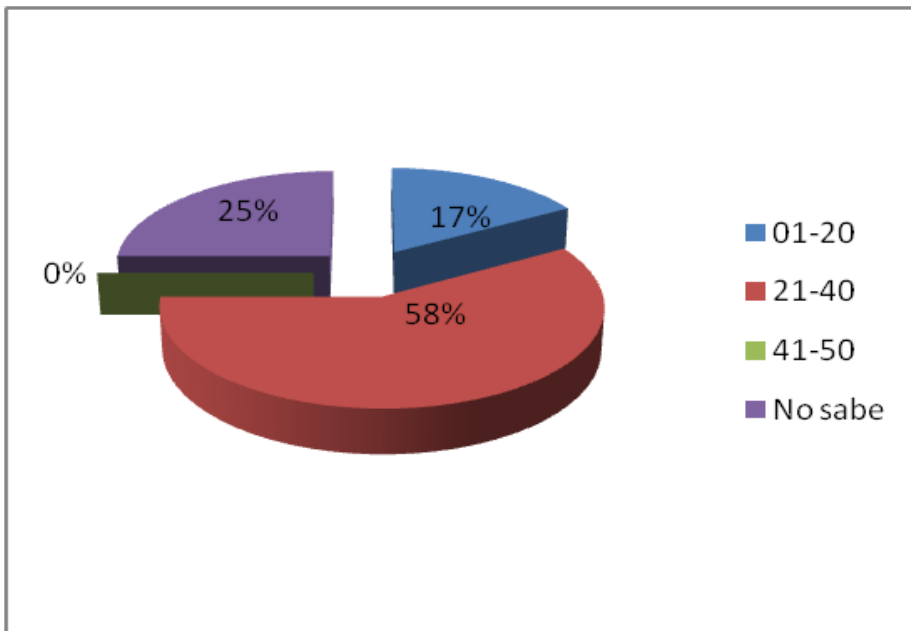
Total Encuestado 12		
Alternativas	Frecuencia	%
Si	7	58%
No	3	25%
No sabe	2	17%



Para la mayor parte de los analistas de Capital Humano, los expedientes de colaboradores se encuentran organizados, de acuerdo a los parámetros de conformación que el departamento maneja internamente. Una vez que se encuentra completada la fase de admisión de los colaboradores en la empresa, los expedientes son enviados al Centro de Gestión Documental y los mismos deben pasar por un chequeo y en caso de ser necesario, la organización debe realizarse nuevamente además de un cambio de carpetas por no ser las debidas para su instalación y conservación.

4.- De acuerdo a la siguiente escala, ¿Cuál es el número aproximado de documentos que conforman los expedientes?

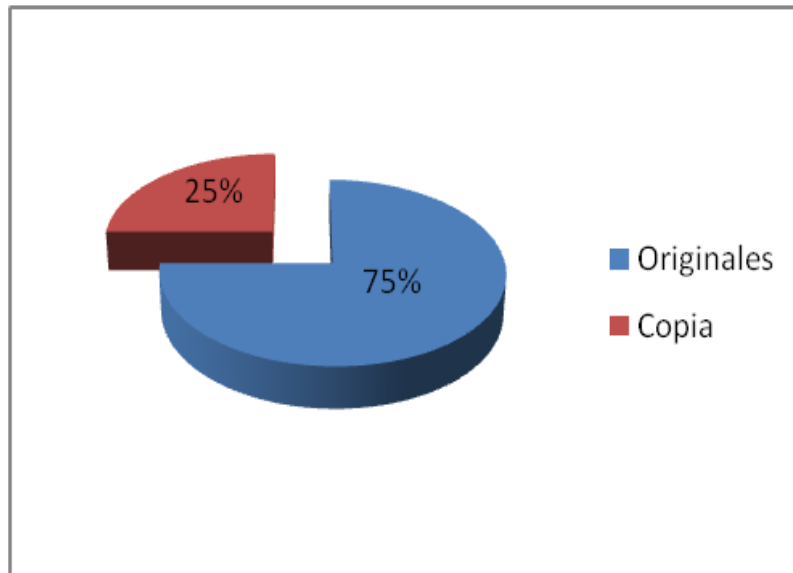
Total Encuestado 12		
Alternativas	Frecuencia	%
01-20	2	17%
21-40	7	58%
41-50	0	0%
No sabe	3	25%



Para los analistas de Capital Humano, el volumen de documentación que conforman los expedientes de colaboradores, posee una cantidad considerable de documentos confidenciales, los cuales una vez revisados por la gerencia y encontrarse en el expediente, son enviados para su resguardo en el Centro de Gestión Documental.

5.- ¿Los expedientes enviados son originales o copia?

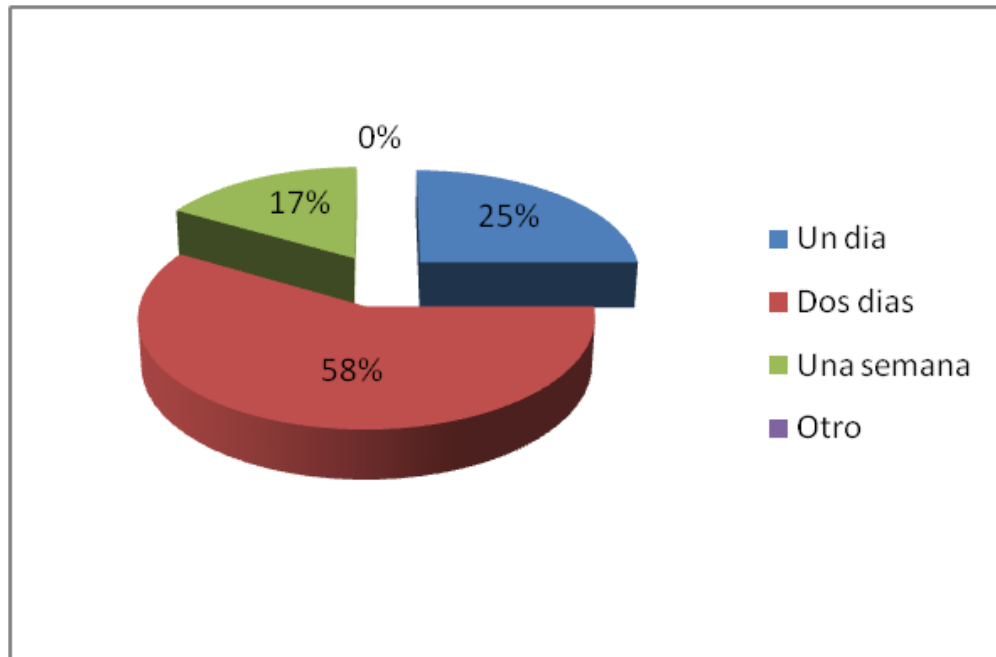
Total Encuestado 12		
Alternativas	Frecuencia	%
Originales	9	75%
Copia	3	25%



Se evidenció que el mayor volumen de expedientes son originales, como es estipulado, pero debido a la gran cantidad de colaboradores que integran la plantilla de la empresa, en el caso de los cines del interior debido a su lejanía muchas veces son enviadas copias de los expedientes y se le es conformado un expediente de carácter provisional mientras se reciben los originales.

6.- ¿Cuál es el tiempo que se ha demorado el Centro de Gestión Documental en responder un requerimiento de expedientes?

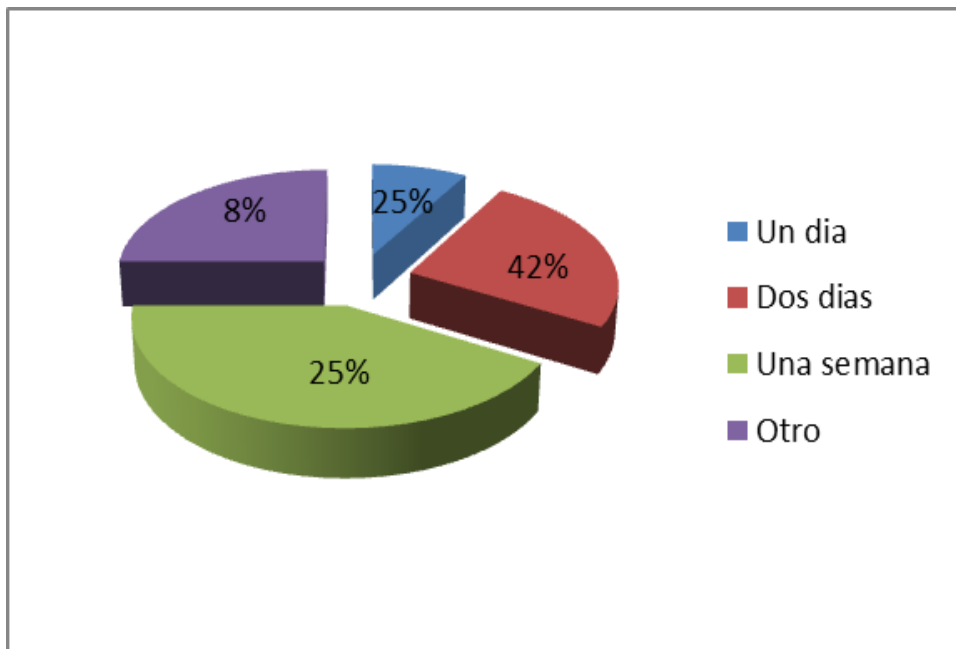
Total Encuestado 12		
Alternativas	Frecuencia	%
Un día	3	25%
Dos días	7	58%
Una semana	2	17%
Otro	0	0%



A través de esta pregunta se evidenció que existe una prolongación en la solución de los requerimientos por parte del Centro de Gestión Documental, debido a que la mayoría de los requerimientos deben ser resueltos eficazmente y no es la regla general del departamento.

7.- Una vez recibido el expediente ¿Cuál es el tiempo aproximado que demora usted en consultar el mismo?

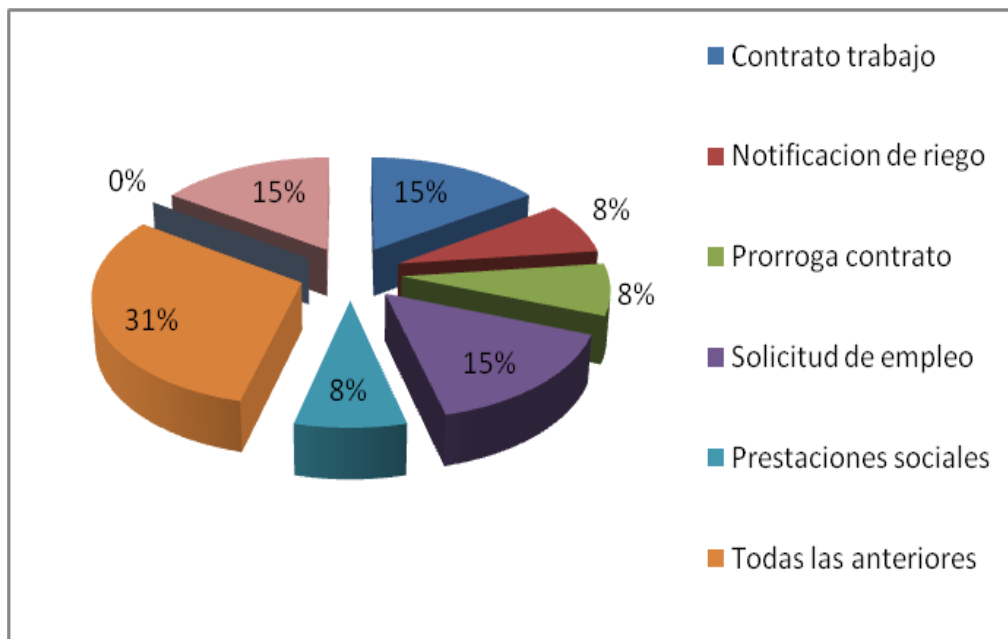
Total Encuestado 12		
Alternativas	Frecuencia	%
Un día	1	8%
Dos días	3	25%
Una semana	5	42%
Otro	3	25%



En esta pregunta se puede evidenciar que el tiempo de consulta de los expedientes puede oscilar entre una semana o más, todo esto es dependiendo de los trámites administrativos que se deban realizar con él. En reiteradas ocasiones los lapsos de consulta pueden durar hasta un año por lo que el expediente se encuentra en préstamo y el mismo no puede ser consultado por los demás analistas o departamentos en el caso de asesoría legal.

8.- ¿Qué tipo de documentación consulta frecuentemente?

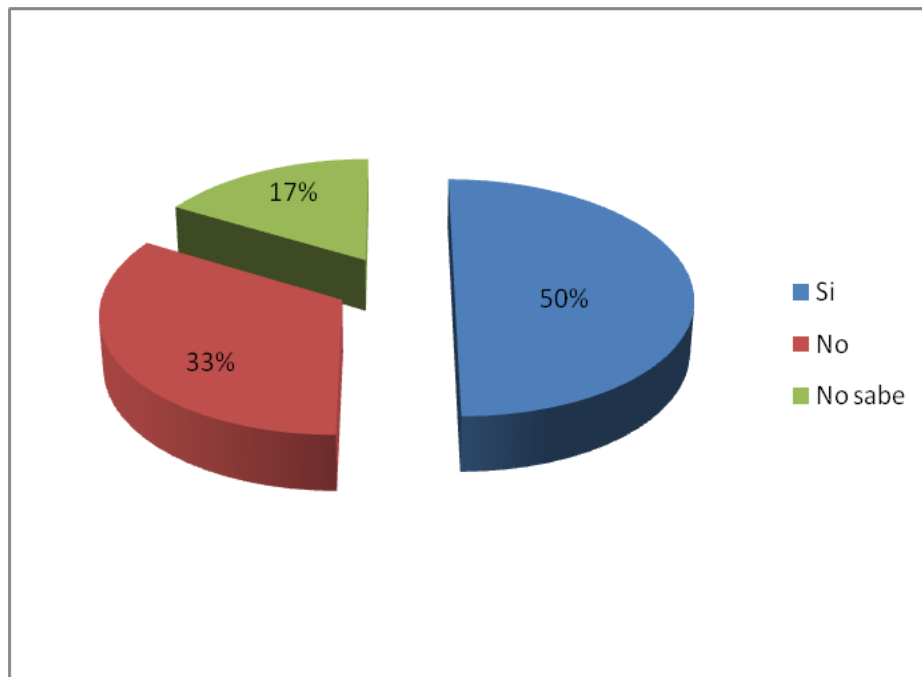
Total Encuestado 12		
Alternativas	Frecuencia	%
Contrato trabajo	2	15%
Notificación de riesgo	1	8%
Prórroga contrato	1	8%
Solicitud de empleo	2	15%
Prestaciones sociales	1	8%
Todas las anteriores	4	31%
Ninguna de la anteriores	0	0%
Otro	2	15%



Con esta pregunta se logró realizar un sondeo de acuerdo a la documentación que conforma el expediente la cual es consultada con mayor frecuencia, dando como resultado que en generalidad el expediente completo tiende a ser revisado por los analistas, para corroborar datos del colaborador como fecha de ingreso y cerciorarse si la documentación requerida por la LOTT se encuentra en consonancia con la ley.

9.- ¿Piensa usted que se agilizaría el tiempo de respuesta a las unidades administrativas a través de la automatización de los expedientes de colaboradores?

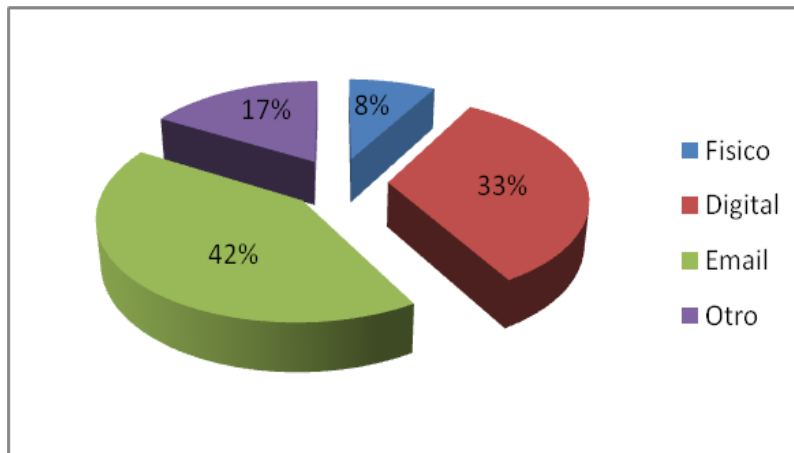
Total Encuestado 12		
Alternativas	Frecuencia	%
Si	6	50%
No	4	33%
No sabe	2	17%



La mayor parte de los encuestados se encuentra de acuerdo con que los tiempos de respuesta serían más cortos al poder contar con los expedientes de los colaboradores de manera expedita, sin tener que realizar el requerimiento necesario y tener que esperar los lapsos establecidos por el CGD.

10.- ¿En su opinión cuál de los siguientes soportes le resultaría más práctico a la hora de consultar la información de una solicitud?

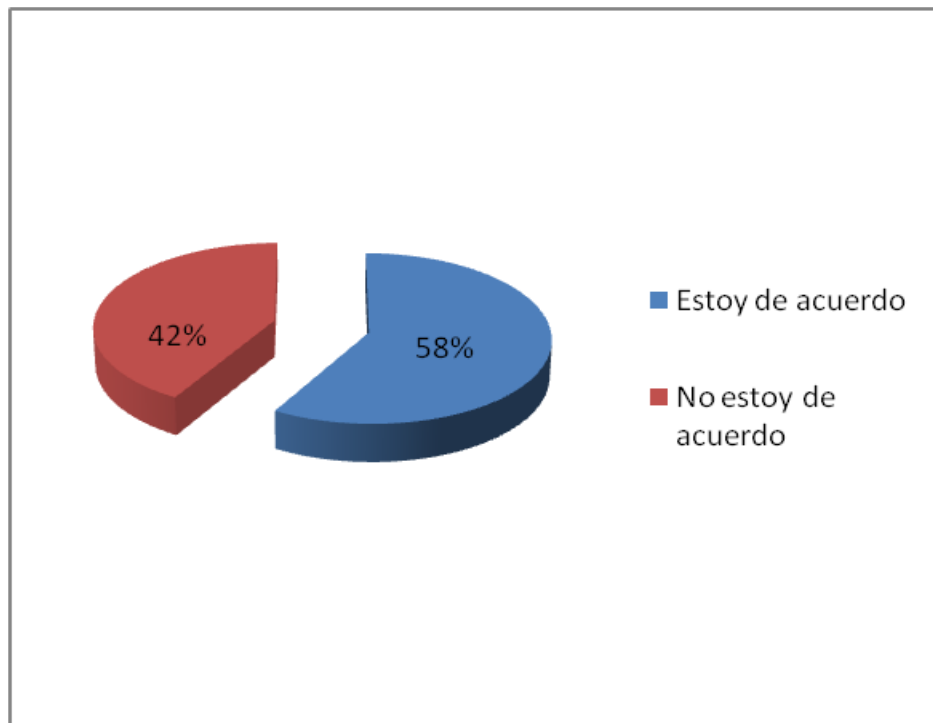
Total Encuestado 12		
Alternativas	Frecuencia	%
Fisico	1	8%
Digital	4	33%
Email	5	42%
Otro	2	17%



Los encuestados respondieron que los soportes más prácticos para poder consultar la información de los colaboradores de la empresa, corresponden a los digitales. Por su practicidad y fácil acceso a los mismos de cualquier parte de la empresa.

11.- ¿Qué opinión le merece la propuesta de implementar un servicio de información en línea?

Total Encuestado 12		
Alternativas	Frecuencia	%
Estoy de acuerdo	7	58%
No estoy de acuerdo	5	42%



Aquí se evidencia la mayor parte de los encuestados a favor de la propuesta de implementar un servicio de información en línea, ya que se agilizaría el tiempo de consulta y acceso a la información laboral de los colaboradores de la empresa, esto contribuye a que los trámites administrativos se cumplan en los plazos de tiempo que son requeridos. Sin embargo un porcentaje de los encuestados no se encuentran de acuerdo ya que consideran que la documentación no se encontrara actualizada al momento de que ellos accedan a la información de los expedientes digitales.

4.5.- Diagnóstico actual de los servicios que presta el CGD.

En esta etapa de la investigación se presenta de manera resumida el levantamiento de información llevado a cabo a través de la aplicación de las encuestas, tanto a los usuarios de la unidad como al personal de la misma, con la finalidad de presentar aquellos aspectos que inciden tanto directa como indirectamente en el objeto de estudio.

- 1- El Centro de Gestión Documental recibe un alto volumen de expedientes, los cuales se encuentran conformados en su mayoría por documentos originales.
- 2- Se evidenció que el mayor número de documentos que comprende el contenido de los expedientes es consultado por la Gerencia de Capital Humano, por lo que debe encontrarse de manera digital para agilizar trámites administrativos.
- 3- El no contar con un sistema de información trae como consecuencia la demora en la resolución de requerimientos, esto conlleva a que existan lapsos de respuesta prolongados.
- 4- A pesar de encontrarse los expedientes bajo una ordenación establecida el proceso de gestión es realizado de manera manual, lo cual retrasa la localización de la documentación y la resolución expedita de los requerimientos.
- 5- Debido al alto volumen de documentación y préstamos en físico, el proceso de seguimiento y control se ve afectado, ya que muchas veces la documentación no es devuelta al área.
- 6- El mayor porcentaje de los usuarios identificó como necesario adquirir un servicio en línea que permita acceder a la documentación de manera simultánea y eficaz, para que contribuya a la toma oportuna de las decisiones.
- 7- Por no poseer un servicio de información en línea el acceso a la información de los colaboradores de la empresa se convierte en un proceso engorroso y, por ende, en una causa de retrasos en los procesos administrativos, ya que si la documentación se encuentra en préstamo no hay otra forma para su consulta.

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

La presente propuesta tiene como objetivo diseñar un sistema de información en línea, el cual permitirá acceder a la información pertinente de los colaboradores que integran la plantilla de la empresa Multicine Las Trinitarias, lo cual agilizará el proceso de consulta oportuna de la documentación que será digitalizada y asociada a cada registro. La misma surge de la necesidad de reducir la frecuencia de los préstamos en físico de los expedientes, la mutilación, extravió y no menos importante la reproducción indiscriminada de los documentos contenidos en los mismos, traduciéndose esto como una reducción de costos para la empresa.

El diseño de esta herramienta permitirá al Centro de Gestión Documental convertirse en una unidad la cual no solo responda a su naturaleza de ser custodio de información, sino que también ofrecerá productos que contengan un valor agregado para sus usuarios. Debido al volumen de documentación y la cantidad de colaboradores que integran la plantilla de la empresa MLT se propone establecer varias fases para la realización de este diseño.

Para ello se realizó la selección de los 250 expedientes constituidos desde el tren Presidencial, Vicepresidentes Corporativos, Gerentes Regionales, Gerentes Rotativos, Gerentes de Cine, Sub Gerentes, Gerentes de Piso, Lideres (de RRHH, Taquilla, Concesiones, Control de Acceso, Despacho) hasta Jefes de Departamento, a través de los cuales se pudo identificar la documentación que será digitalizada, permitiendo establecer los campos que serán incluidos en el diseño del servicio de información y como último la normativa del mismo.

5.1.- Objetivos del servicio de información en línea.

Misión

Brindar a la organización una solución integral para la gestión y resguardo de los documentos digitales correspondiente a los colaboradores que conforman la plantilla de la empresa Multicine Las Trinitarias, a partir de un repositorio de información centralizado, que agilice las actividades de registro, búsqueda y difusión de la información, lo cual permita fortalecer los procesos administrativos y la toma oportuna de decisiones.

Visión

Ofrecer servicios de manejo y administración de información, orientados a la solución y toma de decisiones tanto eficaz como eficientemente en la organización, a través del fácil acceso a la documentación en cualquier parte de la misma.

Objetivos

- Obtener un archivo digital centralizado donde repose el fondo documental de la empresa.
- Determinar el volumen de documentación recibida por la unidad.
- Seleccionar la documentación que se incluirá en el servicio de información en línea.
- Contar con las herramientas tecnológicas (escáneres, computadoras, servidores) que permitan soportar el servicio de información en línea.
- Garantizar el seguimiento y control de préstamos de expedientes en físico.
- Garantizar a los usuarios el rápido acceso a la información en cualquier parte de la organización.
- Ofrecer productos con valor agregado a nuestros usuarios (expediente digital).

5.2.- Identificación de la documentación contenida en los expedientes de personal.

Para la identificación de las series documentales a incluir en el servicio de información se realizó un formulario con el contenido de los expedientes donde se determinó el nombre de los separadores, orden de los soportes, contenido, la tradición documental, y si se digitaliza o no.

CONTENIDO DE LOS SEPARADORES EN EL EXPEDIENTE

Nombre de los separadores	Orden de los soportes en cada separador	Contenido	Original o copia	Digitaliza o no
Documentos personales	1	Solicitud de Empleo	<input checked="" type="checkbox"/> O	S
	2	Cédula de Identidad	<input checked="" type="checkbox"/> C	S
	3	Gaceta de nacionalización	<input checked="" type="checkbox"/> C	N
	4	Certificado de la C.I. por parte de la Onidex	<input checked="" type="checkbox"/> C	S
	5	Fotos tamaño carnet a color (anexo a la solicitud de empleo)	<input checked="" type="checkbox"/> O	S
	6	Síntesis curricular	<input checked="" type="checkbox"/> O	N
	7	Soportes Curriculares: Títulos * Constancia de estudio * Constancia de trabajos anteriores (I fase) Certificados de cursos (I fase)	<input checked="" type="checkbox"/> C	N
	8	Certificado de salud	<input checked="" type="checkbox"/> C	N
	9	Documentos familiares: Partida de nacimiento del empleado Partida de nacimiento de los hijos Acta de matrimonio Cédula de los padres y cónyuge	<input checked="" type="checkbox"/> C	S
	10	Referencias personales	<input checked="" type="checkbox"/> O	N
	11	Planilla 14-03 del trabajo anterior	<input checked="" type="checkbox"/> O	S
	12	Recibo del servicio público (luz, agua, etc.)	<input checked="" type="checkbox"/> C	N
	13	Pruebas Psicológicas	<input checked="" type="checkbox"/> O	N
	14	Exámenes preempleo	<input checked="" type="checkbox"/> O	N
	15	Chequeo Médico Anual	<input checked="" type="checkbox"/> O	N
	16	Exámenes Pre y Post Vacaciones	<input checked="" type="checkbox"/> O	N
	17	Constancia de discapacidad	<input checked="" type="checkbox"/> C	S

Aprendizaje Organizacional	1	Inducciones y Constancias de Adiestramiento	<input checked="" type="checkbox"/>	C	N
	2	Constancia de Cursos	<input checked="" type="checkbox"/>	C	N
Evaluación de Desempeño	1	Evaluaciones de desempeño	<input checked="" type="checkbox"/>	O	N
	2	Reconocimientos	<input checked="" type="checkbox"/>	C	N
	3	Carta de notificación de aprobación o no aprobación de periodos de prueba por promoción	<input checked="" type="checkbox"/>	O	N
	4	Evaluación periodo de prueba	<input checked="" type="checkbox"/>	O	N
	5	Requisición de personal	<input checked="" type="checkbox"/>	O	N
	6	Entrevista técnica	<input checked="" type="checkbox"/>	O	N
Contratos, Prórrogas de Contrato, Amonestaciones	1	Carta de retiro, renuncia, despido, culminación o extinción de contrato	<input checked="" type="checkbox"/>	O	S
	2	Acta de Amonestación	<input checked="" type="checkbox"/>	O	S
	6	Carta pase a fijo	<input checked="" type="checkbox"/>	O	S
	7	Contrato de Trabajo firmado	<input checked="" type="checkbox"/>	O	S
	8	Oferta salarial	<input checked="" type="checkbox"/>	O	S
Descripción de cargo, Políticas, Normas y procedimientos	1	Formato de Movimiento de personal	<input checked="" type="checkbox"/>	O	S
	2	Asignación de equipos (laptop) y uso del plan corporativo (celular)	<input checked="" type="checkbox"/>	O	N
	3	Uso de vestimenta	<input checked="" type="checkbox"/>	O	N
	4	Convenio de confidencialidad	<input checked="" type="checkbox"/>	O	S
	5	Descripción de Cargo	<input checked="" type="checkbox"/>	O	S

Higiene y Seguridad Laboral	1	Curso de manipulación	<input checked="" type="checkbox"/>	C	N
	2	Notificación de Riesgo	<input checked="" type="checkbox"/>	O	S
Seguro Social y Pólizas	1	Planilla 14-100	<input checked="" type="checkbox"/>	O	N
	2	Planilla 14-03	<input checked="" type="checkbox"/>	O	S
	3	Reposos	<input checked="" type="checkbox"/>	O	N
	4	Reposo de Pre y post-natal	<input checked="" type="checkbox"/>	O	N
	5	Accidentes laborales	<input checked="" type="checkbox"/>	O	N
	6	Planilla 14-02 o Constancia individual del IVSS	<input checked="" type="checkbox"/>	O	S
Soportes Administrativos, Gubernamentales y Legales	1	Solicitud y Pago de Vacaciones y Bono Vacacional	<input checked="" type="checkbox"/>	O	S
	2	Plan convencional de alimentación y Plan Complementario de Alimentación	<input checked="" type="checkbox"/>	O	N
	3	Recibo pago de utilidades	<input checked="" type="checkbox"/>	O	N
	4	Embargos	<input checked="" type="checkbox"/>	C	N
	5	Carta de Autorización Cuota Sindical	<input checked="" type="checkbox"/>	O	S
Prestaciones Sociales	1	Planilla Liquidación y Voucher de Cheque Firmado	<input checked="" type="checkbox"/>	O	S
	2	Anticipos de prestaciones sociales con soporte	<input checked="" type="checkbox"/>	O	S
	3	Préstamos	<input checked="" type="checkbox"/>	O	N

5.2.2.- Selección de documentación a incluir en el servicio de información en línea

Una vez identificada la documentación que compone los expedientes y de acuerdo a las necesidades de información de los usuarios se establecieron como documentos principales y a incluir en primera instancia los siguientes.

Prioridad	Contenido	Original o copia		Digitaliza o no
1	Solicitud de Empleo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	S
2	Contrato de Trabajo firmado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	S
3	Notificación de Riesgo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	S
4	Carta pase a fijo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	S
5	Formato de Movimiento de personal	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	S
6	Planilla 14-02 o Constancia individual del IVSS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	S
7	Anticipos de prestaciones sociales con soporte	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	S

5.3.- Proceso de digitalización

Primer paso

Se identifica el volumen de expedientes y documentación que fue recibida, para el proceso de digitalización, teniendo como prioridad los expedientes nuevo ingreso.

Segundo paso

Una vez verificados los expedientes en la unidad se procede a seleccionar y agrupar la documentación establecida previamente, la cual será digitalizada e incluida en el sistema de información en línea.

Tercer paso

Ya digitalizada la documentación, es asociada en el registro digital que corresponde a cada colaborador, esta actividad será realizada por los asistentes de documentación los cuales una vez finiquitado los lotes de expedientes asignados deben colocar los soportes digitales en un servidor, para que sean verificados oportunamente por los analistas.

Cuarto paso

La documentación debe ser digitalizada bajo los parámetros de calidad establecidos por la unidad lo cual permita garantizar su calidad, la configuración del escáner debe encontrarse bajo una resolución de 200 dpi y la imagen debe ir en escala de grises y ser guardada bajo el formato PDF.

Quinto paso

Al finalizar el proceso de revisión y elaboración del expediente digital en el servicio, se procede a la conformación o corrección del expediente físico, bajo los parámetros establecidos por el CGD para ser archivado correspondientemente.

Equipos requeridos

El departamento de tecnología debe realizar la asignación de los siguientes equipos:

- 05 computadoras de escritorio.

Características mínimas requeridas:

- Un PC I5-2500k-quad-core 3.3 GHz 6mb.
- Memoria de acceso aleatorio (RAM) de 4Gb o Superior.
- 1 Gb libre de espacio adicional en la memoria del disco duro al que se necesita para el software y el sistema operativo instalado (Windows o similar). El procesado de imágenes requiere mucha memoria y largos retrasos afectan negativamente a la productividad

- **Escáner**
-
- 04 Escáner de escritorio, de los cuales en esta primera etapa pueden ser entregados 02 de ellos lo que permita arrancar con el proceso de digitalización.
- Capacitación en el uso de estos equipos si es necesario.

Características mínimas requeridas:

- Escáner plano con alimentador automático de originales, el cual pueda trabajar en escala de grises (256 tonos de gris) y a color (24 y 32 bits), por lo general tienen un área de lectura de dimensiones 22 x 28 cm. y una resolución real de escaneado de entre 300 y 400 ppp, aunque mediante interpolación pueden conseguir resoluciones de hasta 1600 ppp.
- La Gerencia de Sistemas debe garantizar que los equipos una vez adquiridos y cumplidos el año de garantía, deben contar con servicio técnico el cual permita La realización de mantenimientos preventivos por un espacio mínimo de tres años.
- Es necesario contar con un programa que permita realizar tratamiento (mejoramiento) adecuado a las imágenes en digital que así lo requieran, el cual trabaje bajo los formatos (PDF, TIF) garantizando la preservación de la integridad de los originales.

5.4.- Campos que contendrá la ficha de expediente digital

Para la elaboración de la ficha digital, se realizó una selección de los aspectos informativos que deben contener los campos para poder realizar la recuperación de la información pertinente. Se encuentran a continuación:

Apellidos
Nombres
Cédula
Sede
Cargo
Fecha de Ingreso
Fecha de Egreso
Estatus
Ubicación Física Exp.
Documento Digital
Comentarios

5.5.- Funcionamiento del Servicio de Información en Línea



Figura 1.

En esta pantalla se presenta el ingreso al sistema, el cual se encontrará determinado por un usuario y contraseña, establecida por los administradores del sistema.



Figura 2.

El menú principal tendrá las opciones de acceso rápido para insertar registros nuevos, consultar información en la base de datos, generar reportes, llevar un control de

préstamos en físico y la configuración avanzada, el cual permite acceder a la información de los datos, tanto de los usuarios como administradores del servicio.

Expedientes Nuevo Ingreso

Apellidos

Nombres

Cédula

Sede

Cargo

Fecha de Ingreso

Fecha de Egreso

Estatus

Ubicación Física Exp.

Documento Digital

Comentarios

Volver

Procesar

Salir

Figura 3.

En esta pantalla el administrador del servicio podrá cargar toda la información requerida para la elaboración de los registros digitales, los campos contenidos detallan la información básica de los colaboradores, así mismo se puede realizar la carga de los documentos previamente digitalizados.

Consulta de Expedientes

Volver

Buscar

Salir

Expedientes Cines

Expedientes Corporativa

Archivo Inactivo

Figura 4.

En esta sección se puede consultar la información correspondiente de los colaboradores tanto de los cines a nivel nacional como de los colaboradores que se encuentran en la serie administrativa, así como también aquellos que se encuentran resguardados en el archivo inactivo.



Figura 5.

En este módulo, se puede crear el ingreso de los préstamos, para tener un control de los expedientes y los plazos que se mantiene fuera de la unidad.

Figura 6.

En esta pantalla se podrá colocar la información de los usuarios que soliciten expedientes físicos al CGD, reflejando la fecha del préstamo, devolución, los datos del expediente físico solicitado y el correo contacto para realizar el seguimiento oportuno de la solicitud realizada..

Consulta Expedientes Cines



<p>Volver</p> <p>Buscar</p> <p>Modificar</p> <p>Salir</p>	Apellidos	Torres González	
	Nombres	Rafael Eduardo	
	Cédula	20.127.846	
	Sede	Cine Las Américas	▼
	Fecha de Ingreso	25-06-2011	
	Fecha de Egreso		
	Estatus	Activo	
	Ubicación Física Exp.	CGD	

Figura 7.

Para la consulta de expedientes el servicio mostrará una serie de campos, con los cuales a través de ellos el usuario podrá realizar la recuperación de la información del colaborador que requiera, este módulo solo mostrará la información de los colaboradores de los cines a nivel nacional.

Consulta Expedientes Corporativa




<p>Volver</p> <p>Buscar</p> <p>Modificar</p> <p>Salir</p>	Apellidos	Quero Yoris	
	Nombres	Zoilijee	
	Cédula	19.999.825	
	Sede	La Pirámide	▼
	Fecha de Ingreso	15-10-2006	
	Fecha de Egreso		
	Estatus	Activo	
	Ubicación Física Exp.	CGD	

Figura 8.

De igual manera que los expedientes de cine este módulo contendrá los campos requeridos para la recuperación de la información pertinente, presentando como variante que la información que será presentada corresponderá a los colaboradores administrativos de la organización.

Consulta Archivo Inactivo



	Apellidos	Gómez
Volver	Nombres	Aquiles
Buscar	Cédula	19.882.536
Modificar	Sede	Cine Metrópolis
Salir	Fecha de Ingreso	06-06-2008
	Fecha de Egreso	16-07-2009
	Estatus	Inactivo
	Ubicación Física Exp.	CDY

Figura 9.

Esta pantalla permitirá conocer cuáles son los expedientes en físico que se encuentran en el archivo inactivo, a través de la ubicación física se podrá determinar si se encuentran todavía en el CGD o si ya fueron transferidos físicamente al CDY.

Modificar Expedientes Cines



	Apellidos	Torres González
Volver	Nombres	Rafael Eduardo
Guardar	Cédula	20.127.846
Eliminar	Sede	Cine Las Américas
Salir	Cargo	Personal de Equipo
	Fecha de Ingreso	25-06-2011
	Fecha de Egreso	
	Estatus	Activo
	Ubicación Física Exp.	CGD
	Doc. Digital	Contrato_20127846.pdf
	Comentarios	El colaborador posee expediente provisional.

Figura 10.

En esta pantalla se podrá realizar la modificación y/o eliminación pertinente de la información dispuesta en los registros en el sistema de información en línea.

Reportes

Reportes

Volver

Generar

Salir

Apellidos

Nombres

Cédula

Sede

Fecha de Ingreso

Fecha de Egreso

Ubicación Física Exp.

Figura 11.

En esta pantalla se ubicarán y obtendrán reportes que luego podrán ser impresos para contribuir a la toma de decisiones de la empresa.

Configuración Avanzada Usuarios

Configuración Avanzada

Volver

Salir

Crear

Modificar

Eliminar

Figura 12.

En esta pantalla se podrán realizar todas las operaciones concernientes al acceso de los usuarios al sistema de información en línea, allí se tendrá acceso directo a la creación modificación y eliminación de permisologías en caso de que sea requerido.

Configuración Avanzada Usuarios

Crear

Volver

Guardar

Salir

Nombres

Apellidos

Departamento

Cargo

Usuario

Contraseña

Rol

Figura 13.

A través de los campos que se muestran en esta pantalla se puede definir el rol que tendrán los colaboradores que accedan a la información contenida en el servicio de información en línea.

Configuración Avanzada Usuarios

Modificar

Volver

Modificar

Salir

Apellido	Nombre	Usuario	Rol
Vargas	Carolina	<u>admin</u>	Administrador
Torres	Andry	<u>atorres</u>	Administrador
López	José	<u>jlopez</u>	Usuario

Figura 14.

Una vez realizada la creación de los accesos se muestra en una lista a los colaboradores y el rol asignado dentro del servicio.

Configuración Avanzada Usuarios

Modificar

Volver
Guardar
Salir

Apellidos: Torres Martínez
 Nombres: Andry Daniela
 Departamento: CGD
 Cargo: Analista Documentación
 Usuario: atorres
 Contraseña: *****
 Rol: Administrador

Figura 15.

En esta pantalla se realizarán los cambios pertinentes de la información tanto de los usuarios como los administradores del servicio.

Configuración Avanzada Usuarios

Eliminar

Volver
Eliminar
Salir

Apellido	Nombre	Usuario	Rol
Vargas	Carolina	<u>admin</u>	Administrador
Torres	<u>Andry</u>	<u>atorres</u>	Administrador
López	José	<u>jlopez</u>	Usuario

Figura 16.

En caso de ser requerido se puede realizar la eliminación de usuarios en el servicio de información en línea.

5.6.- Normativa sobre el uso y acceso del Servicio de Información en Línea

Para la aceptación e incentivo del uso del Sistema de Información en Línea, el CGD debe establecer y contar con una serie de parámetros los cuales definan el uso correcto de la información que será contenida en el mismo, a fin de garantizar la recuperación y preservación de los originales. Para esto fue tomado en consideración el manual elaborado por la IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions) conjuntamente con ICA (International Council on Archives) el cual establece las “directrices para proyectos de digitalización de colecciones y fondos de dominio público, en particular para aquellos custodiados en bibliotecas y archivos”.

Gestión de la colección

- Utilizar minúsculas para nombres de los ficheros
- No incluir en el nombre blancos o “&”, “*” “/” “\”²¹
- Todo expediente que se genere de manera provisional debe llevar un comentario “expediente provisional”.
- Una vez que los expedientes sean transferidos al archivo inactivo, debe realizarse el cambio en el campo ubicación física del expediente, de CGD a CDY.
- Debe realizarse seguimiento de los préstamos en físico, enviando notificaciones cada 15 días, para conocer el estatus del préstamo.

Indización del contenido digital

Responderá a la naturaleza del fondo documental:

- Los documentos deben asociarse, respetando el nombre del formato y fecha, es decir, Contrato de trabajo – 15-06-2012.

- Todo expediente que se realice el préstamo físico debe llevar un comentario el cual posea información de la fecha de préstamo y la persona que lo retiro “expediente prestado a la colaboradora María Figuera el 25-06-2012”.

Mantenimiento de la web

- Comprobar el desarrollo de la web a través de plataformas y navegadores para asegurar que la mayoría de usuarios pueda verla bien.
- Revisar mensualmente que funcionen los enlaces internos y externos.

Gestión de acceso

- El personal del CGD debe incentivar a los usuarios a realizar la consulta de la documentación en el sistema de información en línea.
- Asegurar que los registros pueden exportarse desde el sistema a cada computadora conectada en red.
- Preservar la seguridad, autenticidad e integridad, Si un usuario desea la modificación de la información contenida en un registro, debe notificarlo al personal del CGD.
- Para la eliminación de los expedientes en digital que hayan pasado la fase de revisión por parte de los analistas, se debe notificar previamente exponiendo las razones por la cuales debe realizarse.
- La creación de usuarios en el sistema de información en línea, solo será realizada por los administradores del mismo (CGD).
- El usuario de acceso y clave es intransferible, cada analista, jefe de departamento y gerente que pertenezca a la Gerencia de Capital Humano debe contar con un perfil para poder consultar los expedientes digitales.

Repositorio digital

- Establezca políticas de preservación digital antes de empezar a digitalizar.

Tratamiento y conversión de imágenes

- Elija una resolución que sea suficiente para capturar los más sutiles detalles requeridos por el grupo de documentos originales que se van a escanear. Compruebe que la resolución no limitará el uso que se pretende conseguir para las imágenes digitales. Establezca la resolución en el nivel elegido para todo el grupo de documentos originales con el objetivo de evitar la revisión de documento por documento.
- Elija una profundidad de bit que esté en consonancia con las características de los documentos originales y con el nivel necesario para transferir el contenido informativo: escaneo binario para documentos textuales que consistan en imágenes en negro sobre papel blanco; escaneo en escala de grises (8 bits) para documentos que contengan información significativa en escala de grises (incluidas las anotaciones a lápiz en el texto) y para materiales fotográficos; escaneo en color para documentos que contengan información en color, especialmente cuando se necesiten copias facsímiles de gran calidad.
- La documentación debe digitalizarse bajo una resolución entre 200 y 300 dpi, para garantizar la calidad de la imagen e impresión.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Actualmente el uso de las tecnologías, juega un papel importante en el desarrollo de las organizaciones y por ende, esto repercute en el rol que desempeñan las unidades de información que resguardan el patrimonio intangible de ésta, siendo el flujo de información veloz, facilitando el acceso de los usuarios a la información y su respuesta eficaz y asertiva. Es por esta razón que cada vez más las unidades de información deben tener dentro de sus objetivos principales el ofrecer productos que contengan un valor agregado a sus usuarios (documentos en digital, portales en línea, asesoría) todo esto partiendo de la movilidad y difusión de los contenidos en donde predomina el uso del internet.

Partiendo de esta premisa, se puede concluir en primera instancia que el uso de la tecnología en las unidades de información juega un papel clave en la diversificación de los procesos y servicios que se prestan, en el caso de los archivos de ser solo custodios de documentación a difusores de la misma, bajo una serie de parámetros, implicaciones y repercusiones que se deben establecer y considerar para que estos no se desvirtúen de su naturaleza principal.

A través de esta investigación se pudo realizar un diagnóstico sobre la calidad del servicio que presta el Centro de Gestión Documental de la empresa Multicine Las Trinitarias a sus usuarios, detectando una serie de carencias en las cuales predomina el retardo en la solución y atención de requerimientos, aunado al bajo seguimiento que poseen los expedientes físicos que se encuentran en préstamo, todo esto contribuye a que exista una anarquía en los procesos administrativos, la cual se traduce en mutilación y/o extravío de los expedientes. Esta situación generó el planteamiento para el diseño de un servicio de información en línea que se constituya como una solución capaz de garantizar la accesibilidad oportuna de la información, contribuyendo a la resolución y toma de soluciones eficaces para la organización.

Recomendaciones

- Se recomienda la incorporación de un servicio de información en línea el cual permita el acceso oportuno a la documentación de los expedientes de colaboradores, así como también el manejo de altos volúmenes de documentación, lo cual permita a la unidad optimizar sus servicios.
- La institución debe desarrollar una política acerca del uso que se pretende del servicio de información en línea.
- Establecer normas que definan niveles aceptables de calidad de las imágenes digitales, basadas tanto en las características de los documentos originales como en las prestaciones del sistema de digitalización de imágenes que se vaya a utilizar.
- Establecer con la Gerencia de Capital Humano la prioridad de las tipologías a ser incluidas de manera expedita de acuerdo al formato de conformación de expedientes de colaboradores, previamente elaborado.
- Determinar con la Gerencia de Sistemas, el desarrollo o adquisición de un software que se adapte a las necesidades de la organización, el cual permita llevar a cabo la creación de expedientes en digital.
- Adiestrar tanto al equipo del CGD, como el de la Gerencia de Capital Humano en el manejo de la herramienta.
- Con la adquisición de una herramienta la cual permita automatizar los expediente de los colaboradores, la unidad obtendrá una serie de beneficios:

- Aumento de la efectividad en la solución de los requerimientos, disminuyendo el tiempo en la búsqueda de los expedientes y plazos de espera.
- Mayor disponibilidad de la información, permitiendo la consulta inmediata de la documentación que conforma el expediente digital.
- Disminución en el extravío y/o mutilación de los expedientes, permitiendo que varios usuarios puedan acceder a la información al mismo tiempo.
- Reducción en la reproducción indiscriminada de la documentación, los soportes pueden ser enviados por correo a las áreas correspondientes.
- Mayor seguridad y control sobre la información, previene el acceso sin autorización a los expedientes, asegurando que sólo el personal autorizado pueda acceder a la información cuando ésta es requerida.

FUENTES CONSULTADAS

En línea:

- Arévalo J, V.H. (2002) *Ordenación y clasificación de los documentos de archivo*, E-libro-net. Ediciones del Sur. – Buenos Aires. [en línea], Disponible en: <http://es.scribd.com/doc/72559558/36/Traslado-y-transferencia>
- Ciclo Vital Del Documento: Manual De Archivo Y Correspondencia. [en línea], Disponible en: <http://es.scribd.com/doc/51562803/54/CICLO-VITAL-DEL-DOCUMENTO>
- Diaz Perez, M.; De Liz Contreras, Y. ; Rivero Amador, S. *Características de los sistemas de información que permiten la gestión oportuna de la información y el conocimiento institucional*, [en línea], Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352009001100006
- Fuster Ruiz, F. *Archivística, Archivo, Documento De Archivo...Necesidad De Clarificar Los Conceptos*. Facultad de Ciencias de la Documentación Universidad de Murcia. P-117. [en línea], Disponible en: <http://revistas.um.es/analesdoc/article/download/2631/26>
- La teoría de sistemas, [en línea], Disponible en: <http://www.mundoarchivistico.com.ar/?menu=articulos&accion=ver&id=125>
- *Manual de Archivo y Correspondencia*, [en línea], Disponible en: <http://es.scribd.com/doc/51562803/74/Seleccion-documental>

- Papatzikos G, M. (2004). *Propuesta para la creación de un servicio de información museística en línea en el Centro de Documentación e Información para Museos (CEDIM) del consejo nacional de la cultura (CONAC)*, [en línea]. Disponible en: <http://biblioteca.ucv.cl/novedades/conferencias/venezuela2004/ponencias/MariketiPapatzikos.pdf>
- Peis, E. y Ruiz-Rodríguez A. *El Archivo Como Sistema De Información*. Universidad de Granada, Facultad de Biblioteconomía y Documentación, España, [en línea], Disponible en: http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/1999/junio/los_archivos_en_la_era_digital.html
- Peralta, M. (2000) *Sistemas de información*[en línea], Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos7/sisinf/sisinf.shtml>
- Sánchez, A.E. y Rondón, M.C. (2008). *Legislación archivística venezolana: una contribución para la consolidación de la gestión de archivos en Venezuela*. vol.5, no.2, [en línea]. Disponible en: http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S1690-75152008000200006&script=sci_arttext
- Unesco. (2011). *Declaración universal sobre los archivos*, [en línea]. Disponible en: <http://unesdoc.unesco.org/images/0021/002134/213423s.pdf>
- Zambrano, E. (2005). *Propuesta de diseño de un centro de información y documentación basado en Tecnologías de Información y Comunicaciones en el Marco del Sistema de Información para la Gestión del Postgrado de Ciencias y Tecnología de la UCLA* .Trabajo de grado no publicado, Barquisimeto, [en línea], Disponible en: http://bibcyt.ucla.edu.ve/edocs_bciucla/trabgrado/tesis-E_Zambrano.pdf

Bibliográficas:

- Bertalanffy, L. (2001) “Teoría General de los Sistemas”. México.
- Conti, J.M. y Paolini, J.A. (2006). *Digitalización de grandes volúmenes de documentos*. P. 8-P.3
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, (1999). P.105
- Cruz M, J. (1996). *Manual de archivística*, (2ª. Ed.)Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez. pp.92-93. 91-410
- Diccionario de terminología archivística. (1993). Comisión de Terminología de la Dirección de Archivos Estatales Madrid: Ministerio de Cultura.
- Decreto–Ley sobre Organización y Funcionamiento de la Administración Pública Nacional (2008). En Gaceta Oficial N°38.5634.
- Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de la Administración Pública. (2008) En Gaceta Oficial N° 5.890 (Extraordinario).
- Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Simplificación de Trámites Administrativos. (2008) En Gaceta Oficial N° 5.891 (Extraordinario).
- Fidias, A. (1999) *El proyecto de investigación, guía para su elaboración* (3ª. Ed) Revisión por Carlos Sabino y Jesús Reyes Editorial Episteme• O R I A L E D I C I O N E S, Caracas.
- Gordón, D. (1996). *Sistemas de Información Gerencial*. McGraw-Hill. Barcelona. España. P.54

- Heredia, A. (1989). *Archivística General: Teoría y práctica*. Ed. Sevilla, Diputación de Sevilla. P.89
- Kendall, K (1991). *Análisis y Diseño de Sistemas*. Segunda Edición. México: Editorial Prentice Hill. P.p. 444- 456
- Ley de Archivo Nacional (1945). En Gaceta Oficial N° 21.660.
- Martín Gavilán, C. (2009). *Concepto y función de archivo Clases de archivos El Sistema Archivístico Español*.pp2-5
- Montilva, J. (1992). *Desarrollo de sistemas de información*. Mérida - Venezuela, Universidad de los Andes, Consejo de Publicaciones.pp.33-34
- Mosquera, J. (2010). *Diseño recomendado de un modelo de gestión documental para la automatización de expedientes de clientes en una institución financiera*. Universidad Monteávila, *Especialización En Planificación, Desarrollo Y Gestión De Proyectos*
- Rodríguez Y, L. (2001). *Bases de datos documentales: estructura y uso*. En: MALDONADO, Ángeles (coord.). *La información especializada en Internet*. Madrid: CINDOC. P-8
- Rodríguez Valencia, J. (2000) *Introducción a la administración con enfoque de sistemas*. México, International Thomson Editores, S. A. P. 158
- Sánchez, G. (1994). *Organización y Manejo de Archivos I*. pp 19-21-22
- Schellemerberh, T. (1958). *Archivos Modernos: principios y técnicas*. Traducción de Manuel Carrera Stampa. La Habana. Pp. 83-92

- Zapata, C. (S/F). *La automatización de archivos: algunas consideraciones para la estructuración de proyectos informáticos en archivos*.pp. 2-3-16

ANEXOS

ANEXO N° 1
ENCUESTA USUARIOS DEL CENTRO DE GESTION DOCUMENTAL (CGD) DE
LA EMPRESA MULTICINE LAS TRINITARIAS (MLT)



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

A continuación se le presenta una encuesta, la cual tiene como objetivo identificar la frecuencia de los préstamos en físico de expedientes y la calidad de los servicios prestados por el CGD. Lea cuidadosamente cada una de las siguientes preguntas y responda con una (x):

Datos básicos de identificación

Cargo que desempeña dentro de la organización _____

Gerencia a la que se encuentra adscrito su departamento _____

1.- ¿Con qué frecuencia realiza usted la solicitud de expedientes al Centro de Gestión Documental?

Una vez por semana _____
Diariamente _____

Dos veces por semana _____
Otra indique _____

2.- Señale la calidad de la respuesta al momento de solicitar algún expediente al Centro de Gestión Documental:

Buena _____ Regular _____ Deficiente _____

3.- ¿Los expedientes enviados al Centro de Gestión Documental están organizados?

Sí _____ No _____ No sabe _____

4.- De acuerdo a la siguiente escala, ¿Cuál es el número aproximado de documentos que conforman los expedientes?

1 – 20 _____
41 – 50 _____

21 – 40 _____
No sabe _____

5.- ¿Los expedientes enviados son originales o copia?

6.- ¿Cuál es el tiempo que se ha demorado el Centro de Gestión Documental en responder un requerimiento de expedientes?

Un día _____ Dos días _____ Una semana _____ Otro _____

7.- Una vez recibido el expediente ¿Cuál es el tiempo aproximado que demora usted en consultar el mismo?

Un día _____ Dos días _____ Una semana _____ Otro _____

8.- ¿Qué tipo de documentación consulta frecuentemente?

Contrato trabajo _____ Notificación de riesgo _____ Prorroga contrato _____

Solicitud de empleo _____ Prestaciones sociales _____ Todas las anteriores _____

Ninguna de las anteriores _____ Otros _____

9.- ¿Piensa usted que se agilizaría el tiempo de respuesta a las unidades administrativas a través de la automatización de los expedientes de colaboradores?

Sí _____ No _____ No sabe _____

10.- ¿En su opinión cuál de los siguientes soportes le resultaría más práctico a la hora de consultar la información de una solicitud?

Físico _____ Digital _____ Email _____ Otro _____

11.- ¿Qué opinión le merece la propuesta de implementar un Servicio de Información en Línea?

Estoy de acuerdo _____ No estoy de acuerdo _____

En cualquiera de los casos explique su respuesta

ANEXO N° 2
ENCUESTA COLABORADORES DEL CENTRO DE GESTION DOCUMENTAL
(CGD) DE LA EMPRESA MULTICINE LAS TRINITARIAS (MLT)



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

A continuación se le presenta una encuesta, la cual tiene como objetivo identificar la frecuencia de los préstamos en físico de expedientes y la calidad de los servicios ofrecidos por el CGD. Lea cuidadosamente cada una de las siguientes preguntas y responda con una (x):

Datos básicos de identificación

Cargo que desempeña dentro de la unidad _____

1.- ¿Cuánto tiempo lleva usted trabajando en el Centro de Gestión Documental?

Un año _____ Tres años _____ Cinco años _____

2.- ¿Conoce usted la tipología de la documentación que se custodia en el Centro de Gestión Documental?

Sí _____ No _____ No sabe _____

3.- Si su respuesta es afirmativa. Identifique cuáles deben ser incluidos en un servicio de información en línea.

Contrato trabajo _____ Notificación de riesgo _____ Prorroga contrato _____

Solicitud de empleo _____ Todas las anteriores _____ Ninguna de las anteriores _____

Otros _____

4.- En su opinión ¿La manera como está organizado el Centro de Gestión Documental facilita el rápido y fácil acceso a la información que este resguarda?

Sí _____ No _____

Explique su respuesta _____

5.- ¿Existen procesos de control y seguimiento en el departamento para el préstamo de expedientes?

Si_____ No_____ No sabe_____

6.- ¿Cómo considera el tiempo de respuesta a las unidades administrativas que solicitan los expedientes?

Buena_____ Regular _____ Deficiente_____

7.- De acuerdo a la siguiente escala, ¿Qué volumen de expedientes recibe el Centro de Gestión Documental?

1 – 50 _____ 51 – 100 _____ 101 – 150 _____

8.- ¿Los expedientes recibidos son originales o copia?

9.- ¿Conoce que es un Servicio de Información en Línea?

Si_____ No_____ No sabe_____

10.- ¿Ha utilizado alguna vez un Servicio de Información en Línea?

Si_____ No_____ No sabe_____

11.- ¿Qué opinión le merece la propuesta de implementar un Servicio de Información en Línea?

Buena_____ Regular_____ Mala_____

12.- Según su criterio ¿Qué aspectos debe tener un Servicio de Información en Línea?

Explique su respuesta
