



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



**PROPUESTA DE UN DISEÑO DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS Y
SU APLICABILIDAD EN LA OFICINA DE TALENTO HUMANO DE LA
OFICINA DE PLANIFICACIÓN DEL SECTOR UNIVERSITARIO (OPSU).**

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.

Autora: Sevilla Bandez Zudany del Valle

Tutora: Profa. Martha Rondón

Caracas, octubre de 2010

Sevilla Bandez, Zudany del Valle.

Propuesta de un diseño de documentos electrónicos y su aplicabilidad en la Oficina de Talento Humano de la Oficina de Planificación del Sector Universitario (OPSU) / Zudany Sevilla; Tutora: Profa. Martha Rondón. – 2010. –190 h.; il. ; 28cm. + 4 anexos.

Tesis (Licenciatura en Archivología) – Universidad Central de Venezuela, Facultad de Humanidades y Educación, Escuela de Bibliotecología y Archivología, 2010.

1. Oficina de Planificación del Sector Universitario (OPSU) - Oficina de Talento Humano. – 2. Documentos electrónicos. – I. Rondón, Martha; tutor. II. Título.

CONTENIDO

	Pág.
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTOS	vii
RESUMEN	viii
INTRODUCCIÓN	9
CAPITULO I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	11
1.1 Planteamiento del problema	12
1.2 Objetivos	16
1.2.1 Objetivo general	16
1.2.2 Objetivos específicos	16
1.3 Justificación	16
1.4 Limitaciones	18
1.5 Ubicación del problema de investigación	18
CAPITULO II. MARCO REFERENCIAL	19
2.1 Reseña histórica de la Oficina de Planificación del Sector Universitario	20
2.2 Objetivos	21
2.3 Elementos estratégicos	22
2.4 Basamento legal	24
2.5 Estructura organizativa	25
2.6 Oficina de Talento Humano	28
2.6.1 Funciones	29
2.6.2 Estructura organizativa	31
2.6.3 Filosofía de gestión	31
CAPITULO III. MARCO TEÓRICO	33
3.1 Antecedentes de la investigación	34
3.2 Bases teóricas	36
3.2.1 Documento	36
3.2.2 Documento electrónico	37

3.2.3 Características de un documento electrónico	38
3.2.4 Ciclo vital de los documentos electrónicos	40
3.2.5 Formato de los documento electrónicos	40
3.2.6 Diferencia entre el documento tradicional y el documento electrónico	42
3.2.7 Gestión electrónica de documentos o gestión de documentos electrónicos	44
3.2.8 Estrategias para la gestión de documentos electrónicos	45
3.2.9 Normas y directrices internacionales para la gestión de documentos electrónicos	46
- Especificación Modelos de Requisitos para la Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (MOREQ)	46
- Guía de información electrónica	47
- Norma 15489	48
- Manual de documentos electrónicos	49
3.2.1 Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)	50
3.2.2 Las TIC en Venezuela	51
3.2.3 Ministerio del Poder Popular para Ciencia, Tecnología e Industrias Intermedias (MPPCTII)	51
3.2.4 Centro Nacional de Tecnologías de Información (CNTI)	52
3.2.5 Aspectos legales venezolanos que regulan las TIC	56
3.2.6 Impacto de las tecnologías en la formación archivística	57
3.2.1 Sistema	58
3.2.2 Subsistema	59
3.2.3 Características de un sistema	59
3.2.4 Ciclo de vida de los sistemas	59
3.2.5 Etapas del ciclo de vida de los sistemas	60
3.2.6 Sistemas de información	61
3.2.7 Elementos de un sistema de información	63
3.2.8 Componentes de un sistema de información	64
3.2.9 Categorías de los sistemas de información	65

3.2.10 Clasificación de los sistemas de información	65
3.2.11 Ciclo de vida de un sistemas de información	66
3.2.12 Sistemas de información documental	67
CAPITULO IV. MARCO METODOLÓGICO	69
4.1 Tipo de investigación	70
4.2 Diseño de investigación	71
4.3 Fases de la investigación	71
4.4 Población	73
4.5 Muestra	73
4.6 Instrumentos de recolección de datos	73
CAPITULO V. RESULTADOS DEL PROCESAMIENTO DE LOS DATOS	75
5.1 Resultados y análisis de la observación directa aplicada a la Oficina de Talento Humano de la OPSU	76
5.2 Resultados y análisis del cuestionario dirigido a los trabajadores de la Oficina de Planificación del Sector Universitario (OPSU)	86
5.3 Resultados y análisis de la entrevista dirigida a los trabajadores de la Unidad de Tecnología de Información de la OPSU	98
CAPITULO VI. FORMULACIÓN DE LA PROPUESTA	104
CONCLUSIONES	169
RECOMENDACIONES	172
REFERENCIAS CONSULTADA	174
ANEXOS	181

DEDICATORIA

Este trabajo lo dedico con todo mi amor y cariño:

A Dios, por estar siempre conmigo, por ser quien alumbra y guía mis pasos y por llenarme de fuerza y voluntad cada día de mi vida;

A mis abuelas, Dalia y Carmen, quienes han sido mis amigas, mis consejeras y gran apoyo;

A mi abuelo, José Domingo, que aunque ya no está conmigo, sé que me apoya desde donde este;

A mis padres, Zunilde y Daniel, quienes me dieron la oportunidad de vivir y se que me tienen siempre presente;

A mi hermano y hermanas, por su amistad:

A mis sobrinos, Giovanni, Leonardo y Gioancel, a quienes amo mucho;

A mi gran amor y compañero, Walter, quien me ha brindado siempre su amor, su cariño y apoyo constante;

AGRADECIMIENTOS

Agradezco infinitamente a todas las personas que colaboraron para la exitosa elaboración de este proyecto, en especial:

A Dios, por acompañarme en todo momento de dificultad y permitirme culminar satisfactoriamente mis estudios;

Al personal de la Oficina de Planificación del Sector Universitario, por abrirme las puertas y prestarme colaboración para realizar esta investigación;

A la Universidad Central de Venezuela, por brindarme la oportunidad de ingresar a esta casa de estudios, por hacerme parte de su familia y por compartir tan buenos momentos en ella;

A la Escuela de Bibliotecología y Archivología, por prepararme profesionalmente y graduarme exitosamente en ella;

A los profesores que me aportaron sus conocimientos para ser una profesional de mucho éxito.

A mi tutora, la profesora Martha Rondón, por la buena disposición con la cual me recibió en todo momento, por su apoyo, sugerencias y comentarios que fueron fundamentales para el desarrollo y resultados de esta investigación;

A mi jurado, la profesora Edecia Hernández y el profesor Ángel Moros, gracias por su apoyo, conocimientos y el tiempo dedicado a este trabajo;

A mis compañeros y amigos, gracias por su amistad y apoyo incondicional.

¡Gracias a todos!



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



**PROPUESTA DE UN DISEÑO DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS Y
SU APLICABILIDAD EN LA OFICINA DE TALENTO HUMANO DE LA
OFICINA DE PLANIFICACIÓN DEL SECTOR UNIVERSITARIO (OPSU).**

Autora: Sevilla B, Zudany del V.

Tutora: Profa. Rondón, Martha

RESUMEN

El presente trabajo consiste en la propuesta de un diseño de documentos electrónicos y su aplicabilidad en la Oficina de Talento Humano de la Oficina de Planificación del Sector Universitario (OPSU), la cual se realizó a fin de proporcionar soluciones a la problemática planteada, con respecto a la ausencia de documentos electrónicos en las gestiones llevadas a cabo entre el personal que labora en la Oficina de Talento Humano y el resto de la unidades administrativas. El objetivo de esta propuesta es que exista una interacción entre el personal que labora en la Oficina de Talento Humano y el resto de la unidades administrativas, a través de un proceso de trabajo basado en tecnologías, con el fin de intercambiar documentos electrónicos a través de la Intranet de la institución, de tal manera, que se mejoren las gestiones de la oficina objeto de estudio, se agilicen los trámites y se preste apoyo a la gestión administrativa de la oficina objeto de estudio.

Palabras claves: Oficina de Planificación del Sector Universitario- Oficina de Talento Humano- Documentos electrónicos- Plantillas electrónicas.

INTRODUCCIÓN

El avance tecnológico ha cambiado la forma de creación, distribución, utilización y soporte de los documentos y más que el soporte ha cambiado el canal de comunicación de los mismos y con ello la organización de la información, esto ha permitido la incorporación de nuevos procesos de trabajo en la gestión de las instituciones las cuales están conexas al uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), elemento que permite fortalecer el acceso a la información garantizando de esta manera la efectividad en el ejercicio de sus funciones.

Implementar un proceso de trabajo basado en el uso de tecnologías es la clave fundamental para el desarrollo de una gestión de información precisa y oportuna, por lo cual dicho proceso se plantea incorporar en la Oficina de Talento Humano de la Oficina de Planificación del Sector Universitario (OPSU); ya que en toda institución es vital el manejo de la información para el funcionamiento de la misma y la acertada toma de decisiones.

El diseño de documentos electrónicos y su aplicabilidad, objetivo que se desea implementar en la Oficina de Talento Humano de la OPSU, es una propuesta que consistirá en innovar los procesos tradicionales de trabajo basados en la manipulación del soporte papel, de tal manera que a través de la integración de tecnología se ofrezca un servicio que cumpla con las exigencias requeridas por los usuarios y que, al mismo tiempo, preste apoyo a la gestión administrativa de la misma.

La integración de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en la gestión de una institución garantiza la optimización de las actividades realizadas en la misma; ya que estas permiten compartir y acceder a la información entre varias personas sin considerar que tan lejos se encuentren geográficamente, obteniendo así mejores resultados gracias a la reducción de tiempo en los trámites y de los costos.

Para la obtención de los resultados propuestos en la presente investigación se aplicará una modalidad de investigación tipo exploratoria, con un diseño de investigación de campo.

El desarrollo del presente trabajo de investigación se estructuró en los siguientes aspectos: planteamiento del problema, objetivos tanto general como los específicos, justificación, limitaciones y ubicación del problema de investigación; el marco referencial está constituido por la reseña histórica, estructura y filosofía de gestión de la Oficina de Planificación del Sector Universitario y de la Oficina de Talento Humano, objeto de estudio. Además del capítulo que comprende los antecedentes del problema de investigación y los fundamentos teóricos; continuando con el marco metodológico donde se describe el tipo, diseño y fases de la investigación, población y muestra, por último, se presenta el análisis de los resultados y la propuesta.

CAPÍTULO I
EL PROBLEMA
INVESTIGACIÓN

1. EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

En las actividades diarias que se realizan en una institución para el cumplimiento de sus funciones, generalmente el personal se enfrenta a ciertas situaciones donde se carece de instrucciones y políticas de trabajo suficientes que permitan efectuar de manera más sencilla y eficiente las actividades y los trámites, originándose de esta manera ciertos lineamientos que sin estar escritos, se aceptan por costumbre en las instituciones.

Por otro lado, las estrategias e instrucciones de trabajo que se puedan implementar en una institución para mejorar sus actividades, deben asegurar la agilización y capacidad de respuesta ante los trámites; considerándose la implementación de políticas de trabajo para la gestión de los documentos, especialmente en el diseño y producción de los mismos, tanto en soporte papel como soporte electrónico.

Actualmente, la sociedad ha impulsado la incorporación de tecnología en su cotidianidad, alcanzando de esta manera mayores resultados en la comunicación e información siendo esto, de gran ayuda para la optimización de sus actividades diarias; además de ser utilizada como herramienta de trabajo en algunas instituciones, con la finalidad de mejorar y alcanzar los objetivos de la misma. Sin embargo, la mayor parte de las instituciones públicas y privadas mantienen un mecanismo de trabajo tradicional para el desarrollo de sus actividades, el cual está basado mayormente en la manipulación permanente de documentos en soporte papel, ignorando en algunos casos las alternativas tecnológicas, de manera tal que éstas ofrezcan mejoras en los procesos de trabajo y mayores resultados en su gestión; tal es el caso de la Oficina de Talento Humano de la Oficina de Planificación del Sector Universitario (OPSU).

La Oficina de Talento Humano de la Oficina de Planificación del Sector Universitario, objeto de estudio en la presente investigación, carece de identificación y normalización de tipologías documentales, no se aprovechan al máximo las herramientas tecnológicas y existe la ausencia de instrucciones de trabajo que permitan prestar un servicio de información adecuada.

En lo que respecta a la carencia de identificación y normalización de tipologías documentales, se puede apreciar que en la Oficina de Talento Humano la mayor parte de las solicitudes no cuentan con un formulario, ni físico ni electrónico, que se ajuste a los requerimientos de información realizadas por los usuarios; ya que en muchos casos las mismas se efectúan a través de tipos documentales como memorando y cartas.

Algunas de las solicitudes realizadas por el trabajador a través de memorando, son: solicitud de pago de horas extras y solicitud de reembolso por adiestramiento. En dicho memorando se coloca la fecha de elaboración del mismo, el nombre del jefe emisor, el nombre del jefe de la Oficina de Talento Humano, el asunto; en el cual la mayoría de los casos se coloca como título, en el texto, el contenido donde se expresa el requerimiento, el nombre y apellido del trabajador y por último, la firma del jefe emisor; aunado a esto cada memorando es impreso tres veces por la oficina productora del mismo; siendo uno para el trabajador, uno para la oficina objeto de estudio y otro para la oficina productora.

Es importante destacar, que el memorando también es utilizado en la institución con mucha frecuencia, para remitir todo tipo de información a la Oficina de Talento Humano, tal como: remisión de reposos, remisión de permisos, remisión de solicitud de vacaciones, remisión de certificados, entre otros.

Por otro lado, algunas de las solicitudes generadas por los trabajadores a través de cartas son: reconsideración de evaluación del desempeño, solicitud de transferencia de unidad, solicitud de traslado por

comisión de servicios, entre otras. Dichas cartas contienen la fecha de elaboración, nombre de la persona al cual va dirigida, en este caso, a la jefa de Talento Humano, descripción del requerimiento del trabajador, firma y número de cédula de identidad del mismo.

En la Oficina de Talento Humano, se disponen de algunos formularios en soporte papel, entre los cuales se encuentran, las solicitudes de anticipos de prestación de antigüedad, solicitud de vacaciones y solicitud de permisos o licencias; los cuales ya han sido implementados por dicha oficina; sin embargo, éstos no son utilizados adecuadamente, uno de los aspectos más frecuentes en el manejo de dichos formularios es el llenado en forma manual ocasionando en muchos de los casos que el documento no sea legible; ya que se carece de instrucciones de trabajo para el uso de los mismos. Además, en el caso de las solicitudes de anticipos de prestación de antigüedad, a pesar de contarse con un formulario, él mismo contiene la estructura de un oficio, representado por los siguientes datos: fecha, atención (a quien va dirigida la solicitud, en este caso a la Jefa de Talento Humano), quien suscribe (apellido y nombre del solicitante), número de cédula de identidad, departamento de adscripción, cargo que desempeña, cantidad a solicitar, motivo de la solicitud, observaciones y firma del solicitante.

Otro aspecto importante a considerar, es la ausencia de instrumentos para realizar las solicitudes de pago de guardería, pago de becas por hijos y constancias de trabajo; ya que ésta última se solicita a través de un cuaderno.

En cuanto a la ausencia de instrucciones de trabajo, es importante destacar que no se cuenta con instrumentos formales que describan como realizar los trámites, y cuándo y de qué forma se dará respuesta a los mismos. Algunas de las problemáticas ocasionadas por tal situación, son las siguientes: en primer lugar, no existen instrumentos que regulen y avalen las tramitaciones llevadas a cabo por dicha oficina, en segundo

lugar, el trabajador debe dirigirse a la Oficina de Talento Humano a solicitar información acerca de cómo se realizan los procesos ante dicha oficina; en tercer lugar, si existe algún formulario para realizar su solicitud el trabajador debe dirigirse dos veces hacia dicha oficina, la primera es para solicitar el formulario y la segunda para entregarlo, una vez suministrado los datos requeridos, que haya sido firmado por el solicitante y entregado los anexos, en caso de ser necesario, y en cuarto lugar, el analista responsable de procesar el requerimiento no le suministra ninguna respuesta al trabajador por ningún medio, ni manual ni electrónico, si no que el mismo debe dirigirse a dicha oficina a verificar el estatus de su requerimiento.

Como se puede apreciar, en la Oficina de Talento Humano de la Oficina de Planificación del Sector Universitario se requiere producir documentos electrónicos que permitan mejorar y optimizar los procesos de trabajo, con la finalidad de satisfacer las necesidades de los usuarios, así como mejorar la efectividad en la gestión de dicha oficina, garantizando así, el intercambio de información entre los trabajadores de la oficina objeto de estudio y el resto de las oficinas de la institución, representando el documento electrónico un apoyo y una herramienta en la gestión de la Oficina de Talento Humano.

Considerando lo anteriormente planteado y la necesidad de agilizar los trámites, aprovechando al máximo las herramientas tecnológicas se es necesario diseñar y aplicar documentos electrónicos en la Oficina de Talento Humano de la Oficina de Planificación del Sector Universitario (OPSU), comenzando en su fase de inicio el diseño de tres plantillas electrónicas; la primera compuesta por las solicitudes de constancias de trabajo, por otro lado se elaborará una segunda plantilla destinada a las solicitudes de anticipo de prestación de antigüedad, y la tercera para las solicitudes de pago por guardería y pago de becas por hijos.

1.2. Objetivos de la investigación

1.2.1. Objetivo general

Proponer un diseño de documentos electrónicos y su aplicabilidad en la Oficina de Talento Humano de la Oficina de Planificación del Sector Universitario.

1.2.2. Objetivos específicos

1. Describir el proceso actual del flujo de la información en la Oficina de Talento Humano de la Oficina de Planificación del Sector Universitario (OPSU);
2. Identificar las características y la estructura a cumplir por las plantillas a utilizar dentro de la implementación de documentos electrónicos;
3. Diseñar los modelos de documentos electrónicos;
4. Establecer instrucciones para el proceso de trabajo basado en el uso de documentos electrónicos;
5. Plantear la aplicabilidad de documentos electrónicos en la Intranet de la institución, como fase de inicio en el desarrollo de un sistema de información.

1.3. Justificación de la investigación

En la Oficina de Talento Humano es necesario establecer herramientas que permitan celeridad en los procesos, optimizar los trámites, para esto es inminente mayor aprovechamiento de las herramientas tecnológicas, la cual garantizara dinamizar los procesos de información, tal como lo establece la Ley Orgánica de la Administración Pública (2008), publicada en Gaceta Oficial Extraordinaria Nº 5890 de fecha 31-07-2008, según Art. 151 “los órganos y entes de la Administración Pública podrán incorporar tecnologías y emplear cualquier medio electrónico, informático, óptico o telemático para el cumplimiento de sus fines...”

Aunado a esto, también es necesario normalizar las tipologías documentales que definan las verdaderas necesidades de información de los usuarios y de la institución; y a su vez se adapten a las funciones y tareas de la Oficina de Talento Humano, establecer instrucciones de trabajo que permitan mejorar los requerimientos, innovar la rutina de trabajo y buscar la reducción de los esfuerzos.

Es importante destacar, que mediante las gestiones de la Oficina de Talento Humano de la OPSU, han ido incrementando los requerimientos de los trabajadores referentes a sus beneficios y derechos, sin contar con un proceso de trabajo que permita optimizar dichas gestiones y generar respuestas inmediatas; ya que las solicitudes no se realizan mediante un formato normalizado y ajustado a cada requerimiento, sino a través de tipos documentales como memorando y cartas.

Considerando lo antes expuesto, se hace posible y necesario el diseño, producción y aplicabilidad de documentos electrónicos en la gestión de la Oficina de Talento Humano, que se adapten a las necesidades de los trabajadores, de tal manera que estos permitan y garanticen optimizar las actividades y agilizar los procesos.

Por otro lado, se seleccionó esta investigación por el interés de estudiar sobre el diseño y aplicabilidad de documentos electrónicos. Además de aportar conocimientos sobre un proceso de trabajo basado en el aprovechamiento de las herramientas tecnológicas en la gestión administrativa de las instituciones y organizaciones, teniendo principal impacto en la gestión archivística, y por ende, en la gestión documental. Asimismo, se consideró en la presente investigación dar comienzo a lo que se pretende lograr en un futuro en las organizaciones, la oficina sin papel, cuya finalidad es implementar y lograr que los usuarios tengan a su disposición todo tipo de información sin tener que desplazarse físicamente, disminuyéndose el consumo de papel en las oficinas e incrementar la productividad, ahorrando tiempo y costos; además de contribuir con el ambiente gracias al bajo consumo del mismo.

1.4. Limitaciones de la investigación

La presente investigación queda condicionada a las restricciones en el suministro de información por parte de la institución y de la oficina objeto de estudio. Por otro lado, se presenta la escasa bibliografía producida en nuestro país, Venezuela, en cuanto a documentos electrónicos, además de existir ciertas restricciones económicas de la autora de esta investigación para la adquisición de material bibliográfico internacional especializado en gestión de documentos electrónicos.

1.5. Ubicación del problema de investigación

Tomando en cuenta los objetivos de la investigación, se ubica el problema en una línea de investigación de aplicación y uso de las nuevas tecnologías en unidades, sistemas, servicios y productos de información; la cual tiene por objetivo, estudiar el impacto de las nuevas tecnologías en el campo de la comunicación y de la información; esto de acuerdo a las normas del Centro de Investigación y Desarrollo en Ciencias de la Información (CIDECI) establecidas en la Escuela de Bibliotecología y Archivología (EBA) de la Universidad Central de Venezuela.

CAPÍTULO II
MARCO
REFERENCIAL

2. Marco Referencial

2.1. Reseña Histórica de la Oficina de Planificación del Sector Universitario

De acuerdo a la Ley de Universidades, la Oficina de Planificación del Sector Universitario es una oficina técnica auxiliar del Consejo Nacional de Universidades, que se encarga de instrumentar las políticas y estrategias para la educación superior señaladas en los planes de la nación; y la cual fue creada a raíz de la reforma parcial que sufriera la Ley de Universidades en Septiembre de 1970.

El Consejo Nacional de Universidades (CNU) fue creado por la Junta Revolucionaria de Gobierno de los Estados Unidos de Venezuela, en su Decreto Presidencial N° 408, publicado en la Gaceta Oficial N° 22.123, de fecha 28 de Septiembre de 1946 y éste es el organismo encargado de asegurar el cumplimiento de la Ley de Universidades, de coordinar las relaciones entre sí y con el resto del sistema educativo, de armonizar sus planes docentes, culturales y científicos y de planificar su desarrollo de acuerdo a las necesidades del país.

El Consejo Nacional de Universidades (CNU) cuenta con la asesoría técnica del Secretariado Permanente, el Consejo Consultivo Nacional de Postgrado (CCNP) y de la Oficina de Planificación del Sector Universitario (OPSU), las cuales están enlazadas con el resto de los organismos de planificación educativa. Este concejo está integrado por el Ministro de Educación Universitaria quien lo preside, los rectores de las Universidades Nacionales Autónomas, los rectores de las Universidades Nacionales Experimentales, los rectores de las Universidades Privadas, tres Representantes Profesionales, uno por cada tipo de Universidad (con suplentes), tres representantes Estudiantiles, dos representantes de la Asamblea Nacional, un representante del Ministerio de Finanzas (sólo con derecho a voz), un representante del Ministerio de Ciencia y Tecnología

(FONACIT), la secretaria (o) permanente (sólo con derecho a voz), el director (a) de la OPSU (sólo con derecho a voz).

Como se menciona anteriormente, la Oficina de Planificación del Sector Universitario es una oficina técnica asesora del Consejo Nacional de Universidades la cual cumple las siguientes atribuciones, según lo señala el artículo 22 de la Ley de Universidades, publicada en la Gaceta Oficial N° 1429 de fecha 8 de Septiembre de 1970, servir como oficina técnica del CNU, hacer el cálculo de las necesidades profesionales del país a corto, mediano y largo plazo, proponer alternativas acerca de la magnitud y especialización de las universidades y de los modelos de organización de las mismas, asesorar a las Universidades Nacionales en la elaboración y ejecución de sus presupuestos programa, a cuyo efecto, mantendrá contacto permanente con las oficinas universitarias de presupuestos, y preparará los instructivos y formularios que le sirvan de guía, las demás que le señalen las leyes y reglamentos.

Esta oficina cuenta con propósitos que le permiten mejorar la Educación Universitaria, los cuales son: elevar la excelencia académica de las universidades, mayor pertinencia social de las instituciones universitarias, promover una mayor eficiencia de las instituciones en el uso de sus recursos, corregir, dentro de los límites que establece la Ley, las distorsiones y desviaciones existentes en las instituciones de educación universitaria y estimular la cooperación internacional.

2.2 Objetivos

- Elevar la excelencia académica de las universidades.
- Mayor pertinencia social de las instituciones universitarias.
- Promover una mayor eficiencia de las instituciones en el uso de sus recursos.
- Estimular la cooperación internacional.
- Corregir, dentro de los límites que establece la Ley, las distorsiones y desviaciones existentes en las instituciones de educación superior.

2.3 Elementos estratégicos

Misión

Asesorar y fortalecer al sector universitario, propiciando la innovación en los procesos de planificación y evaluación, contribuyendo con la inclusión, la articulación y la participación de los actores involucrados en el sistema de educación universitaria, para la construcción del nuevo país, expuesto en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.

Visión

Ser una institución de planificación, vanguardista, dirigida a brindar asesoría y fortalecimiento al sector universitario, para la ejecución y seguimiento de las políticas de la educación universitaria, en el marco de la concepción del modelo humanista establecido por la carta magna del país.

Valores

La actuación de la comunidad OPSU, se sustenta en la creencia y práctica del contenido de los valores que conforman el marco del trabajo administrativo humanístico y social, apegados a valores organizacionales que orientan y soportan nuestras actitudes y comportamientos como expresión del desempeño. Se destacan:

- **Responsabilidad:** son comportamientos expresos frente al ejercicio de las funciones y tareas asignadas, que permite modelar la obligación como trabajador OPSU, teniendo como norte de acción diaria: los valores, la misión y la visión institucional, para alcanzar metas y objetivos conjuntamente con el grupo al cual pertenece.
- **Compromiso:** son comportamientos manifiestos de identificación con los objetivos institucionales, referidos con énfasis e interés en satisfacer los requerimientos y necesidades de la organización y del usuario, para dar una respuesta oportuna y satisfactoria.
- **Ética, integridad y respeto:** Actos personales con repercusión en los grupos, a través de los cuales: acepto, respeto y me rijo por los valores establecidos por la institución OPSU.

-
- **Sentido de pertenencia:** Conductas manifiestas de apropiación, hacer mío el trabajo de la unidad administrativa a la que estoy adscrito, manejo de un ambiente de integración para lograr propósitos comunes. Pensar y actuar teniendo como motor “nosotros” en lugar de “yo” a sabiendas de que nuestros objetivos son organizacionales e institucionales.
 - **Solidaridad:** Manifestaciones de conductas positivas y amigables, propias de los trabajadores de la OPSU para con sus pares, dirigidas a lograr de manera conjunta resultados y objetivos previstos por la organización.
 - **Cooperación:** Comportamientos que se identifican por encima de la colaboración y la ayuda. Esfuerzo personal para compartir y satisfacer requerimientos de trabajo con los pares y para con el usuario OPSU.
 - **Transparencia:** Son comportamientos manifiestos bajo ejercicios de objetividad, imparcialidad y claridad en la conducción y búsqueda de información, evaluación y control de las actividades.
 - **Honestidad:** Conducta visible del talento humano OPSU, relacionada con el “dar y recibir” para actuar con base en la verdad, la equidad y la justicia.
 - **Eficiencia:** Conductas observables del talento humano de la OPSU, mediante lo cual se demuestran sus capacidades para lograr un efecto deseado o esperado en las diferentes situaciones de trabajo, respondiendo a su planificación general y operativa.
 - **Eficacia:** Conductas observables del talento humano de la OPSU para hacer uso racional de los medios con que se cuenta para alcanzar un objetivo predeterminado en su planificación general y operativa. Demostración de la capacidad de alcanzar los objetivos y metas programadas, logrando su optimización con el mínimo de recursos disponibles y en el menor tiempo posible.
-

2.4 Basamento legal

La organización y funcionamiento de la Oficina de Planificación del Sector Universitario, está normada por un conjunto de disposiciones legales tales como:

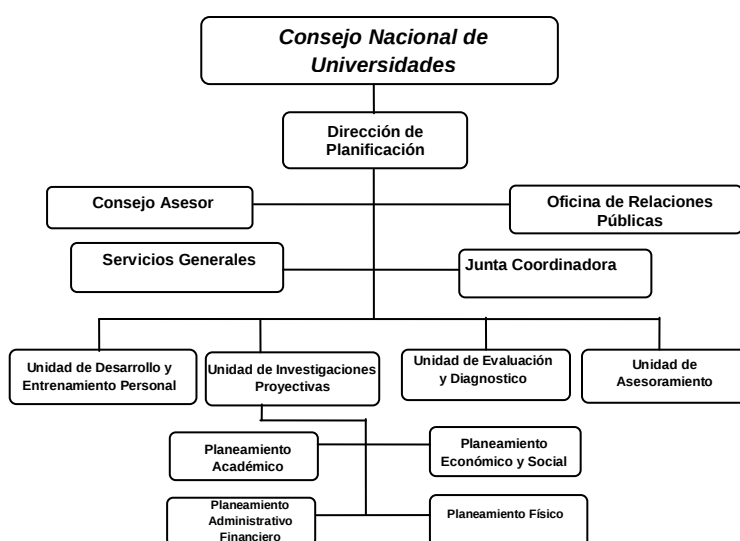
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, publicada en Gaceta Oficial N° 36.860 de fecha 30 de diciembre de 2009.
- Ley Contra la Corrupción, publicada en Gaceta Oficial N° 5.637. Extraordinario de fecha 07 de abril de 2003.
- Ley de Archivo Nacionales, publicada en Gaceta Oficial N° 21.760 de fecha 13 de julio de 1945.
- Ley de Contrataciones Públicas, publicada en Gaceta Oficial N° 38.895 de fecha 25 de marzo de 2008, Decreto N° 5.929.
- Ley de Estatuto de la Función Pública, publicado en Gaceta Oficial N° 37.522 de fecha 06 de septiembre de 2002.
- Ley Orgánica de Educación, publicada en Gaceta Oficial N° 5.929 de fecha 15 de agosto de 2009.
- Ley Orgánica de la Administración Financiera del Sector Público, Decreto N° 6.233, publicada en Gaceta Oficial N° 38.984, con fecha 31 de julio de 2008.
- Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal, publicada en Gaceta Oficial N° 37.347 de fecha 17 de diciembre de 2001.
- Ley Orgánica de Simplificación de Trámites Administrativos, publicada en Gaceta Oficial N° 38.984, con fecha 31 de Julio de 2008.
- Ley de Universidades, publicada en la Gaceta Oficial N° 1.429 de fecha 08 de septiembre de 1970.
- Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos. Publicada en Gaceta Oficial N° 2.818 Extraordinaria de fecha 1º de julio de 1981.

- Manual de Normas de Control Interno sobre un Modelo Genérico de la Administración Central y Descentralizada funcionalmente, Gaceta Oficial N° 38.282 de fecha 28 de septiembre de 2005.
- Reglamento Interno del Consejo Nacional de Universidades, aprobado en Acta N° 21 de fecha 24 de mayo de 1973.
- Reglamento sobre la Organización del Control Interno en la Administración Pública. Decreto 2.621, publicado en Gaceta Oficial N° 37.783 de fecha 25 de septiembre de 2003.

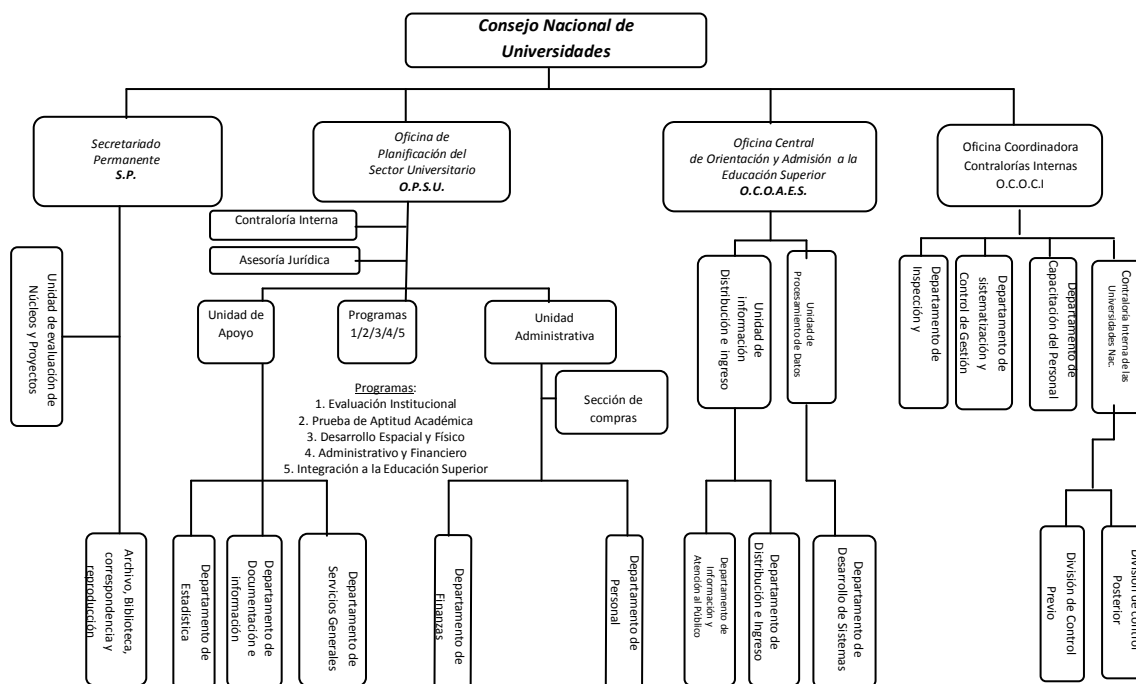
2.5 Estructura organizativa

La Oficina de Planificación del Sector Universitario (OPSU), a través de la ejecución de sus funciones como oficina técnica del CNU, ha sufrido ciertas modificaciones en su estructura organizativa, las cuales han surgido por la necesidad de adaptarse a las nuevas exigencias universitarias, permitiéndole de esta manera cumplir efectivamente con sus atribuciones.

Dicha oficina en sus inicios, 1970, se estructuró en funciones y jerarquías, según el siguiente organigrama:



Con el deseo de adaptarse a las nuevas exigencias se presentó una nueva estructura en 1988, la cual fue aprobada por CORDIPLAN, dicha estructura es la que se encuentra actualmente vigente en la institución y se encuentra distribuida de la siguiente manera:

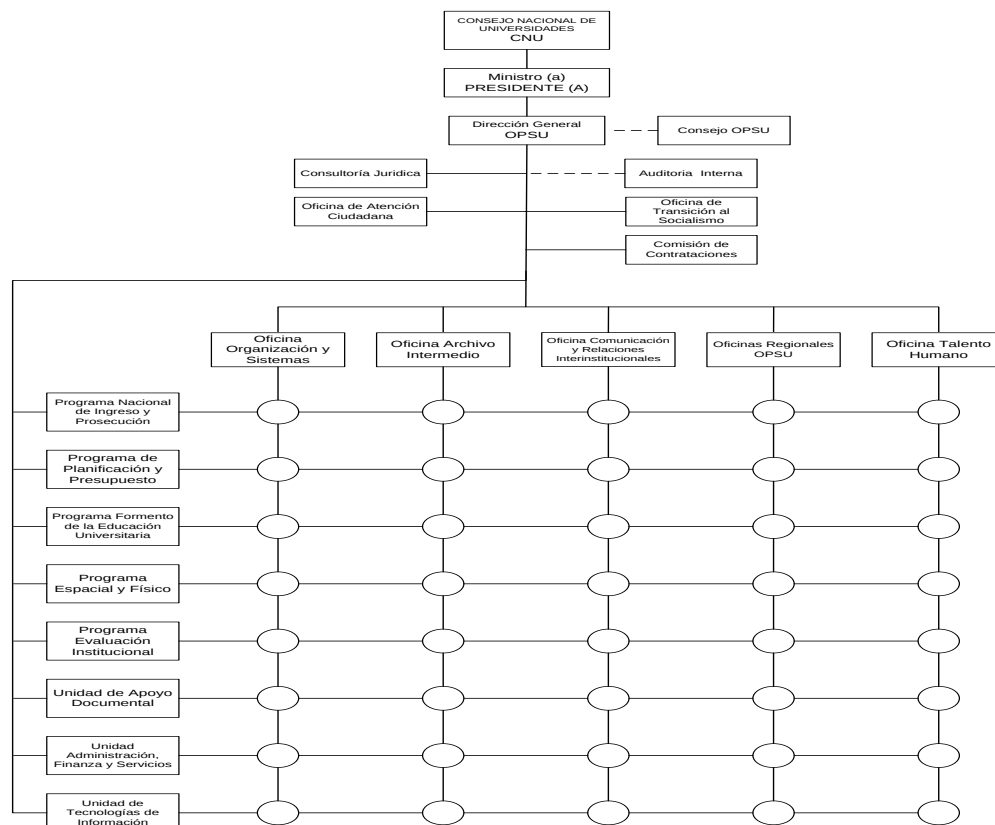


Para el año 2002 la OPSU sufre una nueva modificación en su estructura organizacional; debido a la Resolución CNU N° 144 del 15 de Noviembre del 2001, donde se considera que la OPSU, asumiría la coordinación de todo el proceso de administración de la Prueba de Aptitud Académica, y mediante Decreto Presidencial N° 1.634 publicado en Gaceta Oficial N° 37.359 del 8 de enero de 2002, en el cual se instruye al Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y de Educación Superior, realizar las gestiones necesarias con el fin de trasladar a este último las competencias inherentes a la educación superior, tomando en cuenta que la OPSU, será uno de los organismos adscrito al mismo; dicha propuesta estructural no fue presentada ante el Ministerio del Poder Popular para la

Planificación y Finanzas, denominado anteriormente Ministerio del Poder Popular para la Planificación y Desarrollo (MPD).

Para el año 2009, la Oficina de Planificación del Sector Universitario (OPSU) trató de adaptarse a la realidad que actualmente exige el sector universitario promoviendo un nuevo cambio en la estructura organizativa, estando esta conformada por las exigencias funcionales y jerárquicas de la institución. Esta estructura aún no se encuentra aprobada ante el Ministerio del Poder Popular para la Educación Universitaria ni ante el Ministerio del Poder Popular para la Planificación y Finanzas, denominado anteriormente Ministerio del Poder Popular para la Planificación y Desarrollo. Sin embargo, a continuación se muestra la propuesta de la nueva estructura organizativa de la OPSU, de acuerdo a las funciones y competencias de cada unidad administrativa:

(Estructura organizativa en proceso de aprobación)



2.6 Oficina de Talento Humano

Dentro de la estructura organizacional de la OPSU, que se encuentra en proceso de aprobación, ésta oficina se encuentra en el nivel de apoyo, y tiene como objetivo: asesorar, coordinar y supervisar el diseño, ejecución, seguimiento, control y evaluación de las acciones de reclutamiento, selección, registro, educación, desarrollo, seguridad y bienestar social del talento humano de la Institución, acorde con: el ordenamiento jurídico, políticas gubernamentales y la filosofía de gestión del Ministerio del Poder Popular para la Educación Universitaria (MPPEU), y de las oficinas técnicas auxiliares del CNU, procurando el desarrollo personal, profesional y el ambiente adecuado de trabajo, para el cumplimiento de la misión de la institución, según sus atribuciones.

De igual manera, está orientada a dar cumplimiento a la Ley de Estatuto de la Función Pública, en su Artículo 10, según Gaceta Oficial N° 37.522 de fecha 6 de septiembre de 2002, donde se establece que son atribuciones de las oficinas de recursos humanos de los órganos y entes de la Administración Pública Nacional:

1. Ejecutar las decisiones que dicten los funcionarios encargados de la gestión de la función pública.
2. Elaborar el plan de personal de conformidad con este Decreto Ley, sus reglamentos y las normas y directrices que emanen del Ministerio de Planificación y Desarrollo, así como dirigir, coordinar, evaluar y controlar su ejecución.
3. Remitir al Ministerio de Planificación y Desarrollo, en la oportunidad que se establezca en los reglamentos de este Decreto Ley, los informes relacionados con la ejecución del Plan de Personal y cualquier otra información que le fuere solicitada.
4. Dirigir la aplicación de las normas y de los procedimientos que en materia de administración de personal señale el presente Decreto Ley y sus reglamentos.

-
5. Dirigir y coordinar los programas de desarrollo y capacitación del personal, de conformidad con las políticas que establezca el Ministerio de Planificación y Desarrollo.
 6. Dirigir y coordinar los procesos para la evaluación del personal.
 7. Organizar y realizar los concursos que se requieran para el ingreso o ascenso de los funcionarios de carrera según las bases y baremos aprobados por el Ministerio de Planificación y Desarrollo.
 8. Proponer ante el Ministerio de Planificación y Desarrollo los movimientos de personal a que hubiere lugar.
 9. Instruir los expedientes en caso de hechos que dieren lugar a la aplicación de las sanciones previstas en este Decreto Ley.
 10. Actuar como enlace entre el órgano o ente respectivo y el Ministerio de Planificación y Desarrollo.
 11. Las demás que se establezcan en el presente Decreto Ley y su Reglamento.

2.6.1 Funciones

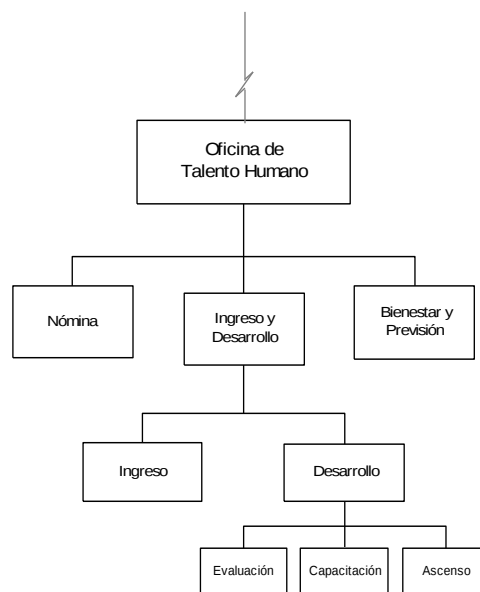
1. Asesorar a las Oficinas Técnicas del CNU en materia de gestión del talento humano.
 2. Velar por el cumplimiento de disposiciones legales, reglamentos, contrato colectivo, normas y procedimientos vigentes, en materia de administración de talento humano.
 3. Planificar y formular en coordinación con la Oficina de Planificación y Presupuesto, el Plan de Personal para el proyecto de presupuesto anual.
 4. Coordinar, de conformidad con los lineamientos del MPPEU, el proceso de ascenso del personal, para su aprobación por las oficinas técnicas auxiliares del CNU.
 5. Planificar, organizar y evaluar continuamente, el proceso de reclutamiento y selección y de concurso público, para el ingreso a cargos vacantes y/o por contratación del personal, según las necesidades solicitadas por las diferentes unidades administrativas de la institución.
-

-
6. Planificar, organizar y evaluar continuamente, los procesos de clasificación, emolumentos y/o remuneración, incentivos y beneficios que permitan la estabilidad y seguridad laboral y económica del talento humano.
 7. Diseñar, coordinar y ejecutar el plan de inducción del personal de nuevo ingreso en las unidades administrativas de las oficinas técnicas auxiliares del CNU.
 8. Identificar y sistematizar las necesidades de educación y desarrollo del talento humano de acuerdo al proceso de evaluación del desempeño, las innovaciones, cambios organizacionales y la base jurídica.
 9. Diseñar y planificar, coordinar y ejecutar el plan de educación y desarrollo, del personal de las oficinas técnicas auxiliares del CNU.
 10. Evaluar y actualizar el Manual Descriptivo de Cargos (MDC-4500-001) por competencias de conformidad con las orientaciones del MPPPD.
 11. Coordinar, asesorar y controlar el sistema de evaluación del desempeño de acuerdo a los lineamientos del Ministerio del Poder Popular para la Planificación y Desarrollo, que permita medir la respuesta y el logro de los objetivos.
 12. Proponer a las máximas autoridades de las oficinas técnicas auxiliares del CNU para su consideración, los movimientos de cargos a que hubiere lugar, a los fines pertinentes.
 13. Coordinar, controlar y ejecutar el proceso de cálculo y pago de prestaciones sociales del personal adscrito a las oficinas técnicas auxiliares del CNU, en lo concerniente a intereses generados, anticipos, liquidaciones, jubilaciones y pensiones, para la consideración y aprobación de las máximas autoridades.
 14. Mantener actualizado y organizado el archivo de expedientes del talento humano de la institución, acorde con las directrices establecidas por la Oficina de Archivo Intermedio.
 15. Coordinar con Consultorías Jurídicas de las oficinas técnicas auxiliares del CNU, la instrucción de
-

expedientes disciplinarios en concordancia a las normativas legales vigentes.

16. Rendir cuentas de su gestión a la Dirección General de la OPSU.
17. Participar en conjunto con la Oficina de Organización y Sistemas en la elaboración documental y la normalización de procesos y procedimientos de la Oficina de Talento Humano, así como también en el análisis y mejora de sus procesos.
18. Otras atribuciones que le sean asignadas por las máximas autoridades de las oficinas técnicas auxiliares del CNU o que se establezcan en la normativa legal vigente.

2.6.2 Estructura organizativa



2.6.3 Filosofía de Gestión

Mena (2008), considera que la filosofía de gestión que rige a la Oficina de Talento Humano, denominada anteriormente Departamento de Personal, es:

Misión

Planificar, ejecutar y evaluar las acciones orientadas a la captación, formación, desarrollo, remuneración, evaluación, bienestar social y movilidad del personal; a través de una gestión eficiente y eficaz, acorde con el ordenamiento jurídico vigente, los objetivos estratégicos, las políticas, normas y valores institucionales, sustentándose en el mejoramiento continuo de sus procesos.

Visión

Consolidarse como un proceso de servicio altamente especializado en la asesoría y administración del personal, que propicie el desarrollo de los conocimientos, habilidades, destrezas y valores; a través de un trato uniforme y consistente, comprometido con la búsqueda de la satisfacción de los beneficiarios. (p.5).

CAPÍTULO III

MARCO

TEÓRICO

3. Marco Teórico

Los aspectos teóricos que se presentan a continuación, representan el producto de la búsqueda y análisis de fuentes documentales que sustentan de forma teórica la propuesta de un diseño de documentos electrónicos y su aplicabilidad en la Oficina de Talento Humano de la Oficina de Planificación del Sector Universitario.

3.1 Antecedentes de la investigación

Los antecedentes representan un gran apoyo referencial en las investigaciones; permitiendo representar aquellos trabajos de investigación que se asemejen a nuestro objeto de estudio, en este caso, el diseño y aplicabilidad de documentos electrónicos. En este sentido, fueron revisados los siguientes trabajos:

Monsalve y Síbulo (2009), los cuales realizaron una “*Propuesta para el Tratamiento Archivístico del Subfondo Documental del Departamento de Personal*”, denominado actualmente Oficina de Talento Humano, de la Oficina de Planificación del Sector Universitario (OPSU). El estudio se orientó bajo el tipo de investigación exploratoria, documental y al mismo tiempo de campo ya que se recopilaban datos directamente de los sujetos investigados.

La propuesta incluyó la identificación de las series documentales, clasificación documental, valoración documental, tabla de retención documental, transferencia documental, préstamo de expedientes, consulta de documentos, tratamiento de la correspondencia e ingreso de documentos al Archivo, a su vez suministraron una propuesta técnico económica que incluye aquellos aspectos que se deben tomar en cuenta en caso de ser ejecutado el presente trabajo de investigación.

Por otro lado, Peña (2009) elaboró un trabajo sobre una propuesta para el “*Estudio del Flujo de Documentos Electrónicos en la Universidad Católica Andrés Bello (UCAB)*”, la cual tuvo como finalidad realizar un estudio de la problemática que se presenta en la institución con el intercambio, almacenamiento y difusión de los documentos electrónicos que genera la universidad en el ejercicio regular de sus funciones.

El propósito de este trabajo de investigación fue diseñar un sistema de gestión de documentos electrónicos vía Internet para el libre intercambio de la información electrónica de forma rápida, eficaz, y con las restricciones de confidencialidad que se necesiten aplicar.

El tipo de investigación desarrollada fue de proyecto factible con observación directa, aplicación de encuestas y referencias documentales como insumos para el desarrollo de la investigación.

Por último, Martínez (2007) realizó un trabajo de investigación sobre un “*Diseño y Desarrollo de Flujos de Trabajo y Formularios Electrónicos para la Automatización de los Procesos de Solicitudes Basados en Documentos (Proyecto piloto para C.A. Electricidad de Valencia)*”, cuyo objetivo general fue desarrollar una propuesta para el diseño y desarrollo de flujos de trabajo y formularios electrónicos para la automatización de los procesos de solicitudes basados en documentos, dicho diseño permitiría el acceso a la información a través de procesos basados en tecnología.

El resultado de esta investigación fue la implementación de un proyecto piloto, que permitiría agilizar las transacciones internas y los trámites administrativos de la organización, con la finalidad de disminuir la pérdida y desaparición de documentos mejorando la calidad de servicio. El tipo de investigación desarrollada fue un proyecto factible con un diseño no experimental.

Cada uno de estos trabajos de investigación contribuyen al desarrollo de la propuesta planteada, referente al diseño de documentos electrónicos y su aplicabilidad en la Oficina de Talento Humano de la OPSU, ya que, persiguen fundamentalmente la aplicación de tecnologías en el proceso de trabajo basados en documentos, permitiendo agilizar los trámites, garantizar el acceso y la disposición a la información a través de documentos electrónicos; por otro lado, el trabajo presentado por Monsalve B. y Síbulo J. (2009), aportará información relevante y referencial en cuanto al manejo de los documentos en la oficina objeto de estudio.

3.2 Bases teóricas

3.2.1 Documento

El Reglamento Orgánico de los Archivos del Ministerio de la Secretaría de la Presidencia de la Republica Bolivariana de Venezuela, publicado en Gaceta Oficial N° 5.301 de fecha 29 de enero de 1999, define documento como “toda información registrada, cualquiera sea su forma, ya sea gráfica (manuscrita o impresa), iconográfica (retratos, dibujos, grabados, estampas, fotografías), o fónica (discos, cintas), en cualquier tipo de soporte material, incluidos los soportes informáticos”.

Por su parte, el Comité del Consejo Internacional de Archivos, ICA (citado en la guía de información electrónica, 2000), denomina un documento como un “fragmento particular de información registrada generada, acumulada o recibida en el inicio, desarrollo o finalización de una actividad institucional o personal, y que comprende un contenido, un contexto y una estructura suficientes para construir una prueba o evidencia de esta actividad”. (p.12).

La Ley del Patrimonio Histórico Español (1985), define documento como “toda expresión en lenguaje natural o convencional y cualquier otra expresión gráfica, sonora o en imagen, recogidas en cualquier tipo de soporte material, incluso los soportes informáticos”.

En otras palabras, se podría definir un documento en su forma más simple, como aquel que representa información en cualquier tipo de soporte (piedra, tablilla de arcilla, papiro, pergamino, papel, digital y electrónico) producido a causa del cumplimiento de las funciones de una institución o a causa de un trámite o hecho ejecutado por una persona natural o jurídica.

3.2.2 Documento electrónico

Los documentos son creados por el hombre en el cumplimiento de sus actividades, para que este se comunique debe existir, un emisor, un receptor, un medio, un mensaje y un código; la ausencia de alguno de estos elementos impide la comunicación. Di Mari (2007). (p. 2).

En el documento electrónico los elementos nombrados anteriormente, están presentes en todo momento por esta razón se podría definir el documento electrónico como aquel que sólo puede ser manipulado a través de las computadoras; haya sido creado como electrónico a través de aplicaciones informáticas o se haya convertido en electrónico a través de la digitalización.

De acuerdo con Arévalo (1998), el documento electrónico es aquel “documento legible a máquina, información de carácter documental que se elabora, almacena, maneja, reproduce, o presenta mediante la utilización de computadoras o cualquier otro dispositivo electrónico de procesamiento de datos”. (p. 98).

Por su parte Díaz (2007), considera el documento electrónico como “todo aquel que sea accesible a través de un canal de comunicación tan importante como lo puede ser Internet, del mismo modo que cualquier documento que haya sido digitalizado, y que necesite de una máquina para proceder a su lectura”. (p.135).

Cruz y Mikelena (1998), definen el documento electrónico como aquellos “documentos elaborados con un procesador de textos, mensajes de correo electrónico, hojas de cálculo, imágenes fijas, animaciones, ficheros de audio o cualquier otro tipo de objeto digital”. (p.313).

3.2.3 Características de un documento electrónico

De acuerdo con Duranti (citado por Cruz, 2006) los componentes característicos del documento electrónico son:

- a) El medio, como el portador físico del mensaje; b) el contenido, que consiste en el mensaje que el documento trata de comunicar; c) la forma física e intelectual, el cual consiste en las reglas de representación tenidas en cuenta para la comunicación del mensaje; d) la acción, el cual es el ejercicio de voluntad que da origen al documento; e) las cuatro personas que representan las entidades actuantes por medio del documento: autor, destinatario, redactor, creador; f) el vínculo archivístico el cual es la relación que vincula cada documento con el anterior y con el siguiente; g) el contexto que consiste en el marco jurídico, administrativo, procedimental y documental en el que es creado el documento. (p.116).

Por otro lado, para Bustelo (1997), los documentos electrónicos poseen ciertas características especiales, las cuales son:

- a) Los documentos son legibles por máquinas, no por personas; b) el contenido de un documento electrónico no esta ligado siempre a su soporte, se pasa de un disco duro a otro al cambiar de ordenador, de disquetes de 5 y cuarto a disquetes de

3 y medio, entre otros; c) la estructura física de los documentos electrónicos carece de importancia, estos poseen una estructura lógica no física; d) se necesitan de unos metadatos sobre su contexto y estructura que permiten hacerlos entendibles y usables. (p.48).

Y por último, Pastor (1996), considera una serie de características que deben definir al documento electrónico:

- La unificación de distintas tipologías de información (texto, imagen, sonido) en un mismo documento (multimedia) es importante pero no fundamental.
- El uso de sistemas informáticos permite la estructuración distribuida (y no lineal) del conocimiento: Hipertexto.
- La estructura de los documentos electrónicos no deben limitarse a ser recorridas por el usuario (estructuras pasivas), sino que deben interactuar con este, averiguar sus necesidades, formas de trabajo y sintetizar, caracterizar o elaborar conocimiento (Hiperdocumento).
- La unificación y la naturalidad normativa en la elaboración de documentos electrónicos facilitarán la tarea del autor de los mismos.
- El usuario debe acceder al documento electrónico de un modo sencillo y directo (sin intermediarios), lo cual se consigue a través de sistemas informáticos cuyo manejo resulta muy intuitivo y rápido. (p.147).

En síntesis, podría decirse que un documento electrónico posee ciertas características relevantes que lo diferencian del documento tradicional (medio, estructura, soporte) de allí surgen las ventajas y desventajas del mismo, en cuanto a uso y vulnerabilidad, aspectos importantes a considerar antes de incorporar documentos electrónicos en la gestión de una institución.

3.2.4 Ciclo vital de los documentos electrónicos

Se considera que los documentos electrónicos, poseen el mismo ciclo vital de los documentos tradicionales (creación, uso, mantenimiento, eliminación y conservación); sin embargo, Bustelo (1997), considera que "el ciclo vital de los documentos no comienza en la fase de creación, si no en la concepción del sistema documental" . (p.48).

Y también considera que dicho sistema debe asegurar, por lo menos:

- a) Que los documentos electrónicos creados puedan mantenerse accesibles y legibles a lo largo del tiempo; b) que los documentos electrónicos mediante su contenido, contexto y estructura den evidencia fidedigna de las actividades de su creador, salvaguardándolos de las posibles manipulaciones y alteraciones; c) que se identifiquen los documentos vitales y se establezca cual es la mejor forma de conservarlos. (p.49).

3.2.5 Formato de los documentos electrónicos

Para Yter (2006), los documentos electrónicos pueden poseer formatos de texto, gráficos, sonidos y videos.

Formatos de Texto

- **ASCII** (American Estándar Code For Information Interchange), es el código de texto más utilizado por los ordenadores y en las comunicaciones.

Formatos de Gráficos

- **GIF** (Graphics Internchange Format), es uno de los formatos por excelencia de Internet y se caracteriza porque puede mostrar 2, 16 ó 256 colores diferentes que eran, hasta hace poco tiempo las resoluciones estándar de los monitores de los ordenadores personales. También se puede caracterizar porque permite mostrar imágenes de 2, 4 u 8 bits.

-
- **JPG** (Joint Photographics Experts Group), este formato contiene un algoritmo de compresión que puede manejar correctamente imágenes de 24 bits, por lo que se utiliza para almacenar imágenes complejas como ocurre con las fotografías.
 - **TIFF** (Tagged File Format), este formato es considerado como el formato más versátil para almacenar imágenes. Por ejemplo, este formato admite imágenes que pueden ir de 1 a 24 bits, o lo que es lo mismo, del blanco y negro de 16 millones de colores. Es un formato muy conocido porque aparece dentro del software de los escáneres.
 - **PDF** (Portable Document Format), este formato también es conocido por su nombre comercial Adobe Acrobat, el cual es un formato ideado esencialmente para la visualización, de manera que su contenido se puede modificar, pero sin borrar la información original. Se caracteriza también porque permite agrupar en un sólo archivo de documentos de varias páginas que en otros formatos tienen que estar divididos en distintos archivos.

Formatos de Sonido

- **MIDI** (Musical Instrument Digital Interface), es una norma que se utiliza para el intercambio de información musical entre ordenadores, instrumentos y sintetizaciones.
- **MP3** (MPG Audio Layer 3), es un formato que permite comprimir archivos de audio para que puedan descargarse fácilmente desde Internet.

Formatos de Video

- **MPEG** (Moving Pictures Experts Group), es un formato que permite la compresión de las imágenes y del audio, la última versión es MPEG-4.

Por otro lado, Soler (2008), define el formato como “la organización de la información en el interior del documento electrónico destinada a su conservación, reencuentro, procesamiento, representación y/o transmisión a través de un software”. (p.93). Según Peters (Citada por Soler, 2008) existen dos formatos básicos, los cuales son:

-
- **Función de reproducción**, estos permiten estructurar la información para que sea mostrada mediante un software.
 - **Función de conservación**, estos permiten la estructuración de información con una codificación que puede ser interpretada y representada por diferentes programas informáticos a lo largo del tiempo.

Los formatos también se pueden diferenciar en función de sus características:

- **Formatos abiertos**, la estructura preestablecida de los datos es pública y se puede adquirir libremente, además, el software que lo representa no es propietario y/o es *open-source*.
- **Formatos estándares**, sus características son más deseadas, sin tener que cumplir obligatoriamente las de los códigos abiertos.
- **Formatos estables**, son aquellos que son más compatibles y mejor soportados por las industrias del software y por los usuarios. (p. 93-95).

3.2.6 Diferencias entre el documento tradicional y el documento electrónico

Los documentos tradicionales son aquellos cuyo contenido y estructura se expresan a través del formato papel, y el documento electrónico cuenta con una estructura lógica y no física. Pero de acuerdo con Díaz (2007), la verdadera diferencia entre documento electrónico y documento tradicional, no es más que “el medio y el soporte que genera y contiene la información”. (p.135).

Sin embargo, Cruz (2006), expresa las diferencias entre documento tradicional y documento electrónico en:

- El contenido de un documento tradicional está recogido en un medio y a través de símbolos que lo hacen directamente accesible para el ser humano, en cambio, el documento electrónico está recogido en un medio y a través de símbolos que deben ser decodificados para hacerlo accesible al ser humano.
-

-
- El contenido de un documento tradicional es inseparable del medio (soporte) que lo recoge, el de un documento electrónico puede ser separado del medio original y ser transferido a otro u otros soportes.
 - La estructura es una parte integral y aparente del documento tradicional, y uno de los principales criterios para valorar su autenticidad, la del documento electrónico no es tan aparente, sino que depende de hardware y del software, hasta el punto de cambiar cuando se pasa de un medio a otro, por lo que no puede tener el mismo valor que en el tradicional.
 - El documento electrónico carece de los elementos que en uno tradicional permiten establecer un contexto funcional y administrativo; esa función la cumplen los metadatos, que describen como se ha registrado la información, cuando se ha utilizado, son los metadatos que preceden al contenido y cumplen la función de demostrar la procedencia y el entorno en el que el documento ha sido creado.
 - La identificación de los documentos electrónicos no puede hacerse por los medios tradicionales, sino a través de los metadatos.
 - La conservación del documento electrónico, no depende sólo de las condiciones de almacenamiento, sino de la rápida obsolescencia de los sistemas. (p.117).

Por otro lado, para Bonal (2002), existen algunas diferencias en cuanto al documento tradicional y el electrónico, en cuanto a los soportes tradicionales, el contenido de los documentos electrónicos está recogido, de forma codificada, sobre un soporte de carácter óptico o magnético, por otro lado en los documentos electrónicos, además de lengua y escritura, es necesario un formato que permita representar los alfabetos, los símbolos y las normas empleadas en la redacción, es decir,

necesitaran formatos para la codificación y lectura de documentos. (p. 6-7).

Por lo tanto, según Serra (2008), un documento electrónico “debe ser creado con herramientas informáticas, ser reproducido mediante herramientas informáticas y sólo son accesibles mediante herramientas informáticas”. (p.15).

3.2.7 Gestión electrónica de documentos o gestión de documentos electrónicos

Para Cruz (2003), no es lo mismo la gestión electrónica de documentos que la gestión de documentos electrónicos, para este autor, la gestión electrónica de documentos es aquella que se “enfatisa en la aplicación de las tecnologías para la administración de documentos en cualquier formato” y la gestión de documentos electrónicos es aquella que “pone énfasis en la naturaleza de los documentos, creados, utilizados y conservados en entornos tecnológicos” (p. 5-6).

García (2001), se refiere a la gestión de documentos electrónicos como “el proceso de creación, almacenamiento y utilización de los documentos electrónicos, que incluye su selección, clasificación, conservación, búsqueda, recuperación, reproducción y diseminación, a partir de dispositivos electrónicos”. (p.191).

Según Strong (citado por Bonal, 2002), los sistemas de gestión electrónica de documentos presentan o pueden presentar, las siguientes funciones “creación y captura de documentos electrónicos, administración de flujos de trabajo, almacenamiento de la información, gestión de las comunicaciones, sistemas de búsqueda y recuperación documental y diferentes formatos de salida de documentos”. (p.10).

Por lo tanto, se podría definir que la gestión de documentos electrónicos y gestión electrónica de documentos, son los mismos procesos; ya que ambos se encargan de normalizar la creación, uso, mantenimiento, eliminación, conservación y disposición final de la información electrónica, información que sólo puede ser consultada a través de sistemas informáticos.

Por otro lado, es importante destacar que ambos procesos forman parte de la gestión documental; ya que estos son aspectos que integran el mismo, gracias al tratamiento documental que comprende dicho documento desde su creación, garantizando su conservación y acceso a lo largo del tiempo.

Codina (1992), afirma que la ventaja de la gestión de este tipo de documento es que “evitan la manipulación repetida de papel, ahorran espacio de almacenamiento y garantizan la recuperación segura y rápida de toda la información corporativa de la empresa”. (p. s/n).

3.2.8 Estrategias para la gestión de documentos electrónicos

Las estrategias para la gestión de documentos electrónicos deben centrarse, de acuerdo con Cruz (2003), en los requisitos de diseño, uso y conservación de los documentos; los cuales se describen a continuación:

- **Fase de diseño:** se trata de intervenir en el diseño de los documentos y de los procesos en los que se insertan para garantizar la incorporación de requisitos archivísticos, como lo son. La fiabilidad, autenticidad, integridad, accesibilidad, descripción y selección.
- **Fase de utilización:** en ella, los documentos fiables, auténticos, íntegros y accesibles, deben conservar estas características inalteradas mediante formulas de autenticación, además el uso de los documentos implica otros requisitos archivísticos como: interconexión, interrelación y transferencia.

-
- **Fase de conservación:** esta fase implica que los documentos electrónicos deben conservar su autenticidad mediante la renovación constante y la migración periódica de la información. (p.122-123).

3.2.9 Normas y directrices internacionales para la gestión de documentos electrónicos

- **Especificación Modelos de Requisitos para la Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (MOREQ)**

Según la revisión y traducción de un Grupo de Trabajo de Expertos en Documentos Electrónicos CARMEN (Control Archivístico de la Memoria Electrónica), coordinado por la Subdirección General de los Archivos Estatales indican que esta norma, la cual es aplicada sólo en España, surgió a través del foro Donnèes Lisibles par Machine (DLM), quienes abordaron por primera vez la necesidad de establecer una especificación exhaustiva de los requisitos de la gestión de los documentos electrónicos de archivo en 1996.

Esta especificación describe un Modelo de Requisitos para la Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (MoReq), e incide especialmente en los requisitos funcionales de la Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo mediante un Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA); dicha especificación puede aplicarse en organizaciones, tanto públicas como privadas, que deseen introducir un SGDEA o bien quieran evaluar la capacidad del que ya poseen.

El primero de los componentes objetivo de la especificación, es que no sólo incluye los requisitos funcionales para la gestión de documentos electrónicos de archivo; si no también hace una relación de las funcionalidades que puede tener el sistema con respecto a la gestión de documentos de archivo no electrónicos, la conservación y eliminación de expedientes mixtos, su relación con los SGDEA, posibles recursos de

flujos de tareas la utilización de firmas electrónicas, soportar tecnologías de encriptación, utilizar filigranas electrónicas y elementos similares, su interacción con otros sistemas, además los requisitos que debe tener la aplicación con respecto a la utilización de metadatos, así como a los distintos elementos de éstos para cada nivel de la estructura jerárquica (cuadro de clasificación, expediente, volumen de expediente y documento de archivo).

Por otro lado, este modelo también recoge una serie de requisitos genéricos referentes al segundo de los componentes del SGDEA, a los que denomina “requisitos no funcionales”: la usabilidad del sistema; el rendimiento y disponibilidad que debe proporcionar; su conformidad con las normas técnicas establecidas en cada caso, así como con las disposiciones normativas y reglamentarias aplicables y los requisitos a tener en cuenta ante la externalización de servicios y la gestión de datos por parte terceros.

- **Guía de información electrónica**

Esta guía traducida por Fernández J., (2000) y diseñada originalmente por el consultor Jean Michel Cornu en estrecha cooperación con el Archivo Histórico de la Comisión Europea, presentada al forum DLM de archivos electrónicos del 18 al 20 de diciembre de 1996.

Esta guía es el reflejo de los esfuerzos continuos de diferentes disciplinas afectadas por el problema de los datos electrónicos, representando así, una fuente de información de gran riqueza para la preservación de la memoria de la sociedad de la información.

Esta guía ha sido diseñada con la intención de contribuir en resolver los problemas urgentes que plantean la gestión y el archivo, con respecto a la información almacenada en soporte electrónico, al proponer estrategias a corto y largo plazo, de manera tal, que cada organización defina su propia estrategia en el ámbito de la información electrónica.

La guía toca aspectos tales como, el ciclo de vida de la información electrónica; las fases que forman parte del ciclo de vida de la información electrónica referente al diseño, creación y mantenimiento de la información electrónica; presenta varias sugerencias para facilitar la conservación física de los documentos electrónicos, centrándose en la perdurabilidad de los soportes y en la madurez y duración previsible de los estándares existentes; y por último presenta varias formas de asegurar el acceso, utilización y difusión de la información, tomando en cuenta aspectos de organización y seguridad, como los estándares de intercambio de datos.

- **Norma ISO 15489**

Esta norma fue traducida por la Asociación Española de Normalización y Acreditación (AENOR), indica que esta norma es una guía sobre la gestión y administración de los documentos, cuyo objetivo es normalizar las políticas, procedimientos y prácticas de la gestión de documentos de archivo e incorporar aspectos, como el control en el acceso a los mismos refiriéndose con mayor énfasis a la necesidad de los metadatos.

Dicha norma fue publicada en el 2001, bajo el título *Information and Documentation: Records Management* y se desarrolló en respuesta al consenso expresado por los países miembros de ISO de normalizar las mejores prácticas internacionales en materia de gestión de documentos de archivo.

Esta norma se aplica a los documentos, en cualquier formato o soporte, creados o recibidos por una organización, pública o privada, en el curso de sus actividades; la misma se compone de dos partes, la primera ISO 15489-1: generalidades y la segunda ISO 15489-2: directrices. La Norma ISO 15489-1 especifica los elementos que componen la gestión de documentos y define los resultados que deberían alcanzarse y la

15489-2 proporciona una metodología de implementación, con el fin de alcanzar los resultados previstos en esta Norma Internacional.

- **Manual de documentos electrónicos**

Este manual fue traducido por encargo de la Subdirección General de los Archivos Estatales, versión de M. Dolores Carnicer Arribas, revisada por José Ramón Cruz Mundet, este manual se basa en la guía de información electrónica, de dicha guía se tomaron los principios rectores y objetivos, y de la norma ISO 15489-1 las terminologías y conceptos básicos.

Este manual proporciona un conjunto de políticas y estrategias generales para la gestión de documentos a lo largo de su ciclo de vida y las complicaciones tecnológicas de esas estrategias para los archivos. Y esta enfocado en la gestión de documentos en los sistemas informáticos, incluyendo los entornos electrónicos de red y aborda todos los tipos de documentos electrónicos a lo largo de su ciclo de vida, abordando el mantenimiento de su disponibilidad, accesibilidad e inteligibilidad en las etapas de su ciclo de vida.

Este manual tiene como objetivo primordial prestar ayuda a todos aquellos archiveros que estén interesados en incorporar documentos electrónicos a un sistema de archivo e interesados en la gestión y conservación de dichos documentos, de manera tal, que se garantice su acceso a lo largo del tiempo. Este manual no recomienda un software o hardware específico, sólo proporciona asesoramiento a nivel técnico.

3.2.10 Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)

Según la Ley Especial contra Delitos Informáticos, en su Artículo N° 2, publicado en Gaceta Oficial N° 37.313 de fecha 30 de octubre de 2001, define las Tecnología de la Información como:

Rama de la tecnología que se dedica al estudio, aplicación y procesamiento de data, lo cual involucra la obtención, creación, almacenamiento, administración, modificación, manejo, movimiento, control, visualización, distribución, intercambio, transmisión o recepción de información en forma automática, así como el desarrollo y uso del "hardware", "software", cualesquiera de sus componentes y todos los procedimientos asociados con el procesamiento de data.

De la Vega (1996), explica acerca de las nuevas tecnologías lo siguiente, “la conectividad, otra ventaja de la fusión de las computadoras y las telecomunicaciones, permite en la actualidad la conexión entre computadoras de tal suerte que los investigadores pueden trabajar juntos en todas las fases de la investigación sin tomarse en consideración el lugar en que cada uno se encuentra en el planeta”.

Estas tecnologías brindan la posibilidad de ofrecerles a los usuarios mayor flexibilidad y eficacia, permitiendo a su vez mejorar la gestión interna en los procesos administrativos, beneficiando de esta manera la calidad del servicio mediante el incremento de la agilidad en las actividades.

Por otro lado, Nonaka y Nonaka y Tackeuchi (citados por Gándara, Mathison, Primera y García, 2007) “las TIC evidencian cambios en las organizaciones creando nuevas necesidades”. (p.9).

Por su parte el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) (2002), en el Informe sobre Desarrollo Humano en Venezuela: conciben las TIC como “el universo de dos conjuntos, representados por las tradicionales Tecnologías de la Comunicación (TC), constituidas principalmente por la radio, la televisión y la telefonía convencional y por

las Tecnologías de la Información (TI) caracterizadas por la digitalización de las tecnologías de registros de contenidos (informática, de las comunicaciones, telemática y de las interfases)”.

En consideración de lo antes expuesto, se podría definir que las TIC son un elemento generado de la necesidad, de realizar las gestiones en tiempos más reducidos, mejorando la comunicación entre varias personas sin importar su ubicación geográfica, permitiendo mayor capacidad en las gestiones y actividades diarias del ser humano.

3.2.11 Las TIC en Venezuela

En Venezuela se han venido desarrollando algunos proyectos y recursos en relación al uso de las TIC como alternativas de apoyo, para dar respuesta en sectores como educación, salud, desarrollo institucional y empresarial, además de contribuir a mejorar el desempeño de la gestión pública. El desarrollo e implementación de las tecnologías de la información y comunicación en Venezuela, son llevadas a cabo a mediante el Ministerio del Poder Popular para Ciencia, Tecnología e Industrias Intermedias y su ente adscrito el Centro Nacional de Tecnologías de Información.

3.2.12 Ministerio del Poder Popular para Ciencia, Tecnología e Industrias Intermedias (MPPCTII)

Esta institución fue creada en el 1999, como parte de las profundas transformaciones implementadas para dar al estado una estructura y funcionalidad coherentes al nuevo proyecto de país y en aras de que los productos de la ciencia, la tecnología y la innovación se articulen permanentemente y se orienten para agregar valor a los componentes reales del desarrollo sustentable. Creado con la finalidad de impulsar el uso intensivo de las Tecnologías de Información como mecanismo para alcanzar una sociedad más justa, democrática y participativa.

Esta institución cumple con una filosofía de gestión, publicada en el portal institucional <http://www.mct.gob.ve>, la cual establece:

Misión

Conformar y mantener el Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación como ente rector, coordinador y articulador del sistema, el Ministerio del Poder Popular para Ciencia, Tecnología e Industrias Intermedias, enfocando su esfuerzo en la vinculación de los diversos agentes e instituciones, a fin de crear y consolidar redes abiertas, flexibles y procesos de trabajo integrados y fluidos, donde el conocimiento satisfaga demandas, aporte soluciones y contribuya a dinamizar el aparato productivo venezolano, a satisfacer los requerimientos de la población y a mejorar su calidad de vida.

Visión

Hacer del Ministerio del Poder Popular para Ciencia, Tecnología e Industrias Intermedias, una institución al servicio del ser humano con visión global y de futuro, integradora y de amplia participación, comprometida con la generación, uso, difusión y adaptación del conocimiento científico y tecnológico necesarios para el desarrollo del país y el bienestar de la sociedad venezolana.

3.2.13 Centro Nacional de Tecnologías de Información (CNTI)

Entre los entes adscritos al Ministerio del Poder Popular para Ciencia, Tecnología e Industrias Intermedias, se encuentra el Centro Nacional de Tecnologías de Información (CNTI), cuya creación se remonta en el año 1981, con la finalidad de atender las necesidades de información de la comunidad científica y tecnológica. Este se reestructura una vez creado el Ministerio de Ciencia y Tecnología, denominado actualmente, Ministerio del Poder Popular para Ciencia, Tecnología e Industrias Intermedias, en el año 1999.

Esta institución adopta una filosofía de gestión, publicada en el portal institucional <http://www.cnti.gob.ve>, la cual establece:

Misión

Potenciar los esfuerzos que en materia de informática deban desarrollarse en el Sector Gobierno y en las Comunidades Organizadas, con el fin de contribuir a la eficiencia y efectividad del Estado, así como impulsar el desarrollo y fortalecimiento de la capacidad nacional del sector de las Tecnologías de Información.

Visión

Consolidar un sistema de tecnologías de información del Estado, que apoye la gestión de la Administración Pública, a la Comunidad Organizada y al ciudadano; y contribuir a la creación de una fuerte industria nacional de software, todo ello en concordancia con los principios de soberanía.

Líneas estratégicas

- Potenciación del uso de las Tecnologías de Información en el sector Gobierno y las comunidades organizadas.
- Impulso a la soberanía de las Tecnologías de la Información.
- Impulso a la adopción de estándares de Tecnologías de Información en la Administración Pública y las comunidades organizadas.
- Democratización del acceso al conocimiento.

A lo largo de la trayectoria del Centro Nacional de Tecnologías de Información se ha impulsado la inserción de avances tecnológicos, tanto en la Administración Pública Nacional como en las comunidades.

El CNTI, ha logrado alcanzar el desarrollo de herramientas para la automatización de las instituciones públicas, redes de datos, acceso al conocimiento y normalización del sector, destacando las siguientes:

-
- Migración de software libre en órganos centrales de la Administración Pública Nacional.
 - Herramientas para la automatización de las instituciones públicas.
 - Redes de datos y acceso al conocimiento.
 - Aprobación de tres normas técnicas (formato de archivos de ofimáticas digitales, formato de archivos no editables y características técnicas de portales Web).

Por otro lado, el CNTI a fin de promover el uso de las tecnologías de información a la Administración Pública Nacional, y con el propósito de aumentar la calidad, democratizar la participación en el desarrollo tecnológico e impulsar la automatización y modernización del Estado, a llevado a cabo una serie de actividades que establecen disposiciones de uso común y continuo, dirigidas a la obtención de un mejor nivel de orden y gobernabilidad ante el uso de las Tecnologías de Información en la Administración Pública Nacional. Entre dichas actividades, destaca la aprobación de las siguientes normas:

- **Formato de archivos no editables:** esta norma establece el uso del Formato de Documento Portátil (PDF), a fin de que sea aplicado por cualquier órgano o ente de la Administración Pública Nacional, y tiene como finalidad, preservar los contenidos y formatos presentados en los documentos que se generen de forma electrónica por los órganos y entes de la Administración Pública Nacional, que no tengan por finalidad ser editados por terceros.
 - **Formato de Archivos de Documentos Editables en Aplicaciones de Ofimáticas:** es una norma que establece el uso del Formato de Documento Abierto (ODF), a fin de que sea aplicado por cualquier órgano o ente de la Administración Pública Nacional, con el propósito de que se pueda acceder a los
-

documentos electrónicos que se generen en el devenir de sus actividades con un carácter de independencia tecnológica.

- **Características técnicas de portales Web:** esta norma establece los principios fundamentales que deben considerarse como requisitos mínimos para el desarrollo, implementación y puesta en producción de los Portales de cualquier órgano o ente de la Administración Pública Nacional.

Es importante destacar los proyectos que se encuentran en ejecución en el Centro Nacional de Tecnologías de Información, destacando los siguientes:

- **Plataforma de interoperabilidad en Software Libre para intercambiar información:** El CNTI pone en marcha la creación de una Plataforma de Interoperabilidad, bajo Tecnologías de Información Libres y estándares abiertos, que permita a las instituciones del Estado compartir e intercambiar información, así como la publicación y uso de servicios, con el propósito de mejorar la gestión pública de cara a las ciudadanas y ciudadanos.
- **Kit de Servicios** (*Aplicación en TIL para la instalación y configuración de servicios informáticos básicos*): El CNTI propone una herramienta segura, de fácil administración, basada en Tecnologías de Información Libres y estándares abiertos para la Administración Pública Nacional, que agrupa servicios en Estándares Abiertos como correo electrónico, autenticación centralizada, sistema de impresión, utilización de los servicios de virtualización, administración de tareas, redes inalámbricas, herramientas colaborativas y aplicaciones de seguridad (infraestructura de clave pública, filtros anti spam y firewall).

-
- **Gobierno sin papel** (*Desarrollo de una plataforma tecnológica para minimizar el uso de papel en los procesos y servicios de las instituciones públicas*): El proyecto comprende el desarrollo de una solución integral en Tecnologías de Información Libres que minimiza el uso de papel en la ejecución de procesos y servicios dentro de la Administración Pública Nacional. El plan piloto se ejecuta en el CNTI con la intención de convertirse en una estrategia para replicar en los organismos gubernamentales, y a su vez, continuar impulsando este proceso mediante la aplicación y uso de las nuevas tecnologías, especialmente de Internet, de manera apropiada y en función de las necesidades y contexto, para contribuir a la modernización del Estado en sus procesos y resultados: automatización de procesos, prestación de servicios en línea, comunicación intra e intergubernamental a todos los niveles, y con la sociedad, complementando las tecnologías informáticas que por muchos años se han utilizados en los organismos públicos.

3.2.14 Aspectos legales venezolanos que regulan las TIC

- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, publicada en Gaceta Oficial N° 36.860 de fecha 30 de diciembre de 2009.
 - Decreto N° 825, mediante el cual se declara el acceso y uso de Internet en el territorio nacional, publicado en Gaceta Oficial N° 36.955 de fecha 10 de mayo del 2000.
 - Decreto N° 2479 de fecha 24 de junio de 2003, mediante el cual se crea con carácter temporal, de la Comisión Presidencial para la conformación de la red del Estado.
 - Decreto N° 3390, mediante el cual se declara el uso del Software Libre en la Administración Pública Nacional, publicado en Gaceta Oficial N° 38.095 de fecha 28 de diciembre de 2004.
-

-
- Decreto N° 39109, mediante el cual Uso de los formatos de archivos ODF y PDF, así como las características mínimas de los portales Web de la Administración Pública.
 - Plan Nacional de Ciencia y Tecnología 2005-2030.
 - Ley de Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas, publicada en Gaceta Oficial N° 37.148 de fecha 28 de febrero de 2001.
 - Ley de Simplificación de Trámites Administrativos, publicada en Gaceta Oficial N° 5.891 de fecha 31-07-2008.
 - Ley de Telecomunicaciones, publicada en Gaceta Oficial N° 36.970 de fecha 12 de junio del 2000.
 - Ley Especial Contra Delitos Informáticos, publicada en Gaceta Oficial N° 37.313 de fecha 30 de octubre de 2001.
 - Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación, publicada en Gaceta Oficial N° 38.242 de fecha 03 de agosto de 2005.
 - Ley Orgánica de la Administración Pública, publicada en Gaceta Oficial N° 5.890 de fecha 31 de julio de 2008.
 - Declaración de Caracas, el cual proclama la "Libertad de Software" de fecha 20 de julio de 2009.

3.2.15 Impacto de las TIC en la formación archivística

En la cotidianidad archivística, es preciso implementar herramientas que garanticen el control y manejo de la información, sin embargo, es preciso establecer nuevos procesos de trabajo que permitan integrar en la labor archivística los documentos generados por sistemas informáticos.

Para Di Mari (2007), la tecnología digital ofrece muchas ventajas “mejoramiento de la imagen, la fidelidad de la copia, acceso por muchos usuarios a la vez y muchos formatos de salida”. (p.3). Por otro lado se refiere a la gestión y utilización de los documentos electrónicos, en cuanto que los mismos deben garantizar autenticidad, fiabilidad y susceptibilidad de ser conservados. Esta nueva realidad nos plantea que la teoría

estudiada ha cambiado, que los principios archivísticos básicos deben aplicarse a estos documentos los cuales merecen el mismo tratamiento que se les ofrece a los documentos en formato papel.

Sin embargo, como indica Fugueras (2002), “las escuelas de archivística deben adaptar y ampliar sus planes de estudios, ya que el impacto de las TIC va mucho más allá de la indudable necesidad de actualizar los principios archivísticos básicos y presupone la adquisición de nuevas habilidades”... (p.49). Esto debido a que muchas de estas escuelas pueden dar o no respuesta a los retos derivados al tratamiento y gestión de los documentos electrónicos, su fiabilidad, integridad y valor, debido a que es preciso adecuar algunos elementos en cuanto, cómo y en que medida las instituciones están dando respuesta a esta nueva situación.

Por otro lado, los profesionales de la archivística deben estar en pleno conocimiento de los cambios tecnológicos que afecten el formato de los documentos.

3.2.16 Sistema

Según la Ley Especial contra Delitos Informáticos, en su Artículo N° 2, publicada en Gaceta Oficial N° 37.313 de fecha 30 de octubre de 2001, define un sistema como:

Cualquier arreglo organizado de recursos y procedimientos diseñados para el uso de tecnologías de información, unidos y regulados por interacción o interdependencia para cumplir una serie de funciones específicas, así como la combinación de dos o más componentes interrelacionados, organizados en un paquete funcional, de manera que estén en capacidad de realizar una función operacional o satisfacer un requerimiento dentro de unas especificaciones previstas.

Por otro lado, Tamayo (2001), define sistema como un conjunto ordenado de componentes o partes que están estructurados, relacionados e interrelacionados a través de distintos canales de comunicación y control, y buscan el logro de objetivos y metas plenamente definidos. (p.21).

3.2.17 Subsistema

Tamayo (2001), define un subsistema como un “sistema que forma parte de otro sistema mayor, es decir, un conjunto de partes y su interrelación que están en función de los mismos objetivos y pertenecen a su vez a un sistema mayor” (p.22).

3.2.18 Características de un sistema

Para Ponjuan (2004), los sistemas tienen tres características estructurales básicas: los elementos que la componen, las relaciones entre los mismos y los límites que determinan los elementos que pertenecen o no al sistema. Definiendo los elementos o componentes como “cualquier entidad o proceso que pueda ser identificada como una unidad dentro del sistema”. (p.5). Estos componentes, deben interactuar entre si para poder constituir el sistema. Y a su vez poseen atributos que pueden variar, según sea el caso, los cuales se consideran como variables.

Estos componentes, como fue mencionado anteriormente, constituyen una unidad dentro del sistema pueden ser entidades o procesos, los cuales pueden ser: una persona, un grupo, una institución o un objeto.

3.2.19 Ciclo de vida de los sistemas

El ciclo de vida de los sistemas, según Mc Leod (2006), “es el proceso evolutivo que se sigue al implementar un sistema o subsistema de información basado en computadora, éste consiste en una serie de tareas que siguen de cerca los pasos del enfoque de sistemas”. (p.187).

Para este autor, el ciclo de vida de los sistemas, consta de cinco fases, las primeras cuatro, planificación, análisis, diseño e implementación que en conjunto constituyen la fase de desarrollo del ciclo de vida del desarrollo de sistemas, y la quinta fase se dedica al uso que dura hasta que llega el momento de rediseñar el sistema.

3.2.20 Etapas del ciclo de vida de los sistemas

De acuerdo a lo planteado por el autor Villardefrancos (2004), se presentan siete etapas dentro de un sistema los cuales son las siguientes:

Etapas I. Estudio preliminar: En esta etapa el analista debe observar en forma objetiva lo que ocurre en la organización; se debe evaluar la petición del proyecto, recopilando la información que permita evaluar las ventajas del proyecto y dar un juicio bien fundamentado sobre la factibilidad del mismo, se debe estudiar la posibilidad de que el sistema sea benéfico para la organización, considerándose el recurso técnico, económico y operacional. En esta etapa es cuando la gerencia decide si se realizará o no el proyecto.

Etapas II. Análisis: En esta etapa los analistas utilizan una variedad de métodos a fin de recopilar los datos sobre una situación existente, tales como entrevistas, cuestionarios, inspección de registros y observación. La investigación del sistema actual se centra en el sistema antiguo y los logros necesarios del nuevo sistema, se da énfasis en el tipo de información que debe proporcionar el nuevo sistema; es decir, se persigue determinar que debe hacer el nuevo sistema.

Etapas III. Diseño: En esta etapa se establece como debe hacerse el sistema, ello implica definir hardware y software que utilizara el sistema, los flujos de datos, la estructura de las bases de datos, los procedimientos y los módulos de procesamiento o programas informáticos.

Etapa IV. Desarrollo: En esta etapa se confeccionan los programas y módulos diseñados en la etapa anterior, para ponerlos en ejecución y efectuar las pruebas planificadas.

Etapa V. Prueba: Esta etapa es una prueba general a todos los procedimientos y programas que se han generado, aportándole al usuario experiencia y entrenamiento en el sistema, así mismo, se puede verificar que el sistema cumplía con los requisitos funcionales.

Etapa VI. Implantación: En esta etapa se pone en ejecución un sistema determinado para un usuario dado, un aspecto importante lo constituye el entrenamiento y formación del personal, esto permitirá mejorar el rendimiento del nuevo sistema y contribuir a la detección de posibles problemas y aumentar la cooperación de los usuarios, reduciendo así las posibilidades de falla o rechazo al sistema.

Etapa VII. Mantenimiento: En esta etapa después de la aceptación definitiva del nuevo sistema, comienzan las actividades de mantenimiento que se prolongan al resto del ciclo de vida del sistema, hasta que el mismo sea sustituido por otro, de manera tal, que se puedan corregir las pequeñas fallas que puedan surgir, reduciéndose los costos de funcionamiento y aumentando los beneficios que proporciona el nuevo sistema. (p. 108-112).

3.2.21 Sistemas de información

Los autores Laudon y Laudon (2004), definen los sistemas de información como “un conjunto de componentes interrelacionados que recolectan (o recuperan), procesan, almacenan y distribuyen información para apoyar la toma de decisiones y control de la organización”. Además de esto, los autores expresan que “los sistemas de información también pueden ayudar a los gerentes y a trabajadores a analizar problemas, visualizar asuntos complejos y crear productos nuevos”. (p.8).

Por otro lado Vega (2005), define un sistema de información como “un conjunto de elementos que interactúan entre sí con el fin de apoyar las actividades de una empresa o negocio”. (p. s/n).

Por su parte Montilva (1992), define un sistema de información, como “sistema hombre-máquina, integrado por personas, procedimientos y equipos; y el cual tiene por objetivo proporcionar información que facilite la ejecución de tareas, operaciones y funciones en una organización”. (p. 33-34).

Desde una perspectiva estratégica, tal como lo establece Andreu, Ricart y Valor (1996) un sistema de información es:

Un conjunto formal de procesos que, operando con un conjunto estructurado de datos de acuerdo con las necesidades de una empresa, recopila, elabora y distribuye (parte de) la información necesaria para la operación de dicha empresa y para las actividades de dirección de control correspondientes, apoyando, al menos en parte, la toma de decisiones necesaria para desempeñar las funciones y procesos de negocio de la empresa de acuerdo con su estrategia. (p. 14).

Los sistemas de información, cuentan con dos principios básicos, el primero su rol: facilitar el acceso a la información y el segundo su misión: que es apoyar la razón de ser de aquel al qué esta subordinado, es decir, siempre estar al servicio de otro. (Ponjuan, 2004, p.15).

Por lo tanto, tal como lo expresa Arévalo (2003) “la función de los sistemas de información para la administración, no es únicamente proporcionar información para que se tomen decisiones, sino también economizar el tiempo que un administrador podría emplear en determinar reiteradamente sus necesidades de información y tratar de encontrarlas. (p.218).

En relación a lo anterior, se podría definir un sistema de información como un conjunto de elementos orientados a cubrir una necesidad, mediante elementos que interactúen entre sí, y así lograr un objetivo en común, cubrir la necesidad.

3.2.22 Elementos de un sistema de información

Para Tamayo (2001), los principales elementos de un sistema son el entorno, las entradas, los procesos, las salidas, la retroalimentación y el control, definiéndolos de la siguiente manera:

- **Entorno** es el ambiente que rodea al sistema.
- **Entradas** constituye la fuente de energía del sistema que le permite interactuar con su entorno.
- **Procesos** es la transformación de las entradas al sistema en salidas, logrando de esta manera los objetivos para los cuales fueron diseñadas.
- **Salidas** son el producto final que genera el sistema al medio ambiente, a partir de las entradas suministradas.
- **Retroalimentación** consiste en alimentar nuevamente el sistema a partir de las salidas que este produce, las cuales son sometidas a un permanente control con el propósito de verificar el cumplimiento de los objetivos para el cual fue diseñado.
- **Control** que es el proceso mediante el cual se establece el funcionamiento actual del sistema y su comportamiento con respecto al medio y a los objetivos proyectados, con el fin de realizar los ajustes adecuada y oportunamente, garantizando su operatividad y vigencia. Este debe aplicarse a cada elemento del sistema (entrada, proceso, salida, entorno). (p. 23-25).

3.2.23 Componentes de un sistema de información

Ponjuan (2004), considera 6 componentes, los cuales son:

- **Documentos:** cualquier fuente de información, en forma material, capaz de ser empleada para referencia o estudio o como una autoridad.
- **Registros:** conjuntos de elementos que en forma colectiva aportan información acerca del asunto que registran.
- **Ficheros o archivos:** son un conjunto de registros, casi siempre con características similares.
- **Equipos y elementos de apoyo a los sistemas:** son todos aquellos elementos que permiten llevar a cabo las actividades en un sistema, computadoras, fotocopadoras, impresoras, estanterías, manuales, entre otros.
- **Procesos:** conjunto de tareas que se relacionan en forma lógica para obtener un resultado concreto.
- **Personas:** son aquellos que realizan los procesos, operan los equipos y ponen gran parte de las decisiones técnicas y profesionales que permiten que el sistema de información opere con eficacia.

Por otro lado para Montilva (1992), considera dos tipos de componentes, componentes físicos, representados por las entidades que forman el sistema de información y componentes funcionales, que agrupan una o más entidades en torno a una función básica del sistema. (p. 34-35).

3.2.24 Categorías de los sistemas de información

Para Senn (1998), los sistemas de información se dividen en:

- **Sistemas de procesamiento de transacciones (TPS)**, los cuales son los que llevan a cabo las actividades cotidianas de la organización.
- **Sistemas de información administrativo**, son los orientados hacia la toma de decisiones y utilizan datos relacionados con las transacciones, así como cualquier otra información que sea generada dentro o fuera de la organización. Estos sistemas están diseñados para dar soporte a todos aquellos asuntos donde es necesario tomar decisiones y que se presentan con frecuencia.
- **Sistema para el soporte de decisiones**, que tienen como finalidad ayudar a los directivos que enfrentan problemas de decisiones únicas (no recurrentes). (p.50).

3.2.25 Clasificación de los sistemas de información

Para Burch & Strater, Davis, Philipakis & Kazmier y Lucas (citado por Montilva, 1992), aceptan la existencia de dos tipos de sistemas de información, el sistema de información formal y el informal. Estos autores definen el sistema de información formal como “aquel basado en un conjunto de normas, estándares y procedimientos que permiten que la información que se genere llegue a quien la necesita en el momento deseado”, y el sistema de información informal como “aquel que esta basado en la comunicación no formalizada, ni predefinida entre las personas de la organización; es decir, este tipo de sistema no posee estructura y no sigue normas o procedimientos establecidos...” (p. 46).

Por otro lado, Tamayo (2001), clasifica los sistemas en abiertos y cerrados, los sistemas son abiertos cuando “intercambia información, componentes y energía con su medio ambiente, procurando mantener su supervivencia” (p.26), y cerrados cuando “no interactúan con su medio

ambiente, y debido a la falta de una adecuada retroalimentación, se condena el sistema al deterioro, fracaso y posterior desaparición”. (p.27).

3.2.26 Ciclo de vida de un sistema de información

Para De Pablos y otros (2004), el mejor modo de apoyar un proyecto de creación e implementación de sistema es seguir una metodología; ya que estas se basan en una concepción del proceso como un ciclo de vida. Por otro lado, para estos autores esta concepción consiste:

En primer paso conocer las necesidades y problemas a resolver mediante el análisis de requerimientos, después se procederá al diseño de los planos del sistema que servirán para su construcción posterior, y por último se implementara en la organización siguiendo algún tipo de estrategia de implementación para empezar a explorarlo. (p.143).

Además, señalan que las fases de desarrollo de un sistema de información la conforman: el análisis, el diseño, la construcción, la puesta en marcha o implementación y el mantenimiento. Expresando lo siguiente:

En el análisis, se evalúan las posibilidades técnicas, financieras y organizativas del proyecto, se establece el alcance, los objetivos y requisitos del sistema y se determina una especificación estructurada de lo que debe hacer el sistema para dar una solución a los requerimientos de los usuarios; en el diseño se busca obtener un conjunto de especificaciones que contemplaran cómo debe trabajar el sistema; en la construcción se obtiene el sistema completamente construido y probado, pruebas unitarias, pruebas de integración; en la puesta en marcha o implementación se da inicio al servicio del sistema y adaptación final por parte de los usuarios; y en el mantenimiento se da seguimiento del funcionamiento del sistema, evaluación de actualizaciones y cambios de apoyo a usuarios. (p.147).

Por otro lado, Robles y Alcérreca (2000), expresan lo siguiente:

Los sistemas de información tienen un ciclo de vida basado en el análisis de requerimientos donde se investigan, organizan, jerarquizan las necesidades de información de los usuarios y de la empresa; en el diseño, se concretan las entradas (datos), procesamientos (frecuencia y volumen de cálculos o transformación de datos) así como las salidas esperadas (reportes, consultas); en el desarrollo se definen las herramientas tecnológicas y equipos de trabajo; y en la etapa de implementación se realizan pruebas de estrés, adecuaciones, entrenamientos, conversiones y revisiones. (p.343).

3.2.27 Sistema de información documental

Para Corbalán y Amat (2003), define un sistema de información documental como aquel que “acepta documentos y necesidades de información como entradas y que produce a las personas información, enviadas como salida”. (p.140).

Por otro lado, Codina (1994), expresa que un sistema de información documental se caracteriza por “modelar sistemas objetos que consisten en depósitos de información que contienen conocimiento registrado, mientras que los demás sistemas de información de las empresas se caracterizan, en cambio, por modelar sistemas objetos que realizan actividades”. Por otro lado, expresa que es “un sistema especializado en la explotación de información cognitiva y cuyo propósito es facilitar a los usuarios el acceso al conocimiento”. (p. s/n).

Todo sistema de información documental, tiene por finalidad conseguir que toda la información contenida en los documentos sea difundida, y para cumplir con este objetivo se hace necesario establecer tareas documentales, por lo cual Pinto (1993), expresa dichas tareas como un proceso documental, concretando las siguientes funciones:

-
- **Input o entrada** de los documentos al sistema que permite crear y actualizar el fondo documental.
 - **Tratamiento** este comprende dos operaciones el análisis y la búsqueda o recuperación, la importancia de esta fase reside en que la información contenida en los documentos es analizada y sintetizada a fin de posibilitar su control y, consecuentemente, su recuperación.
 - **Output o salida** en esta fase se difunde la información contenida en los documentos que se realizara mediante productos y servicios, en esta se satisface las necesidades de información de los usuarios. (p.40).

CAPÍTULO IV
MARCO
METODOLÓGICO

4. Marco Metodológico

En este capítulo se darán a conocer los aspectos metodológicos aplicados en el desarrollo de la propuesta titulada, Diseño de Documentos Electrónicos y su Aplicabilidad en la Oficina de Talento Humano de la Oficina de Planificación del Sector Universitario (OPSU), a fin de dar respuesta a la problemática planteada referente a la ausencia de documentos electrónicos en la oficina objeto de estudio.

La presente investigación estuvo abordada metodológicamente por un tipo de investigación exploratoria con un diseño de campo, esto debido a las características del problema; seguidamente se detallan las fases de investigación, posteriormente se describe la población y la muestra, así como, la aplicación de los instrumentos de recolección de datos y el análisis e interpretación de los mismos, de tal manera que se pudiera determinar la solución más factible e idónea que permitiera el desarrollo de la propuesta y resolver la situación planteada.

4.1 Tipo de investigación

De acuerdo a la problemática planteada y en función de los objetivos propuestos para solventar la ausencia de documentos electrónicos en la Oficina de Talento Humano de la OPSU, se utilizó un tipo de investigación exploratoria, ya que está consistió en abarcar una nueva realidad, considerando la aplicación de un proceso de trabajo basado en herramientas tecnológicas, a través del diseño, implementación y uso de documentos electrónicos, los cuales permitirán aumentar la efectividad y precisión en los tramites del objeto de estudio.

4.2 Diseño de investigación

El diseño de investigación estuvo enfocado en un modelo de campo; ya que fue necesario obtener información a través de la interpretación y conocimiento de la realidad, permitiendo a su vez, la observación directa del objeto de estudio y de las personas que conforman el equipo de trabajo en el mismo.

4.3 Fases de la investigación

De acuerdo al tipo y diseño de investigación planteada, se aplicaron seis fases que permitieron lograr los objetivos propuestos.

- **Fase 1: Arqueo de fuentes y selección de información:** Esta fase consistió en la consulta y análisis de diferentes fuentes bibliográficas, consultadas en la Biblioteca Central de la UCV, Biblioteca Miguel Acosta Saignes de la Facultad de Humanidades y Educación de la UCV, Biblioteca Juan David García Bacca de la Biblioteca de Postgrado de la Facultad de Humanidades y Educación de la UCV y Biblioteca Central de la UCAB, además de fuentes electrónicas a través de Internet, referentes a la temática de documento electrónico, tecnologías de la información y sistemas de información, las cuales se revisaron exhaustivamente a fin de ampliar los conocimientos que permitieran desarrollar la investigación, además de servir de referencia al marco teórico.

Por otro lado, la Oficina de Planificación del Sector Universitario (OPSU) suministro la información concerniente a los antecedentes de la institución.

Fase 2: Diseño, aplicación y análisis de los instrumentos de recolección de datos: En esta fase de la investigación se elaboraron y aplicaron los instrumentos de recolección de datos, que permitieron aclarar los elementos necesarios para el diseño de los documentos electrónicos, así como explorar y comprender los

requerimientos de los usuarios. Estos instrumentos fueron, una observación directa, un cuestionario y una entrevista; mediante los cuales se pudo definir la situación actual en el flujo de la información, los procesos actuales de trabajo, las instrucciones de trabajo existentes y las necesidades de los usuarios.

- **Fase 3: Definición de las características y de la estructura de los documentos electrónicos:** En esta fase se identificaron las características y la estructura a cumplir por las plantillas electrónicas propuestas, a fin de normalizar dichos documentos y de que cumplan con los requerimientos de los usuarios y de la institución.
- **Fase 4: Diseño de los documentos electrónicos:** En esta etapa se diseñaron los modelos de documentos electrónicos, plantillas electrónicas, que podrían formar parte de la gestión de la Oficina de Talento Humano de la OPSU, esto basado en la información recopilada en los instrumentos de recolección de datos.
- **Fase 5: Establecimiento de instrucciones de trabajo:** En esta fase se establecieron y definieron las instrucciones para el proceso de trabajo basado en el uso de los documentos electrónicos, a fin de mejorar los trámites; así como el proceso de entrega de los requerimientos ante la Oficina de Talento Humano.
- **Fase 6: Planteamiento de la aplicabilidad de documentos electrónicos:** En esta etapa se plantearon los pasos necesarios, a fin de aplicar los documentos electrónicos en la Intranet de la institución, esto como fase de inicio en el desarrollo de un sistema de información que permita agilizar los procesos y aprovechar al máximo las tecnologías de información para optimizar la gestión de la Oficina de Talento Humano de la OPSU.

3.4 Población

Para el desarrollo de la investigación, se tomó como población todo el personal que labora en la Oficina de Planificación del Sector Universitario, el cual está conformado por 455 empleados, entre personal administrativo y obrero, fijos y contratados.

3.5 Muestra

Al momento de realizar el levantamiento de información, se tomó como muestra el 6,6% de la población, representado por 30 personas, tomadas de forma aleatoria, y a los cuales se les aplicaron los instrumentos de recolección de datos diseñados para el desarrollo de la presente investigación.

3.6 Instrumentos de recolección de datos

En función de los objetivos de este estudio, donde se plantea una propuesta de un diseño de documentos electrónicos y su aplicabilidad en la Oficina de Talento Humano de la Oficina de Planificación del Sector Universitario (OPSU), y con el objetivo de obtener información fehaciente, se emplearon los instrumentos de recolección de información orientados al alcance de los objetivos propuestos.

Las técnicas e instrumentos de recolección de datos que se implementaron en esta investigación fueron adecuados a los objetivos específicos de la misma, dichos instrumentos estuvieron constituidos por una observación directa, una entrevista y un cuestionario. Los cuales se describen a continuación:

- **Observación directa:** este instrumento se realizó a fin de evaluar el proceso mediante el cual, se efectúan las tramitaciones de la Oficina de Talento Humano, y de esta forma, comparar con las opiniones generadas en el cuestionario, a fin de obtener una

descripción de los servicios que se prestan en la oficina objeto de estudio, así como de los formularios existentes y el soporte de los mismos.

- **Cuestionario:** para la realización de este instrumento se efectuaron preguntas cerradas, esto en virtud de detectar las necesidades de los usuarios y de la investigación; el mismo fue aplicado a la muestra seleccionada de forma aleatoria.
- **Entrevista:** para la realización de este instrumento, primeramente se definió el tipo de entrevista, la cual fue semi estructurada, posteriormente se realizó una lista de las preguntas relacionadas con la investigación. La misma fue aplicada a los especialistas en informática de la Unidad de Tecnología de la OPSU, de manera que proporcionarán información detallada y concisa sobre la Intranet de la institución.

CAPÍTULO V
RESULTADOS

5. RESULTADOS DEL PROCESAMIENTO DE LOS DATOS

A fin de conocer el proceso actual y la situación del flujo de la información en la Oficina de Talento Humano de la Oficina de Planificación del Sector Universitario; así como, las instrucciones de trabajo existentes, las necesidades de los usuarios y el funcionamiento de la Intranet de la OPSU, se aplicaron tres instrumentos de recolección de datos, los cuales permitieron comprender los requerimientos de los usuarios y los elementos necesarios para el diseño de documentos electrónicos.

A continuación, se detallan los resultados de cada uno de los instrumentos de recolección de datos aplicados, que permitieron identificar los procesos de trabajo actuales en la oficina objeto de estudio.

5.1 Resultados y análisis de la observación directa aplicada a la Oficina de Talento Humano de la OPSU

Con la finalidad de evaluar y comprender los procesos de trabajo actuales en la Oficina de Talento Humano de la OPSU, se elaboró una observación directa estructurada, la cual consistió en utilizar una guía diseñada, previamente, donde se especificaron los elementos a observar. El objetivo de esta observación fue recabar toda la información en torno a las tramitaciones efectuadas por los trabajadores, denominándose para esta investigación como los usuarios.

En esta observación se consideraron los siguientes aspectos: identificación de la Oficina de Talento Humano, proceso actual del flujo de la información, instrucciones actuales de trabajo para las solicitudes de requerimientos de información y herramientas tecnológicas actuales.

5.1.1 Identificación de la Oficina

La Oficina de Talento Humano de la OPSU, se encuentra ubicada en la Calle Este 2, entre esquina Dr. Paúl y Salvador de León, Torre MPPEU-CNU (antigua Torre Banco Caribe), Municipio Libertador, Parroquia Catedral, Caracas, Piso 3.

La presente oficina se encuentra encabezada por la Jefa del Talento Humano; además de contar con 30 personas, entre bachilleres, técnicos y profesionales, de diferentes especialidades distribuidas en 3 unidades fundamentales, esto de acuerdo al organigrama presentado en la sección 2.6.2, tal como lo son, la unidad de nómina, la unidad de ingreso y desarrollo y la unidad de bienestar y previsión.

La unidad de nómina, la conforman cuatro personas los cuales están encargados de realizar todo lo referente a pagos del personal; la unidad de ingreso y desarrollo, está conformada por siete personas distribuidas en el área de ingreso, evaluación, capacitación y ascenso, ésta es una unidad que se encarga de estudiar el perfil del personal que vaya a ingresar a la institución y de los trabajadores activos para posibles ascensos, así como, de evaluar el desempeño de los mismos y determinar la capacitación que el trabajador necesita para mejorar su desempeño laboral. Otra unidad en la Oficina de Talento Humano es la unidad de bienestar y previsión, constituida por trece personas, las cuales están encargadas de velar por el bienestar de los trabajadores; además de estas unidades se cuenta con el área de archivo, la cual no está reflejada en el organigrama, y en la cual laboran cuatro personas, las cuales se encargan de custodiar y controlar los documentos producidos y recibidos por la oficina. Además, de laborar dos secretarias.

5.1.2 Proceso actual del flujo de la información

Actualmente en la Oficina de Talento Humano se procesan diversas solicitudes, derivadas de sus diferentes funciones como oficina encargada de administrar al personal.

Los procesos considerados para este punto y para la investigación serán: las solicitudes de constancia de trabajo, pago de guardería, pago de beca por hijo y anticipo de prestación de antigüedad, los cuales se describirán a continuación:

Solicitud de constancia de trabajo

- Primeramente, el trabajador se dirige a la Oficina de Talento Humano para solicitar información acerca de cómo es el proceso para requerir constancia de trabajo.
- Una vez que el trabajador es informado sobre cómo realizar el requerimiento, procede a realizar el mismo. Para tal proceso, no se cuenta con un formulario, ni físico ni electrónico, si no que el trabajador procede a realizar el mismo anotando su solicitud en un cuaderno de la persona encargada de elaborar las constancias, donde requiere los siguientes datos: fecha de solicitud, apellido, nombre y cédula de identidad del trabajador.
- Una vez que el trabajador entrega su requerimiento, debe dirigirse a la Oficina de Talento Humano a informarse sobre el estatus de su solicitud; ya que actualmente, al trabajador de la Oficina de Planificación del Sector Universitario, no se le informa por ningún medio, ni físico ni electrónico el estatus de su solicitud.

Solicitud de anticipo de prestación de antigüedad

- Primeramente, el trabajador se dirige a la Oficina de Talento Humano para solicitar información acerca de cómo es el proceso para requerir pago de guardería.
- Los requerimientos de anticipo de prestación de antigüedad, al igual que las solicitudes anteriores, las recibe el analista responsable de procesar dicha información. Para realizar tal proceso, se cuenta con un formulario en soporte papel; sin embargo él mismo contiene la estructura de un oficio, según los casos establecidos por la Ley Orgánica del Trabajo, el trabajador consigna los siguientes documentos:
 - ✓ Para la construcción, mejora o reparación de vivienda, el trabajador entrega copia del documento de propiedad de la vivienda, (en caso de ser de un familiar suministra copia del documento que certifique relación filial, partida de nacimiento, carta de concubinato o acta de matrimonio y cédula de identidad de los involucrados), presupuesto de la construcción, mejora o reparación, que cumpla con las exigencias de facturación del SENIAT (RIF, descripción de Imprenta, etc.) debe venir firmada y con sello húmedo y con un vencimiento inferior a 30 días.
 - ✓ Para la adquisición de vivienda, el trabajador entrega documento Opción Compra-Venta debidamente notariado y copia de la cédula de identidad de los compradores y vendedores.
 - ✓ Para liberación de hipoteca o cualquier otro gravamen sobre la vivienda del trabajador, el mismo entrega documento de liberación de hipoteca, que indique el monto adeudado (en caso de ser de un familiar suministra copia del documento de

propiedad y documento que certifique relación filial, partida de nacimiento, carta concubinato o acta de matrimonio y cédula de identidad de los involucrados).

- ✓ Para pensiones escolares para el trabajador (a), cónyuge, hijos o con quien haga vida marital, el mismo entrega presupuesto, factura o cualquier otro documento que indique la necesidad de pago de un servicio educativo, que cumpla con las exigencias de facturación del SENIAT (RIF, descripción de Imprenta, etc.) debe venir firmada y con sello húmedo con un vencimiento inferior a 30 días (en caso de ser un familiar suministra, copia del documento que certifique relación filial, partida de nacimiento, carta de concubinato o acta de matrimonio, y cédula de identidad de los involucrados).
- ✓ Para gastos por atención médica y hospitalaria para el trabajador (a), cónyuge, hijos o con quien haga vida marital, el mismo entrega presupuesto, factura o cualquier otro documento que indique la necesidad de pago de un servicio médico, que cumpla con las exigencias de facturación del SENIAT (RIF, descripción de Imprenta, etc.) debe venir firmada y con sello húmedo y con un vencimiento inferior a 30 días e informe médico que indique la necesidad del servicio médico solicitado (en de ser un familiar suministra, copia del documento que certifique relación filial, partida de nacimiento, carta de concubinato o acta de matrimonio y cédula de identidad de los involucrados.).
- Una vez que el trabajador entrega su requerimiento, debe dirigirse a la Oficina de Talento Humano a informarse sobre el estatus de su solicitud; ya que actualmente, al trabajador de la Oficina de Planificación del Sector Universitario, no se le informa por ningún medio, ni físico ni electrónico el estatus de su solicitud.

Solicitud de pago de guardería

- Primeramente, el trabajador se dirige a la Oficina de Talento Humano para solicitar información acerca de cómo es el proceso para requerir pago de guardería.
- Las solicitudes de pago de guardería las recibe el analista responsable de procesar dicha información; el requerimiento se realiza una vez que el trabajador desee gozar del beneficio. Para tal proceso, no se cuenta con un formulario, ni físico ni electrónico, en el cual se pueda solicitar el requerimiento, el trabajador sólo presenta los recaudos comprobatorios de la inscripción del niño o niña en la guardería para llevarse a cabo el trámite. Los documentos a consignar son los siguientes:
 - ✓ Copia de la cédula de identidad, en caso de que la misma no se encuentre en el expediente del mismo.
 - ✓ Copia de la partida del niño o niña, en caso de que la misma no se encuentre en el expediente del trabajador.
 - ✓ Copia del registro mercantil y R.I.F. de la institución.
 - ✓ Copia del recibo de pago de matrícula (a vista del original), que tenga impreso el R.I.F. de la institución, sello húmedo y nombre del trabajador.
- Una vez que el trabajador entrega su requerimiento, debe dirigirse a la Oficina de Talento Humano a informarse sobre el estatus de su solicitud; ya que actualmente, al trabajador de la Oficina de Planificación del Sector Universitario, no se le informa por ningún medio, ni físico ni electrónico el estatus de su solicitud.

Solicitud de pago de beca por hijo

- Primeramente, el trabajador se dirige a la Oficina de Talento Humano para solicitar información acerca de cómo es el proceso para requerir pago de guardería.
- Al personal de la Oficina de Planificación del Sector Universitario, una vez iniciado el nuevo período académico, se les participa por medio del correo electrónico interno los documentos que deben consignar ante la Oficina de Talento Humano para optar al beneficio de beca. Para tal proceso, no se cuenta con un formulario, ni físico ni electrónico, en el cual se pueda solicitar el requerimiento, el trabajador sólo presenta los recaudos exigidos, recibiendo dichas solicitudes el analista responsable de procesar dicha información. Los recaudos a consignar son:
 - ✓ Copia de la cédula de identidad del trabajador, en caso de que la misma no se encuentre en el expediente del trabajador.
 - ✓ Copia de la partida del niño o niña, en caso de que la misma no se encuentre en el expediente del mismo.
 - ✓ Copia del registro mercantil y R.I.F. de la institución.
 - ✓ Constancia de promoción donde indique nota (mayor a 14 puntos o literal sobre letra C).
 - ✓ Constancia de estudio actualizada.
 - ✓ Emitir carta donde especifique que su representado no goza de becas por institución pública o privada.
- Una vez que el trabajador entrega su requerimiento, debe dirigirse a la Oficina de Talento Humano a informarse sobre el estatus de su solicitud; ya que actualmente, al trabajador de la Oficina de Planificación del Sector Universitario, no se le informa por ningún medio, ni físico ni electrónico el estatus de su solicitud.

5.1.3 Instrucciones actuales de trabajo para las solicitudes de requerimientos de información

Actualmente la Oficina de Talento Humano, carece de suficientes instrucciones de trabajo formales que regulen y avalen las tramitaciones llevadas a cabo por dicha oficina, ya que en muchas ocasiones sólo se utiliza la comunicación verbal con los analistas como medio para llevar a cabo los procesos, no hay un instrumento que describa cómo realizar los trámites, y cuándo y de qué forma se dará respuesta a los mismos; tal es el caso, para realizar las solicitudes de constancias de trabajo, solicitudes de pago de guardería, solicitudes de becas por hijos y solicitudes de anticipos de prestación de antigüedad.

Sin embargo se cuenta con instrumentos que describen como optar al beneficio, sólo en los casos de solicitud de anticipo de prestación de antigüedad y solicitud de pago de guardería, solicitud de pago de beca por hijo.

Caso 1. Solicitud de anticipo de prestación de antigüedad

En este caso, se considera lo establecido en el artículo N° 108, párrafo segundo, de la Ley Orgánica del Trabajo.

El trabajador tendrá derecho al anticipo hasta de un setenta y cinco por ciento (75%) de lo acreditado o depositado, para satisfacer obligaciones derivadas de:

- a) La construcción, adquisición, mejora o reparación de vivienda para él y su familia.
- b) La liberación de hipoteca o de cualquier otro gravamen sobre vivienda de su propiedad.
- c) Las pensiones escolares para él, su cónyuge, hijos o con quien haga vida marital.
- d) Los gastos por atención médica y hospitalaria de las personas indicadas en el literal anterior.

Caso 2. Solicitud de pago de guardería

En el caso de la solicitud de pago de guardería, se considera la cláusula N° 76 de la Convención Colectiva de Trabajo del Personal Administrativo de las Oficinas Técnicas del Consejo Nacional de Universidades y la cláusula N° 30 de la Convención Colectiva del Sector Obrero de la Educación Superior de Venezuela, en las cuales se conviene cancelarle al trabajador por cada hijo menor de seis años, hasta el 40% del sueldo mínimo mensual, tanto por concepto de matrícula como de mensualidad.

También se considera lo expresado en el artículo N° 133, párrafo tercero de la Ley Orgánica del Trabajo, publicada en Gaceta Oficial N° 5.152 de fecha 19 de junio de 1997, donde se entiende como beneficios sociales de carácter no remunerativo las guarderías infantiles. Al igual, que lo expresado en el artículo N° 101 y 102 del Reglamento de la Ley Orgánica del Trabajo, publicado en Gaceta Oficial N° 38.426 de fecha 28 de abril de 2006, donde se expresa que “los empleadores deberán garantizar a los trabajadores que perciban una remuneración mensual en dinero que no exceda el equivalente a cinco (5) salarios mínimos, que sus hijos, hasta los cinco (5) años de edad, disfrutarán del servicio de guardería infantil durante la jornada de trabajo”.

Caso 3. Solicitud de pago de becas por hijo

En el caso de la solicitud de pago beca por hijo, al igual que la solicitud de pago de guardería, considera la cláusula N° 52 de la Convención Colectiva de Trabajo del Personal Administrativo de las Oficinas Técnicas del Consejo Nacional de Universidades y la cláusula N° 29 de la Convención Colectiva del Sector Obrero de la Educación Superior de Venezuela, las cuales indican que se conviene en establecer un monto destinado al pago de becas a los hijos de los trabajadores de para educación básica, media diversificada, media profesional y

educación superior. Esto sujeto al record académico, a la condición de alumno no repitiente, al nivel socioeconómico, a un promedio de notas igual o mayor a 14 puntos y hasta la edad de 25 años a los hijos estudiantes que dependan económicamente del trabajador.

También se considera lo expresado en el artículo N° 133, parágrafo tercero de la Ley Orgánica del Trabajo, donde se entiende como beneficios sociales de carácter no remunerativo el otorgamiento de becas.

5.1.4 Herramientas tecnológicas actuales

En la Oficina de Planificación del Sector Universitario, se utiliza regularmente el correo electrónico institucional, esto a fin de brindarle noticias e información institucional y de eventos al trabajador. Además de servir como herramienta de trabajo, para el envío y entrada de información laboral.

También se cuenta con la Intranet, en la cual se puede visualizar noticias del día, además de ofrecer diversos servicios institucionales; tales como: directorio institucional, directorio telefónico, red de archivos. Por otro lado, permite realizar consulta e impresión de los recibos de pago, consulta de disponibilidad y haberes de la caja de ahorro, realizar sugerencias al seguro HCM e ingresar al sistema de control de documentos (SCD).

Es importante destacar, que a través de la página Web de la OPSU se pueden descargar formatos e instructivos electrónicos, la través de los cuales las universidades pueden realizar tramitaciones ante dicha institución.

En lo referente a la Oficina de Talento Humano, dispone de una serie de herramientas que podrían permitir la optimización del proceso actual de trabajo, mejorar la capacidad y mejorar el servicio prestado por dicha oficina, de tal forma que se le pueda suministrar al trabajador mayor

rapidez en las tramitaciones; así como brindarle un proceso de trabajo dinámico.

Dicha oficina, posee computadoras de última generación, asignadas a cada trabajador de la misma, a fin de que cumplan con sus actividades laborales. Cada computadora posee sus respectivos periféricos de entrada (teclado, mouse) y periféricos de salida (monitor, impresora, fax), las mismas funcionan con el sistema operativo Windows o Linux.

Además, cuenta con teléfono y acceso a Internet; lo cual permite plantear nuevas estrategias de trabajo, a fin de agilizar y considerar cambios en la ejecución de las actividades, de manera que la gestión de la oficina sea eficaz y oportuna en pro de las necesidades de información de la institución y de los trabajadores.

5.2 Resultados y análisis del cuestionario dirigido a los trabajadores de la Oficina de Planificación del Sector Universitario (OPSU)

A fin de conocer los procesos que se llevan a cabo en la Oficina de Talento Humano de la OPSU y la opinión de los trabajadores ante los mismos, se elaboró un cuestionario el cual permitió conocer el manejo del flujo de la información entre los usuarios y los analistas de la oficina objeto de estudio, considerándose los siguientes aspectos: situación actual en el manejo de la información, tiempo de respuesta y medio de comunicación para los trámites, manejo de herramientas tecnológicas. Esto permitió detectar las necesidades de los trabajadores a fin de mejorar sus tramitaciones, puesto que ellos son los que realizan permanentemente los requerimientos de información.

A continuación, se describen los resultados obtenidos en el cuestionario, realizado a 30 usuarios, trabajadores de la Oficina de Planificación del Sector Universitario, en fecha 25 de mayo de 2010, presentándose cada uno de los ítems del cuestionario, su análisis y representación gráfica.

5.2.1 Situación actual en el manejo de la información

Los trabajadores de la Oficina de Planificación del Sector Universitario (OPSU), en algún momento de su trayectoria laboral ha solicitado ante la Oficina de Talento Humano algún tipo de requerimiento; por lo cual se hizo necesario determinar cuáles son las diversas solicitudes que generan los mismos y con qué frecuencia, el proceso de trabajo utilizado para llevar a cabo las tramitaciones, esto a fin de detectar si los usuarios están satisfechos con la situación actual del manejo de la información y considerar, de ser necesario, ciertos ajustes en los mismos. A continuación, se describen los resultados obtenidos en cada ítem:

- **Tipo de solicitud realizada por los usuarios con mayor frecuencia**

Con la finalidad de conocer las solicitudes más frecuentes, realizadas por los trabajadores, se pudo determinar, que un 22% de la muestra realiza mayormente solicita constancias de trabajo, un 20% solicitud de permisos y licencias, un 17% realiza solicitudes por anticipo de prestación de antigüedad, un 15% solicita vacaciones, un 11% solicitudes de pago de guardería, un 9% solicita pago de beca por hijo, un 4% solicita reconsideración de resultados de evaluación del desempeño y 2% realiza otras solicitudes, esto de acuerdo al siguiente gráfico:

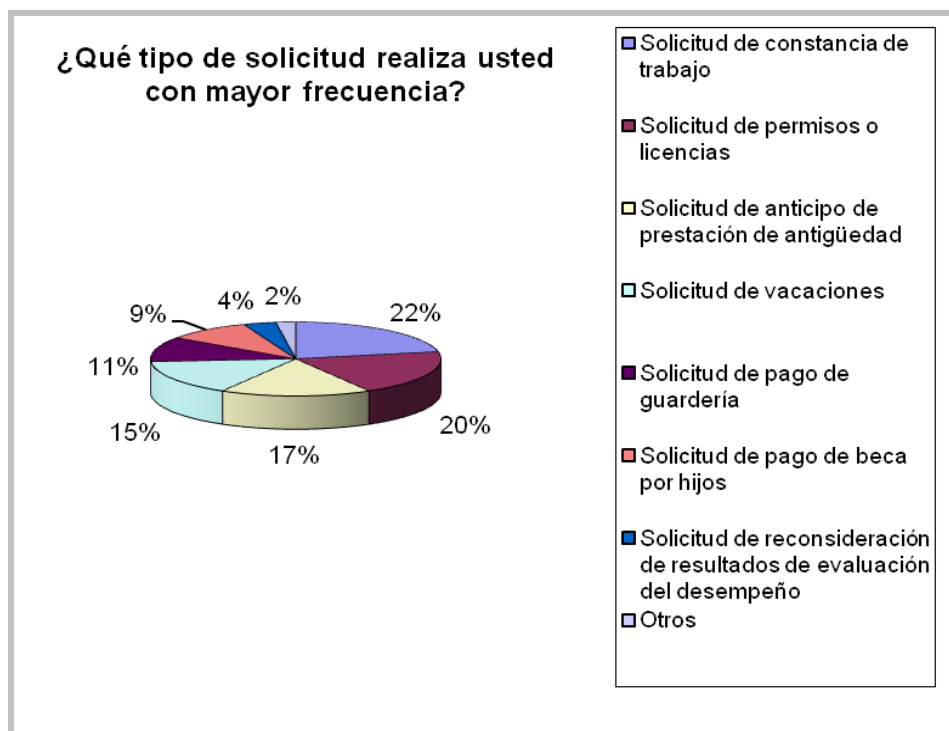


Gráfico 1

- **Frecuencia de requisición de información**

En relación a este aspecto, se busco precisar y considerar la frecuencia con la cual el usuario solicita información ante la Oficina de Talento Humano, evidenciándose que un 60% de la muestra realiza requerimientos ocasionalmente, un 30% las realiza regularmente, un 7% frecuentemente y un 3% muy frecuentemente. Por lo cual, se podría considerar una frecuencia de requisición de información en un alto rango de solicitudes, esto de acuerdo con el siguiente gráfico:

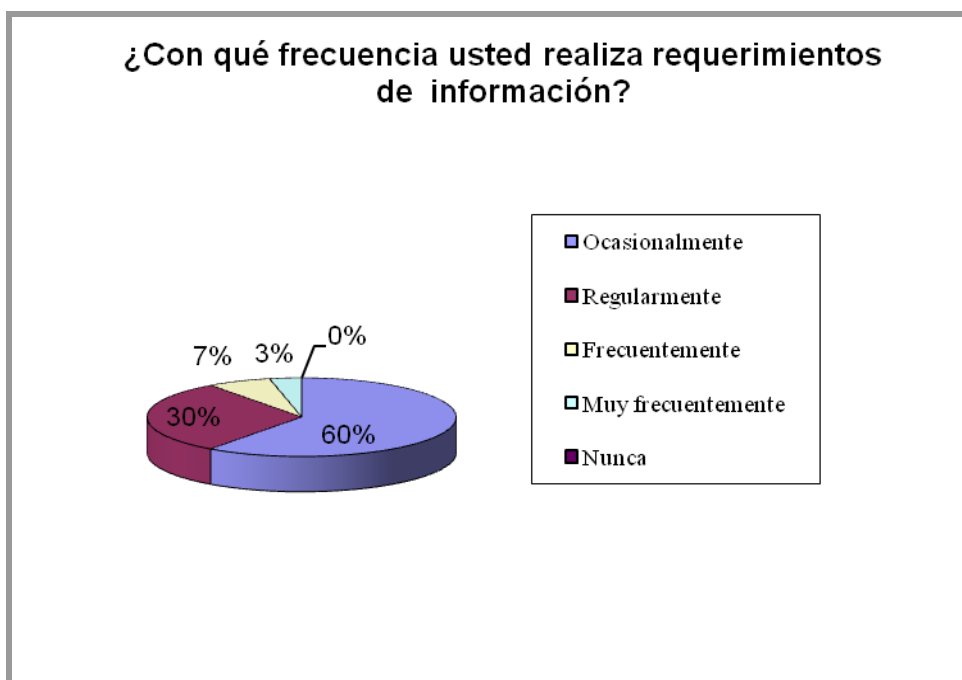


Gráfico 2

- **Proceso de trabajo utilizado para llevar a cabo las tramitaciones**

En este apartado, se buscó indagar sobre el conocimiento que tiene el trabajador sobre el proceso llevado a cabo para realizar las tramitaciones ante la Oficina de Talento Humano. En relación a esto, se detecto que los usuarios realizan los requerimientos manualmente, solicitando el

formulario (en caso de que exista) ante la oficina objeto de estudio, luego realiza su requerimiento a fin de esperar una pronta respuesta. En muchas de las ocasiones los trabajadores, se dirigen directamente con los analistas que tramitan los requerimientos, a fin de solicitar información acerca de ¿Cómo se tramitan los requerimientos?, ¿Existe algún formulario?, ¿Qué documentos se deben consignar?, ¿En cuántos días se recibe respuesta? y ¿De qué forma se dará respuesta?

En virtud de lo anterior, se puede evidenciar lo siguiente en el presente gráfico:

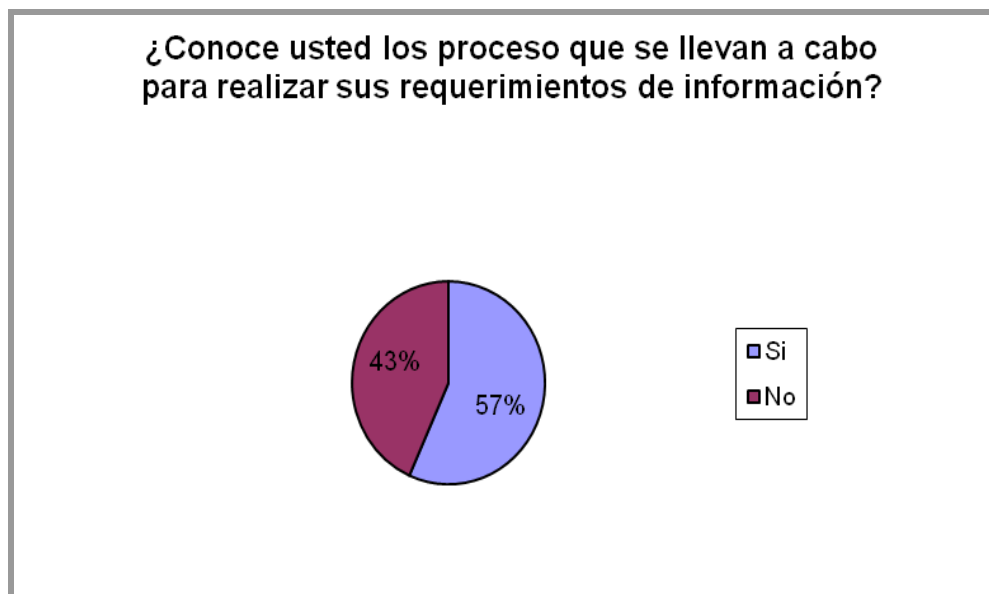


Gráfico 3

Según este gráfico, un 43% de la muestra no conoce como se realizan los requerimientos de información ante la Oficina de Talento Humano y un 57% ha tenido experiencia realizando trámites en dicha oficina, por lo cual tiene un conocimiento previo de cómo se realizan los trámites.

5.2.2 Capacidad de respuesta y medio de comunicación

En virtud de detectar el tiempo de respuesta que se le suministra al trabajador y el medio de comunicación para realizar los requerimientos, se puede expresar lo siguiente:

- Un 37% de la muestra considera que los procesos de trabajo ejecutados para realizar las solicitudes son óptimos y un 63% considera que es inadecuado. Los usuarios consideran que debe mejorarse la capacidad de respuesta ante las tramitaciones, incorporar nuevos formularios, así como, modificar algunos existentes, y se deben establecer instrucciones de trabajo que permitan mejorar el servicio de la Oficina de Talento Humano. Además de esto, se consideran los procesos de dicha oficina poco acordes a los avances tecnológicos. Esto en consonancia con el siguiente gráfico:

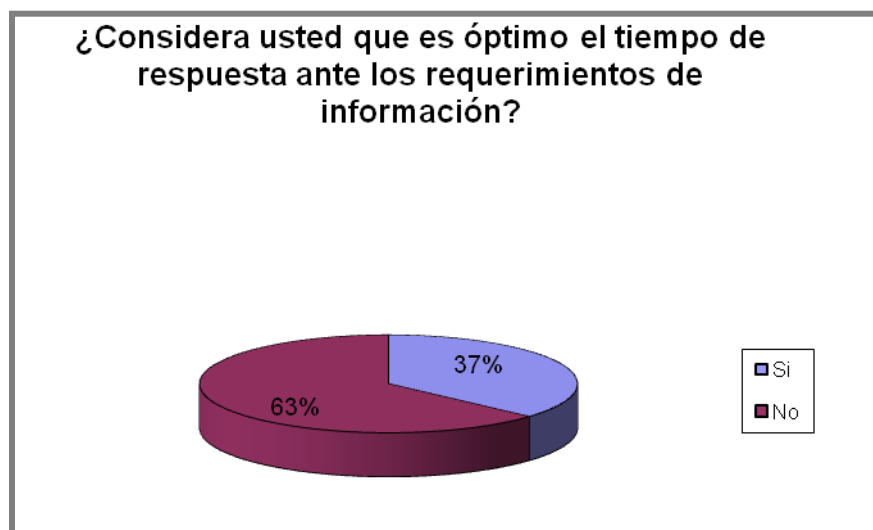


Gráfico 4

-
- En cuanto al medio de comunicación, para efectuar los requerimientos el 91% de los trabajadores realizan sus solicitudes personalmente; es decir, el trabajador se dirige directamente hacia la Oficina de Talento Humano y le entrega su solicitud al analista responsable de procesar y dar respuesta a su requerimiento, y un 9% de la muestra, realizan las solicitudes por medio de mensajeros. De acuerdo al gráfico (ver gráfico N° 6), no existe otro medio de comunicación para realizar los requerimientos, se deja a un lado el uso de otras herramientas tecnológicas para realizar los requerimientos.

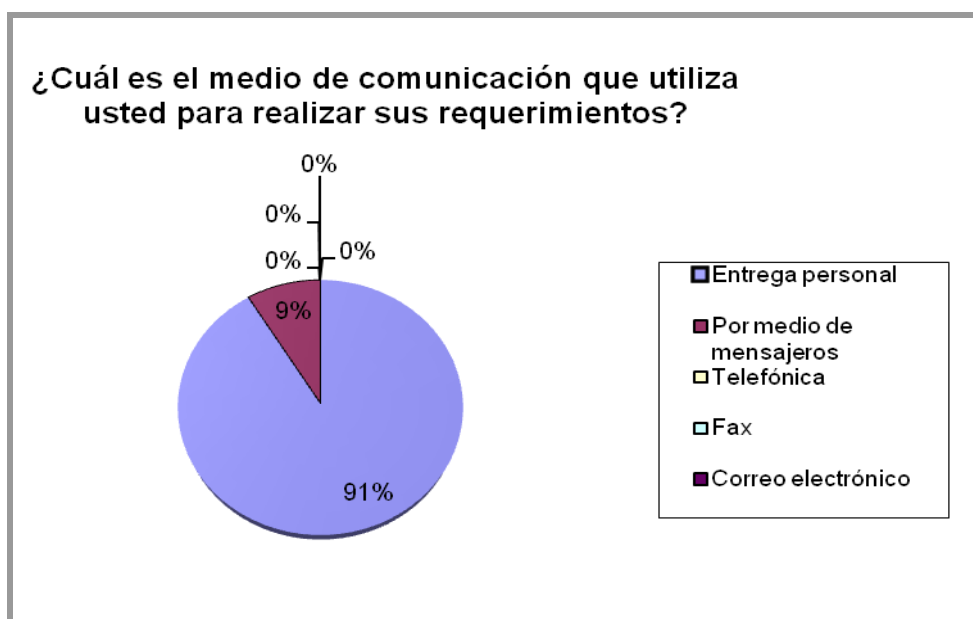


Gráfico 5

5.2.3 Manejo de herramientas tecnológicas

A fin de conocer, con que herramientas tecnológicas cuenta el personal de la Oficina de Planificación del Sector Universitario y el manejo que se tienen sobre las mismas, con el objetivo de detectar cómo se podría optimizar las tramitaciones, se evaluó lo siguiente:

-
- El 73% de los trabajadores, objeto de la muestra, posee computadora y un 27% no posee, considerando que muchos de éstos últimos son obreros. Dejando evidencia, que la implementación de nuevos procesos de trabajo basados en tecnologías a través del uso de la computadora llegara a la mayor cantidad de trabajadores de la OPSU, en una primera fase. Esto de acuerdo con el siguiente gráfico:

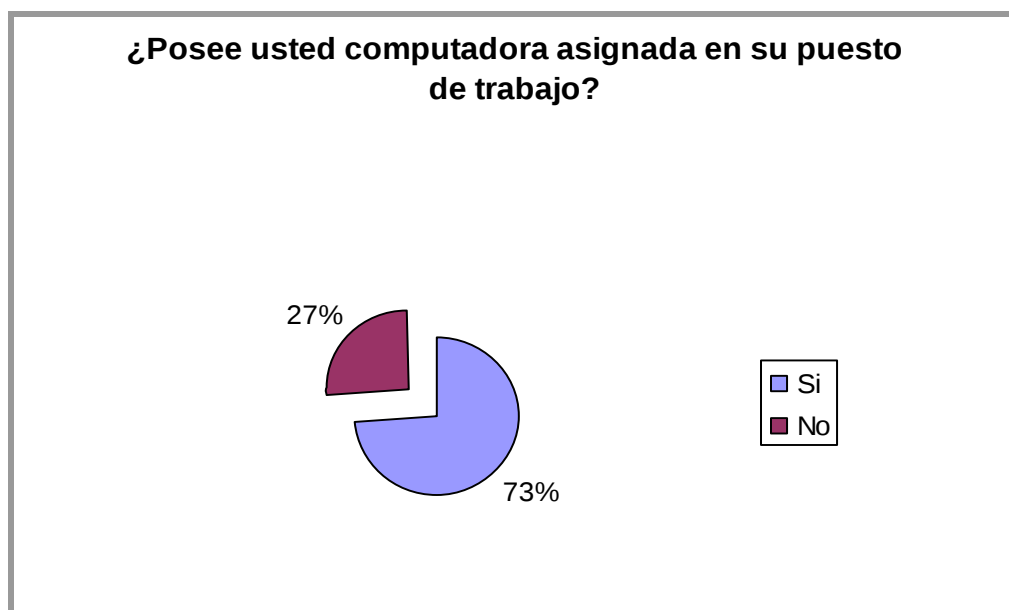


Gráfico 6

-
- Las herramientas tecnológicas más utilizadas para llevar a cabo las actividades laborales, son en un 71% la computadora, en un 19% el teléfono, en un 6% ninguna de las anteriores, y por último en un 4% el fax. Según el siguiente gráfico :

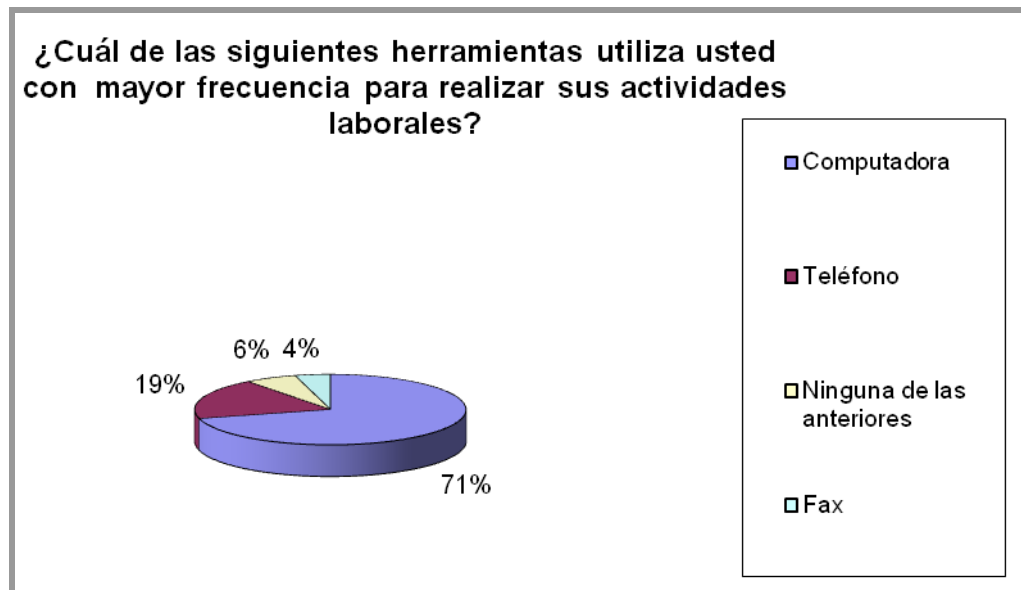


Gráfico 7

-
- Un 55% de los trabajadores considera que la Intranet/ Internet podría mejorar sus requerimientos, el 37% considera que el correo electrónico y un 8% que podría ser el teléfono. Esto según, el siguiente gráfico:

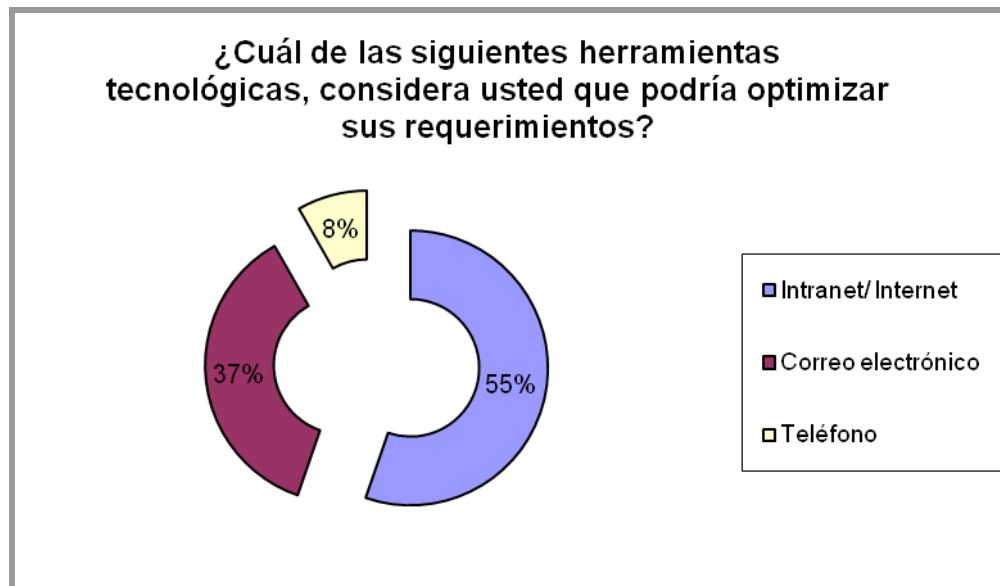


Gráfico 8

-
- Es importante destacar, que para mejorar los procesos de trabajo en la Oficina de Talento Humano es necesario aprovechar al máximo las herramientas tecnológicas que permitan dinamizar las actividades y agilizar las tramitaciones; evidenciándose que el 100% de la muestra considera que es necesario incorporar documentos electrónicos para agilizar sus requerimientos ante la misma. Esto en virtud de los resultados arrojados en el siguiente gráfico:

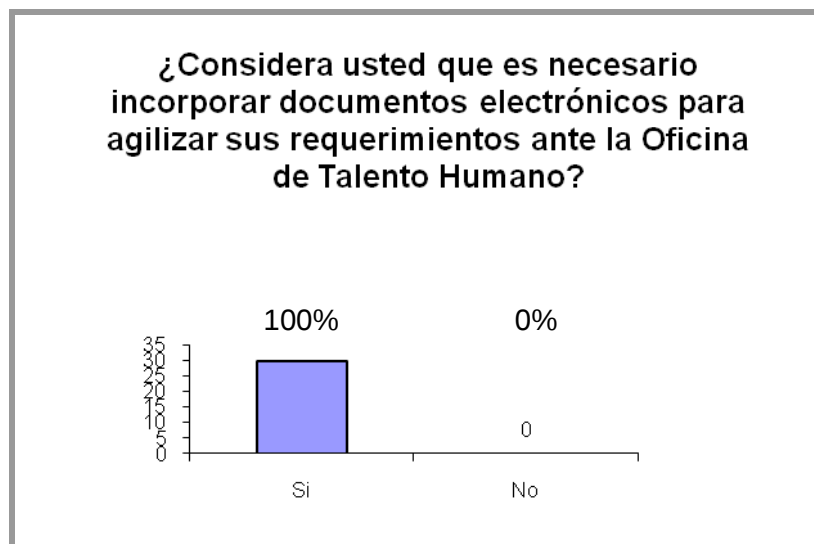


Gráfico 9

-
- Por otro lado, los usuarios, que formaron parte de la muestra, sugirieron que la herramienta que podría permitirles optimizar sus requerimientos, fue en un 61% la Intranet/ Internet, un 28% opinó que podría ser el correo electrónico y un 11% el teléfono. Presentándose los resultados a continuación:

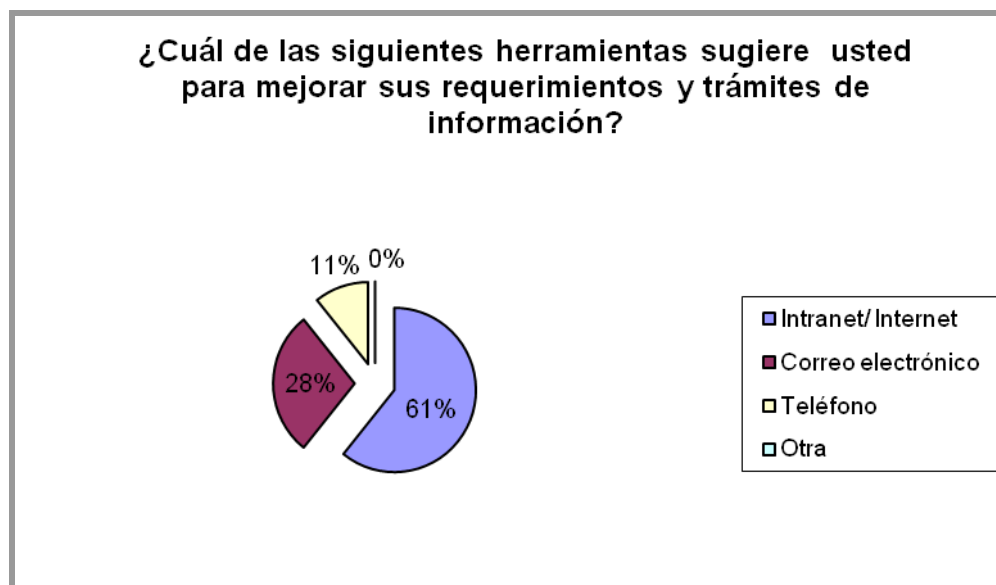


Gráfico 10

Es importante resaltar que el 100% de la muestra considera, que debe incorporarse tecnología en la gestión de la Oficina de Talento Humano, de tal manera que se optimicen los servicios de información, permitiendo de la misma manera agilizar los trámites.

Entre sus sugerencias está, sacarle el máximo provecho a las TIC, así como suministrar los formularios y las instrucciones de trabajo en línea y que los mismos se ajusten a los requerimientos de información. Además de considerar la capacidad de respuesta a través del correo electrónico institucional.

5.3 Resultados y análisis de la entrevista dirigida a los trabajadores de la Unidad de Tecnología de Información de la OPSU

A fin de conocer el proceso de incorporación de documentos electrónicos en la Intranet de la Oficina de Planificación del Sector Universitario, así como el funcionamiento y accesibilidad a la misma se aplicó una entrevista no estructurada, a los especialistas en redes adscritos a la Unidad de Tecnología de Información de la OPSU, con miras a expresar sus observaciones en cuanto a la página Web e Intranet de la institución, a fin de incluir documentos electrónicos en el módulo denominado “Oficina de Talento Humano”. En virtud de lo anterior, se pudieron determinar los siguientes aspectos:

5.3.1 ¿En qué consiste la Intranet y la página Web de la OPSU?

Con la información recopilada en la entrevista, se podría decir, que la página Web de la Oficina de Planificación del Sector Universitario, está dedicada a suministrar información, productos y servicios del sector universitario; mediante la misma, los trabajadores de dicha oficina pueden acceder a la Intranet, cuyo icono se encuentra ubicado en la parte superior izquierda dicha página, y el cual sólo es visible dentro de las instalaciones de la OPSU.

Por otro lado, se puede definir la Intranet, como una herramienta mediante la cual, se puede visualizar noticias del día y ofrecer diversos servicios institucionales; tales como: directorio institucional, directorio telefónico, red de archivos. Por otro lado, permite realizar consulta e impresión de los recibos de pago, consulta de disponibilidad y haberes de la caja de ahorro, realizar sugerencias al seguro HCM e ingresar al sistema de control de documentos (SCD).

5.3.2 Recursos tecnológicos actuales

- **Plataforma tecnológica**

En la Oficina de Planificación del Sector Universitario, la plataforma tecnológica, está constituida en un 90% por software libre, de acuerdo a los lineamientos del estado, según Gaceta Oficial N° 38.095 de fecha 28 de diciembre de 2004, según Art. 1 “La Administración Pública Nacional empleará prioritariamente Software Libre desarrollado con Estándares Abiertos, en sus sistemas, proyectos y servicios informáticos...”

En dicha institución, también se cuenta con una serie de servidores que le permiten a la Unidad de Tecnología suministrarle el servicio adecuado a los trabajadores y usuarios externos (institutos de educación universitaria, estudiantes, entre otros). A continuación se presenta una lista de algunos tipos de servidores en la institución:

- ✓ **Servidor de dominio:** Controla los permisos de usuarios y equipos en la red, se crean usuarios que tendrán ciertas restricciones, no podrán instalar programas, usar o no una impresora, cambiar o no su password, entre otros.
- ✓ **Servidor de archivo:** Almacena varios tipos de archivos y los distribuye a otros clientes en la red.
- ✓ **Servidor de impresión:** Controla una o más impresoras.
- ✓ **Servidor de correo:** Almacena, envía, recibe, enruta y realiza otras operaciones relacionadas con e-mail para los clientes de la red.
- ✓ **Servidor proxy:** Permite administrar el acceso a Internet en la red, permitiendo o negando el acceso a diferentes sitios Web.
- ✓ **Servidor Web:** Almacena documentos HTML, imágenes, archivos de texto, escrituras, y demás materiales Web.
- ✓ **Servidor de base de datos:** provee servicios de base de datos a otros programas u otras computadoras.

Por otra parte, es importante destacar, que en la institución también se cuenta con un servidor externo, el cual administra la base de datos del Registro Único del Sistema Nacional de Ingreso a la Educación Universitaria (RUSNIEU).

- **Componentes de la Red**

La red está compuesta por la Topología de Red Estrella, las estaciones están conectadas directamente a un punto central y todas las comunicaciones deben hacerse necesariamente a través de éste; ya que es el encargado de gestionar y controlar todas las comunicaciones. Por tal motivo, el fallo de un nodo en particular es fácil de detectar y no daña el resto de la red, pero un fallo en el nodo central desactiva la red completa. El cableado utilizado es de fibra óptica.

- **Condiciones tecnológicas**

Las computadoras de la institución, por lo general, están en un buen estado de funcionamiento, en la mayoría, las características son las siguientes:

- En cuanto a hardware, los cuales son los componentes físicos de la computadora, contienen: teclado, mouse, CPU, memoria RAM y ROM, monitor e impresora.
- En cuanto a software, los cuales son el conjunto de programas que hace posible que la computadora funcione, está compuesto por los sistemas operativos, lenguajes de programación y software de aplicación. En la institución se manejan dos tipos de sistemas operativos, los cuales son: Windows y Linux.

5.3.3 Manejabilidad de la intranet

En este punto se busco conocer cuál es la manejabilidad de la intranet, destacándose los siguientes aspectos: acceso, inclusión de nuevos documentos en los módulos de la Intranet y el grado de confidencialidad y seguridad de la información. Presentándose a continuación, la descripción de cada uno de los procesos mencionados anteriormente:

- **Acceso**

En este punto se determinó quienes tienen acceso a la intranet de la institución y como es el proceso de asignación de usuario y clave, describiéndose a continuación:

Una vez que ingresa un trabajador a la institución, la Oficina de Talento Humano debe suministrarle a la Unidad de Tecnología los datos básicos del trabajador (nombres, apellidos, cédula de identidad, unidad de adscripción y cargo), para que esta información sea incorporada en el sistema y éste pueda disfrutar de los servicios de Intranet y el correo electrónico institucional. Una vez recibida y procesada esta información, la Unidad de Tecnología de Información procede a asignarle al trabajador un usuario y una clave, la asignación del usuario está compuesto por la primera letra del primer nombre y el primer apellido del trabajador, por ejemplo, el usuario de la trabajadora María Álvarez sería *malvarez* y la clave será asignada por la Unidad de Tecnología y no podrá ser modificada por el usuario.

Esta página Web es modificada y actualizada por los analistas programadores cuando es requerido por las máximas autoridades de la institución.

- **Inclusión de nuevos documentos en los módulos de la Intranet de la OPSU**

La inclusión de nuevos documentos en los módulos de la Intranet de la OPSU, depende de las necesidades de las unidades administrativas de la institución, y éstos deben presentar ante la Unidad de Tecnología de Información una propuesta, debidamente aprobada y argumentada con anterioridad ante las autoridades de la institución, donde expresen con claridad su necesidad de incorporar nuevos documentos en los módulos de la Intranet.

Una vez presentada esta información ante la Unidad de Tecnología e Información, será asignado un programador de dicha unidad al proyecto a fin de prestar el apoyo suficiente y oportuno a la unidad que tiene la necesidad.

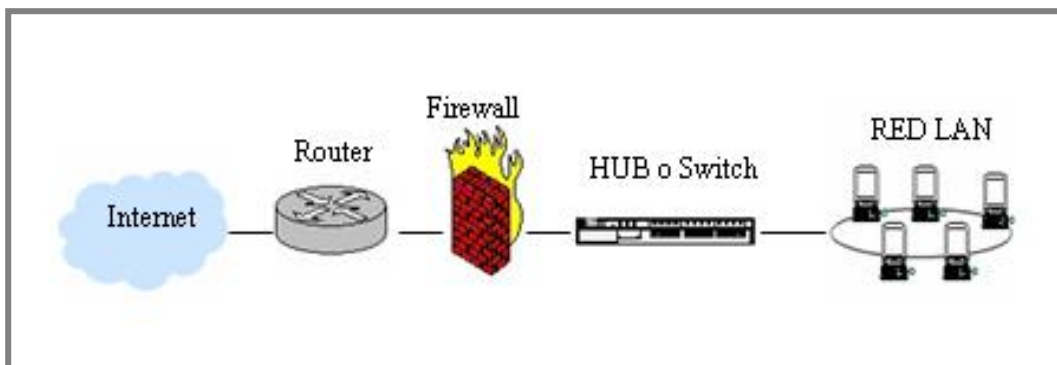
Paralelamente, se iniciarán una serie de reuniones entre el Jefe de Oficina de la unidad administrativa y el programador de la Unidad de Tecnología, a fin de establecer las actividades que permitirán incorporar el nuevo documento.

Aunado a esto, una vez que se establecen las actividades se deben especificar ciertos requerimientos, tales como: ¿Qué información o datos van suministrar en el documento?, ¿De qué forma quieren que la información sea capturada por el sistema?, ¿Cuáles serán las características del documento electrónico?, ¿En qué formato quieren que permanezca el documento, si sólo se quieren que sea digital o que también pueda imprimirse?

Una vez realizada estas actividades, se realizan las pruebas necesarias que determinen si es efectivo o no la inclusión del nuevo documento.

- **Grado de confiabilidad y seguridad de la información almacenada en la Intranet**

La Unidad de tecnología cuenta con un firewall, el cual mantiene la red segura y protegida de intrusos, virus y otras probables amenazas de Internet. El firewall es un dispositivo que filtra el tráfico entre redes, y funciona de a través del esquema típico para proteger una red local conectada a Internet denominada “Firewall de una LAN” con salida a Internet, a través de un router. El firewall debe colocarse entre el router con un único cable y la red local conectado al switch o al hub de la LAN. Dependiendo de las necesidades de cada red, puede ponerse uno o más firewalls para establecer distintos perímetros de seguridad en torno a un sistema, Y el esquema es el siguiente:



CAPÍTULO VI
PROPUESTA

6. PROPUESTA DE DISEÑO DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS Y SU APLICABILIDAD EN LA OFICINA DE TALENTO HUMANO DE LA OPSU.

En vista del reto que plantea la gestión de documentos electrónicos, presentes cada día más en las actividades de las instituciones, se plantea la posibilidad de desarrollar una técnica de trabajo diferente a las tradicionalmente usadas hasta ahora en la Oficina de Talento Humano de la Oficina de Planificación del Sector Universitario, la cual consiste en incorporar documentos electrónicos en la gestión de la misma.

En el presente apartado se pretende desarrollar las acciones que darán respuesta a los objetivos planteados en este trabajo de investigación, cumpliendo con la función de facilitar el intercambio de información; así como contar con una herramienta de trabajo, basada en documento electrónicos que permita apoyar la gestión que se lleva a cabo en la Oficina de Talento Humano de la OPSU.

Para el desarrollo de esta propuesta fueron considerados los requerimientos de información suministrados por los usuarios en cada uno de los instrumentos de recolección de datos aplicados y la información teórica recopilada.

La presente propuesta contendrá los siguientes aspectos:

6.1 Ficha del proyecto

- **Título:** Propuesta de diseño de documentos electrónicos y su aplicabilidad en la Oficina de Talento Humano de la OPSU.
- **Institución ejecutora:** Oficina de Planificación del Sector Universitario (OPSU), Oficina de Talento Humano.
- **Responsable:** Br. Sevilla Bandez, Zudany del Valle.
- **Duración Prevista:** El proyecto tiene una duración de 8 meses a partir del 01 de Diciembre de 2010.

-
- **Recursos existentes:** La institución proporciona las estaciones de trabajo con sus respectivas computadoras, impresoras y el material de oficina (papelería, tinta.).
 - **Fecha de elaboración de la propuesta:** Noviembre 2010.

6.2 Antecedentes

Las condiciones existentes para llevar a cabo la propuesta son propicias; ya que se está buscando establecer estrategias para mejorar la gestión de la Oficina de Talento Humano, de manera que pueda suministrar herramientas de información basadas en tecnología, que permitan optimizar las tramitaciones entre los trabajadores de las distintas unidades administrativas y los trabajadores de dicha oficina.

En cuanto a la factibilidad técnica, se presenta favorable; ya que se cuenta con personal técnico capacitado en el área de Archivología para desarrollar dicho proyecto; también se cuenta con personal técnico capacitado en el área de informática de manera que represente un apoyo en la incorporación de tecnología para desarrollar el proyecto; personal en el área de organización y sistemas, el cual puede orientar en cuanto al establecimiento de normativas y diseño de las plantillas y por último personal capacitado en el área de administración de personal, el cual será el encargado de atender las necesidades de los trabajadores.

La factibilidad económica es favorable; ya que la institución posee los recursos necesarios para llevar a cabo el proyecto (tecnología, equipos, personal, instalaciones y mobiliario).

En cuanto a la factibilidad social el presente proyecto puede ser tomado como base para posteriores investigaciones dentro de la Oficina de Planificación del Sector Universitario (OPSU) y en otras instituciones, en cuanto a la necesidad de incorporar nuevas herramientas de trabajo, que permitan agilizar y optimizar las actividades laborales, basadas en la integración de tecnología.

6.3 Situación actual

La Oficina de Talento Humano de la Oficina de Planificación del Sector Universitario, objeto de estudio en la presente investigación, carece de identificación y normalización de tipologías documentales que le permitan a los trabajadores realizar sus solicitudes a través de documentos ajustados a sus requerimientos de información; por otro lado, no se aprovechan al máximo las herramientas tecnológicas y existe la ausencia de instrucciones de trabajo que permitan prestar un servicio de información adecuada.

6.4 Situación deseada

Como se puede apreciar, en la Oficina de Talento Humano de la Oficina de Planificación del Sector Universitario se requiere diseñar y producir documentos electrónicos que permitan mejorar y optimizar los procesos de trabajo, a fin de satisfacer las necesidades de los usuarios, así como, mejorar la efectividad en la gestión de dicha oficina; garantizando de esta manera el intercambio de la información entre los trabajadores de la Oficina de Talento Humano y el resto de las oficinas de la institución; representando el documento electrónico un apoyo a la gestión de la oficina objeto de estudio.

Por otro lado, es necesario contar con documentos normalizados y ajustados a los requerimientos de los usuarios, aprovechar en mayor cantidad las herramientas tecnológicas con la cuenta la institución en pro de la optimización de los procesos de la Oficina de Talento Humano y contar con un servicio en línea que permita agilizar los requerimientos de información.

6.5 Objetivos

- Apoyar la gestión de la Oficina de Talento Humano.
- Intercambio y acceso a la información.
- Agilizar los requerimientos de información.
- Aprovechar las herramientas tecnológicas.
- Cubrir las necesidades de los usuarios.

6.6 Justificación

En la Oficina de Talento Humano es necesario establecer herramientas que permitan celeridad en los procesos, optimizar los trámites, para esto es inminente mayor aprovechamiento de las herramientas tecnológicas, la cual garantizara dinamizar los procesos de información. Por otro lado, también es necesario normalizar las tipologías documentales que permitan definir las verdaderas necesidades de información, establecer instrucciones de trabajo que permitan mejorar los requerimientos e innovar la rutina en las actividades.

La carencia de normalización de tipologías documentales, la ausencia de instrumentos de trabajo para realizar los procesos y la búsqueda en la reducción de los esfuerzos y mayor aprovechamiento de las herramientas tecnológicas, hace posible y necesario el diseño, producción e incorporación de documentos electrónicos en la gestión de la Oficina de Talento Humano.

6.7 Impacto

Dentro del impacto que podrá ocasionar la incorporación de documentos electrónicos y la normalización de los trámites en la gestión de la Oficina de Talento Humano, se podrían nombrar:

- Máximo aprovechamiento de las herramientas tecnológicas.
 - Implementación de documentos electrónicos.
-

-
- Normalización de documentos.
 - Establecimiento de instrucciones de trabajo que regulen los requerimientos de información.
 - Mejoras en la capacidad de respuesta.

6.8 Beneficios

La incorporación de documentos electrónicos en la gestión de toda institución, en este caso la OPSU, específicamente en la Oficina de Talento Humano, conlleva a crear ciertos beneficios los cuales pueden permitir que la institución sea cada vez más eficiente y oportuna suministrando herramientas de trabajo que permitan mejorar los procesos. Dentro de los beneficios que proporcionara la incorporación de documentos electrónicos es, el establecimiento de nuevas instrucciones de trabajo, intercambio de información entre trabajadores de la oficina objeto de estudio y el resto de las oficinas, celeridad en los trámites y servir de apoyo a la gestión administrativa de la misma.

6.9 Plan de trabajo

El proyecto estará coordinado por una licenciada en Archivología, la cual se encargará de pautar las reuniones y mesas de trabajo con el personal capacitado en el área de informática el cual apoyara en el aspecto tecnológico; personal de organización y métodos quien prestara apoyo en el diseño de los documentos, así como en las instrucciones de trabajo basado en dichos documentos; y por último el personal de la Oficina de Talento Humano responsables de los procesos de solicitud de constancias de trabajo, pago de guardería, pago de becas por hijos y anticipo de prestación de antigüedad.

Las actividades que se llevaran a cabo, a fin de cumplir con los objetivos propuestos en el presente proyecto serán las siguientes:

-
1. Definición de requerimientos tecnológicos y humanos.
 2. Detallar las características y la estructura que deberán cumplir los documentos electrónicos.
 3. Diseñar los modelos de documentos electrónicos.
 4. Precisar las instrucciones para el proceso de trabajo basado en el uso de documentos electrónicos.
 5. Establecer los pasos necesarios para la aplicabilidad de los documentos electrónicos en la Intranet de la OPSU.
 6. Describir las funciones que podrá cumplir un sistema de información, basado en el uso de documentos electrónicos.

6.10 Definición de requerimientos tecnológicos y humanos

Recursos Humanos

- Un Licenciado (a) en Archivología.
- Un T.S.U en Organización y Métodos.
- Un T.S.U en Informática.
- Tres Licenciados (a) en Administración de Personal.

Recursos tecnológicos

- Cuatro Máquinas Intel Core 2 Duo
- Un Servidor
- Conexión a Internet
- Una Impresora

Materiales de Oficina

- Papel
 - Tinta
-

6.11 Propuesta de las características y la estructura que deberán cumplir los documentos electrónicos

En virtud de que los documentos deben representar y ser reflejo de las funciones administrativas de las instituciones, se debe definir cada una de las características y la estructura que han de cumplir los documentos electrónicos que serán incorporados en la gestión de la Oficina de Talento Humano, a fin de normalizar los mismos y que cumplan efectivamente con los requerimientos de los usuarios y de la institución.

Las características generales para todas las plantillas que se generaran de forma electrónica, se describirán a continuación en la siguiente tabla:

Características Generales de las Plantillas	
Margen	Superior: 2,5cm. Inferior: 2,5cm. Izquierda: 3cm. Derecha: 3cm.
Tipo y tamaño de letra	Tipo de letra o fuente: ARIAL. Tamaño de letra o fuente: Número 9.
Soporte	Se genera en electrónico, se entrega en formato papel.
Formato	Papel tamaño carta, con orientación vertical.
Autor del documento	El trabajador que realiza el requerimiento.
Fecha de producción	Día, mes y año en que el trabajador está generando el documento.

Encabezado El documento debe contener la identificación institucional, expresada de la siguiente manera:



Ministerio del Poder Popular
Para la Educación Universitaria

Consejo Nacional de Universidades
Oficina de Planificación del Sector Universitario



Título El documento debe estar identificado con el nombre de la institución y del tipo de solicitud, en letra mayúscula y negrita.

Anexos Los documentos requeridos para que sea tramitada la solicitud.

Firma El documento debe contener la firma del trabajador que está realizando el requerimiento. Se podría considerar la implementación de firma electrónica.

Datos de recibido Esta sección esta destinada para que la persona que reciba el requerimiento coloque la fecha de recibido, su firma y el sello de la Oficina de Talento Humano.

Pie de página El documento debe contener la dirección de la institución, expresada de la siguiente manera:

Educación Universitaria Bolivariana y Socialista

Calle Este 2 entre Esq. Dr. Paúl y Salvador de León, TORRE MPPEU -CNU,
sector La Hoyada, Parroquia Catedral, Municipio Libertador, Caracas.
www.opsu.gob.ve

Código de barra Es un código basado en la representación de un conjunto de líneas paralelas verticales, el cual permitirá la identificación y control de los documentos. Éste estará constituido por el año, mes y día de solicitud, además del número asignado a la oficina y número de documento.

Las características específicas que cumplirán las plantillas propuestas, se describirán a continuación en la siguiente tabla:

Características Específicas Plantilla de Solicitud de Constancia de Trabajo
--

Tipo de trámite	Se debe expresar el tipo de constancia a solicitar (mensual, anual, de cotización al FAOV y/o cotización al IPASME).
Contenido del documento	Esta compuesto por la identificación del trabajador (cargo, cédula de identidad, apellidos y nombres y ubicación administrativa), además de un campo de observación, el cual sólo podrá ser llenado una vez impreso el documento por la persona que reciba la solicitud.

Características Específicas Plantilla de Solicitud de Anticipo de Prestación de Antigüedad

Tipo de trámite	Se debe expresar el motivo de la solicitud y el monto a solicitar, si es el 75% o un monto inferior al establecido por la Ley Orgánica del Trabajo.
Contenido del documento	Está compuesto por la identificación del trabajador (cargo, cédula de identidad, apellidos y nombres y ubicación administrativa); datos de la solicitud (motivo y monto), además de un campo de observación, el cual sólo podrá ser llenado una vez impreso el documento por la persona que reciba la solicitud.

Características Específicas

Plantilla de Solicitud de Pago de Guardería y Beca por Hijo

Tipo de trámite	Se debe expresar el tipo de pago a solicitar (pago de guardería o pago de beca por hijo).
Contenido del documento	Está compuesto por la identificación del trabajador (cargo, cédula de identidad, apellidos y nombres y ubicación administrativa), tipo de solicitud (pago de guardería o pago de beca por hijo), datos de la institución académica (nombre, RIF, teléfono, dirección, mes a cancelar y el monto), datos del beneficiario (apellidos y nombres, edad, sexo, nivel académico, periodo académico) además de un campo de observación, el cual sólo podrá ser llenado una vez impreso el documento por la persona que reciba la solicitud.

6.12 Propuesta de modelos de documentos electrónicos

En este apartado se presentaran los modelos de documentos electrónicos propuestos, a fin de cubrir las necesidades de los usuarios. Por otro lado, dichos documentos se han diseñado en base a los requerimientos de información exigidos por la Oficina de Talento Humano, para llevar a cabo la solicitud de los trámites.

Dichos documentos serán generados automáticamente por el sistema en formato PDF para ser impresos, los mismos presentaran un número de control interno junto a un código de barra de seguridad, lo cual permitirá controlar los documentos generados, así como facilitar el registro del mismo una vez que haya ingresado a la oficina objeto de estudio, esto a fin de darle cumplimiento a lo establecido por la Ley de Simplificación de

Trámites Administrativos (2008), publicada en Gaceta Oficial N° 5.891 de fecha 31-07-2008, según Art. 4 donde se expresa lo siguiente:

La simplificación de los trámites administrativos tiene por objeto racionalizar las tramitaciones que realizan los particulares ante la Administración Pública; mejorar su eficacia, pertinencia y utilidad, a fin de lograr mayor celeridad y funcionalidad en las mismas; reducir los gastos operativos; obtener ahorros presupuestarios...

Por otro lado, se consideran los siguientes aspectos expresados en el numeral N° 2 del Art. 6 de la presente ley, la cual establece “simplificar y mejorar los trámites administrativos, lo cual supone, entre otros aspectos”:

- Adaptar los trámites a la forma mas sencilla posible, reduciendo al mínimo los requisitos y exigencias a las personas, dejando única y exclusivamente los pasos que sean indispensables para cumplir el propósito de los mismos.
- Rediseñar los el trámites utilizando al máximo los elementos tecnológicos.
- Utilización máxima de los elementos tecnológicos de los que se dispongan actualmente.
- Incorporar controles automatizados que minimicen la necesidad de estructuras de supervisión y control adicionales.

En virtud de esto, las plantillas propuestas para mejorar los servicios de información llevados a cabo por la Oficina de Talento Humano, han sido diseñadas en base al diseño de recibo de pago de la Oficina de Planificación del Sector Universitario, y las cuales son las siguientes:

6.12.1 Plantilla propuesta para la solicitud de constancia de trabajo

	Gobierno Bolivariano de Venezuela	Ministerio del Poder Popular Para la Educación Universitaria	Consejo Nacional de Universidades Oficina de Planificación del Sector Universitario	
¹ Día Mes Año / /				
OFICINA DE PLANIFICACIÓN DEL SECTOR UNIVERSITARIO SOLICITUD DE CONSTANCIA DE TRABAJO				
² APELLIDOS Y NOMBRES		³ CÉDULA DE IDENTIDAD	⁴ CARGO DEL FUNCIONARIO	
⁵ UBICACION ADMINISTRATIVA				
⁶ TIPO DE SOLICITUD CONSTANCIA ANUAL				
⁷ OBSERVACIONES				
⁸ FIRMA DEL SOLICITANTE:		⁹ RECIBIDO POR:	¹⁰ SELLO DE RECIBIDO:	
Educación Universitaria Bolivariana y Socialista				
Calle Este 2 entre Esq. Dr. Paúl y Salvador de León, TORRE MPPEU -CNU, sector La Hoyada, Parroquia Catedral, Municipio Libertador, Caracas. www.opsu.gob.ve				
¹¹  10 986 05 1 00000				

Descripción de los campos de la plantilla propuesta

1. **Día, mes y año:** la fecha será emitida por el sistema una vez generado el documento electrónico.
2. **Apellidos y nombres:** identifica al trabajador que esta realizando la solicitud.
3. **Cédula de identidad:** indica el número de cédula de identidad del trabajador.
4. **Cargo del funcionario:** indica el cargo del trabajador.
5. **Ubicación administrativa:** indica la unidad de adscripción del trabajador.
6. **Tipo de solicitud:** indica el tipo de solicitud que realizara el trabajador, en este caso, si es constancia de trabajo mensual, constancia de trabajo anual, constancia de afiliación al IPASME o constancia de afiliación al FAOV.
7. **Observaciones:** área para señalar cualquier información que se considere relevante para el tramitar el requerimiento.
8. **Firma del solicitante:** firma del trabajador que está realizando el requerimiento, considerándose la implementación de firma electrónica.
9. **Recibido por:** ésta sección esta destinada para que la persona que reciba el requerimiento coloque su firma, la fecha y hora de recibido.
10. **Sello de recibido:** área donde se colocara el sello de correspondencia recibida de la Oficina de Talento Humano.
11. **Código de barra:** éste será emitido por el sistema una vez generado el documento electrónico. Estará constituido por el año, mes y día de solicitud, además del número asignado a la oficina y número de documento.

6.12.2 Plantilla propuesta para la solicitud de adelanto de prestación de antigüedad

	Gobierno Bolivariano de Venezuela	Ministerio del Poder Popular Para la Educación Universitaria	Consejo Nacional de Universidades Oficina de Planificación del Sector Universitario	
¹ Día Mes Año / /				
OFICINA DE PLANIFICACIÓN DEL SECTOR UNIVERSITARIO SOLICITUD DE ANTICIPO DE PRESTACIÓN DE ANTIGÜEDAD				
² APELLIDOS Y NOMBRES		³ CÉDULA DE IDENTIDAD	⁴ CARGO DEL FUNCIONARIO	
⁵ UBICACIÓN ADMINISTRATIVA				
⁶ TIPO DE SOLICITUD CONSTANCIA ANUAL				
⁷ OBSERVACIONES				
⁸ FIRMA DEL SOLICITANTE:		⁹ RECIBIDO POR:	¹⁰ SELLO DE RECIBIDO:	
Educación Universitaria Bolivariana y Socialista				
Calle Este 2 entre Esq. Dr. Paúl y Salvador de León, TORRE MPPEU -CNU, sector La Hoyada, Parroquia Catedral, Municipio Libertador, Caracas. www.opsu.gob.ve				
 10 9 8 6 0 5 1 0 0 0 0				

Descripción de los campos de la plantilla propuesta

1. **Día, mes y año:** la fecha será emitida por el sistema una vez generado el documento electrónico.
2. **Apellidos y nombres:** identifica al trabajador que esta realizando la solicitud.
3. **Cédula de identidad:** indica el número de cédula de identidad del trabajador.
4. **Cargo del funcionario:** indica el cargo del trabajador.
5. **Ubicación administrativa:** indica la unidad de adscripción del trabajador.
6. **Datos de la solicitud:** indica los datos relevantes del requerimiento, y se encuentra constituido por:
 - a) Motivo de la solicitud: indica cual es el motivo por el cual el trabajador esta solicitando anticipo de prestación de antigüedad.
 - b) Monto: indica si se solicitara el 75% del anticipo de prestación de antigüedad o un monto inferior al mismo.
7. **Observaciones:** área para señalar cualquier información que se considere relevante para el tramitar el requerimiento.
8. **Firma del solicitante:** firma del trabajador que está realizando el requerimiento, considerándose la implementación de firma electrónica.
9. **Recibido por:** ésta sección esta destinada para que la persona que reciba el requerimiento coloque su firma, la fecha y hora de recibido.
10. **Sello de recibido:** área donde se colocara el sello de correspondencia recibida de la Oficina de Talento Humano.
11. **Código de barra:** éste será emitido por el sistema una vez generado el documento electrónico. Estará constituido por el año, mes y día de solicitud, además del número asignado a la oficina y número de documento.

6.12.3 Plantilla propuesta para la solicitud de pago de guardería y pago de beca por hijo

 Gobierno Bolivariano de Venezuela	Ministerio del Poder Popular Para la Educación Universitaria	Consejo Nacional de Universidades Oficina de Planificación del Sector Universitario	
¹ Día Mes Año / /			
OFICINA DE PLANIFICACIÓN DEL SECTOR UNIVERSITARIO SOLICITUD DE PAGO DE GUARDERÍA Y PAGO DE BECA POR HIJO			
² APELLIDOS Y NOMBRES	³ CÉDULA DE IDENTIDAD	⁴ CARGO DEL FUNCIONARIO	
⁵ UBICACIÓN ADMINISTRATIVA			
<u>⁶ TIPO DE SOLICITUD</u> PAGO DE GUARDERÍA			
⁷ DATOS DE LA INSTITUCIÓN ACADÉMICA			
Nombre:		Rif:	Telf.:
Dirección:		Mes a cancelar:	Monto:
⁸ DATOS DEL BENEFICIARIO			
Apellidos y nombres:			Edad:
Sexo:	Nivel académico:	Periodo académico:	
Nota: Anexar soportes			
⁹ OBSERVACIONES			
¹⁰ FIRMA DEL SOLICITANTE:	¹¹ RECIBIDO POR:	¹² SELLO DE RECIBIDO:	
Educación Universitaria Bolivariana y Socialista Calle Este 2 entre Esq. Dr. Paúl y Salvador de León, TORRE MPPEU -CNU, sector La Hoyada, Parroquia Catedral, Municipio Libertador, Caracas. www.opsu.gob.ve			
			¹³ 

Descripción de los campos de la plantilla propuesta

1. **Día, mes y año:** la fecha será emitida por el sistema una vez generado el documento electrónico.
2. **Apellidos y nombres:** identifica al trabajador que esta realizando la solicitud.
3. **Cédula de identidad:** indica el número de cédula de identidad del trabajador.
4. **Cargo del funcionario:** indica el cargo del trabajador.
5. **Ubicación administrativa:** indica la unidad de adscripción del trabajador.
6. **Datos de la institución académica:** indica los datos de la institución en la cual el beneficiario cursara estudios, y deberá suministrarse:
 - a) Nombre de la institución.
 - b) Número de Registro de Información Fiscal (R.I.F) de la institución.
 - c) Números telefónicos de la institución.
 - d) Dirección completa y exacta de la institución.
 - e) Mes a cancelar.
 - f) Monto a cancelar.
7. **Datos del beneficiario:** indica los datos de los hijo (a) del trabajador que gozara del beneficio de la guardería o beca, y deberá suministrarse:
 - a) Apellido y nombre del hijo (a) del trabajador.
 - b) Edad del beneficiario.
 - c) Sexo del beneficiario.
 - d) Nivel o grado académico a cursar por el beneficiario.
 - e) Periodo académico o año lectivo a cursar por el beneficiario.
8. **Observaciones:** área para señalar cualquier información que se considere relevante para el tramitar el requerimiento.

-
9. **Firma del solicitante:** firma del trabajador que está realizando el requerimiento, considerándose la implementación de firma electrónica.
 10. **Recibido por:** ésta sección está destinada para que la persona que reciba el requerimiento coloque su firma, la fecha y hora de recibido.
 11. **Sello de recibido:** área donde se colocara el sello de correspondencia recibida de la Oficina de Talento Humano.
 12. **Código de barra:** éste será emitido por el sistema una vez generado el documento electrónico. Estará constituido por el año, mes y día de solicitud, además del número asignado a la oficina y número de documento.

6.13 Propuesta de instrucciones de trabajo, basadas en el uso de documentos electrónicos

En este apartado se describirán las condiciones, el trámite y los documentos a consignar ante la Oficina de Talento Humano para realizar las solicitudes de constancia de trabajo, anticipo de prestación de antigüedad, pago de guardería y pago de beca por hijo.

6.13.1 Instrucciones de trabajo para la solicitud de constancia de trabajo

Condiciones

- ✓ Ser trabajador activo, egresado o jubilado de la institución.
- ✓ Definir el tipo de solicitud (es), si es constancia mensual, anual, cotización al IPASME o cotización al FAOV.

Trámite

- ✓ Ingresar a la Intranet o página Web (para las personas que estén fuera de la institución), de la Oficina de Planificación del Sector Universitario, cargar los datos requeridos en la plantilla e imprimir la misma.
- ✓ Entregar la plantilla denominada “SOLICITUD DE CONSTANCIA DE TRABAJO” en la Oficina de Talento Humano, ubicada en el piso 3.
- ✓ Las solicitudes se recibirán lunes y martes.
- ✓ Se realizan las constancias los días miércoles y jueves.
- ✓ Las constancias se remiten para la firma del Jefe (a) de la Oficina de Talento Humano, los días viernes.
- ✓ Se entregan las constancias los días lunes y martes.
- ✓ Una vez elaboradas y firmadas las constancias se le informa al trabajador mediante correo electrónico.
- ✓ Tiempo aproximado del trámite cinco (5) días hábiles.

6.13.2 Instrucciones de trabajo para la solicitud de anticipo de prestación de antigüedad

Condiciones

- ✓ Una vez que el trabajador tenga saldo disponible, podrá solicitar anticipo de prestación de antigüedad.
- ✓ El anticipo de prestación de antigüedad sólo podrá solicitarse una vez al año.
- ✓ Sólo podrá ser solicitado hasta el 75% del capital total de la prestación de antigüedad.
- ✓ Sólo podrá solicitarse anticipo de prestación de antigüedad, según la Ley Orgánica del Trabajo, para los siguientes casos:

-
1. Construcción, mejora o reparación de vivienda para el (la) trabajador (a) y su familia.
 2. Adquisición de vivienda para el (la) trabajador (a) y su familia.
 3. Liberación de hipoteca o de cualquier otro gravamen sobre vivienda de su propiedad.
 4. Pensiones escolares para el trabajador (a), cónyuge, hijos o con quien haga vida marital.
 5. Gastos por atención médica y hospitalaria para el trabajador (a), cónyuge, hijos o con quien haga vida marital (esto sólo en caso de que el servicio médico no pueda ser cubierto por la póliza de seguro contratado por la Oficina).

Caso 1. Construcción, mejora o reparación de vivienda para el (la) trabajador (a) y su familia.

Documentos a consignar

- ✓ Plantilla de solicitud de anticipo de prestación de antigüedad.
- ✓ Documento de Propiedad de la vivienda.
- ✓ En caso de ser de un familiar: Documento de propiedad y documento que certifique relación filial (partida de nacimiento, carta de concubinato o acta de matrimonio, copia de cédula de identidad).
- ✓ Presupuesto de la construcción, mejora o reparación, que cumpla con las exigencias de facturación del SENIAT (RIF, descripción de Imprenta, etc.) debe venir firmada y con sello húmedo y con un vencimiento inferior a 30 días.

Caso 2. Adquisición de vivienda para el (la) trabajador (a) y su familia.

Documentos a consignar

- ✓ Plantilla de solicitud de anticipo de prestación de antigüedad.
- ✓ Documento Opción Compra-Venta debidamente notariado.
- ✓ Copia de la cédula de identidad de los compradores y vendedores.

Caso 3. Liberación de hipoteca o de cualquier otro gravamen sobre vivienda de su propiedad.

Documentos a consignar

- ✓ Plantilla de solicitud de anticipo de prestación de antigüedad.
- ✓ Documento de Liberación de Hipoteca, que indique el monto adeudado.
- ✓ En caso de ser de un familiar: Documento de propiedad y documento que certifique relación filial (partida de nacimiento, carta concubinato o acta de matrimonio, copia de cédula de identidad).

Caso 4. Pensiones escolares para el trabajador (a), cónyuge, hijos o con quien haga vida marital.

Documentos a consignar

- ✓ Plantilla de solicitud de anticipo de prestación de antigüedad.
- ✓ En caso de ser de un familiar: documento que certifique relación filial (partida de nacimiento, carta de concubinato o acta de matrimonio, copia de cédula de identidad).

-
- ✓ Presupuesto, factura o cualquier otro documento que indique la necesidad de pago de un servicio educativo, que cumpla con las exigencias de facturación del SENIAT (RIF, descripción de Imprenta, etc.) debe venir firmada y con sello húmedo y con un vencimiento inferior a 30 días.

Caso 5. Gastos por atención médica y hospitalaria para el trabajador (a), cónyuge, hijos o con quien haga vida marital (esto sólo en caso de que el servicio médico no pueda ser cubierto por la póliza de seguro contratado por la Oficina).

Documentos a consignar

- ✓ Plantilla de solicitud de anticipo de prestación de antigüedad.
- ✓ En caso de ser de un familiar: documento que certifique relación filial (partida de nacimiento, carta de concubinato o acta de matrimonio, copia de cédula de identidad).
- ✓ Presupuesto, factura o cualquier otro documento que indique la necesidad de pago de un servicio médico, que cumpla con las exigencias de facturación del SENIAT (RIF, descripción de Imprenta, etc.) debe venir firmada y con sello húmedo y con un vencimiento inferior a 30 días.
- ✓ Informe médico que indique la necesidad del servicio médico solicitado.

Trámite

- ✓ Ingresar a la Intranet o página Web (para las personas que estén fuera de la institución), de la Oficina de Planificación del Sector Universitario, cargar los datos requeridos en la plantilla e imprimir la misma.
 - ✓ Entregar la plantilla denominada “SOLICITUD DE ANTICIPO DE PRESTACIÓN DE ANTIGÜEDAD” y los documentos requeridos en la Oficina de Talento Humano, ubicada en el piso 3.
-

-
- ✓ Las solicitudes se recibirán de lunes a jueves.
 - ✓ Las solicitudes se remiten para la firma del director, los días viernes.
 - ✓ Las solicitudes se remiten a la entidad bancaria los días lunes, una vez autorizado por la dirección.
 - ✓ Una vez emitidas las solicitudes a la entidad bancaria, la solicitud se hace efectiva en el transcurso de 24 a 48 horas.
 - ✓ Una vez remitidas las solicitudes al banco se le informa al trabajador mediante correo electrónico.
 - ✓ Tiempo aproximado del trámite cinco (5) días hábiles.

6.13.3 Instrucciones de trabajo para la solicitud de pago de guardería y pago de becas por hijo

Condiciones para el pago de guardería

- ✓ Se cancelara a todos los hijos (a) de los trabajadores con edades comprendidas entre cero (0) a cinco (5) años.
- ✓ El pago del beneficio se hará efectivo previa presentación de los recaudos requeridos, los primeros cinco (5) días de cada mes.
- ✓ Al trabajador se le cancelara el 40% del sueldo mínimo, tanto por concepto de matricula como de mensualidad.
- ✓ La cancelación del beneficio se efectuara los días 28 de cada mes, a través de la cuenta nómina del trabajador.

Documentos a consignar para optar al beneficio

- ✓ Copia de la cédula de identidad del trabajador, en caso de que la misma no se encuentre en el expediente del trabajador.
 - ✓ Copia de la partida de nacimiento del niño o niña, en caso de que la misma no se encuentre en el expediente del trabajador.
 - ✓ Copia del Registro Mercantil y R.I.F de la institución.
-

-
- ✓ Copia del recibo de pago de matricula (a vista del original), que tenga impreso el R.I.F. de la institución, sello húmedo y nombre del trabajador.

Documentos a consignar para el pago de mensualidad

- ✓ Copia del recibo de pago del Centro Educativo (en vista del original), que tenga impreso el R.I.F. de la institución, sello húmedo y nombre del trabajador.

Trámite

- ✓ Ingresar a la Intranet o página Web (para las personas que estén fuera de la institución), de la Oficina de Planificación del Sector Universitario, cargar los datos requeridos en la plantilla e imprimir la misma.
 - ✓ Entregar la plantilla denominada “SOLICITUD DE PAGO DE GUARDERIA Y PAGO DE BECAS POR HIJOS” y los documentos requeridos en la Oficina de Talento Humano ubicada en el piso 3. Las solicitudes se recibirán los primeros cinco (5) días de cada mes.
 - ✓ Las solicitudes se remiten para la autorización del director.
 - ✓ Una vez autorizadas las solicitudes por la dirección, se remiten a la entidad bancaria.
 - ✓ Una vez emitidas las solicitudes a la entidad bancaria, la cancelación del beneficio se hace efectivo en el transcurso de 24 a 48 horas.
 - ✓ Una vez remitidas las solicitudes al banco se le informa al trabajador mediante correo electrónico.
 - ✓ Tiempo aproximado del trámite veinticinco (25) días.
-

Condiciones para el pago de beca por hijo

Personal Administrativo

- ✓ La beca tendrá un valor mensual, de acuerdo al nivel académico del beneficiario.
- ✓ El promedio de notas del beneficiario deberá ser de catorce (14) puntos en adelante.
- ✓ La beca le será cancelada sólo a un hijo del funcionario.
- ✓ Las becas de educación superior se cancelaran hasta la edad de veinticinco (25) años a los hijos estudiantes que dependan económicamente del trabajador.
- ✓ El pago del beneficio se hará efectivo previa presentación de los recaudos requeridos.

Personal Obrero

- ✓ La beca tendrá un valor mensual de Bs. 100, ⁰⁰.
- ✓ La concesión de la beca estará sujeta al record académico, a la condición de alumno no repitiente y al nivel socioeconómico.
- ✓ La beca le será cancelada sólo a un hijo del funcionario.
- ✓ Las becas de educación superior se cancelaran hasta la edad de veinticinco (25) años a los hijos estudiantes que dependan económicamente del trabajador.
- ✓ El pago del beneficio se hará efectivo previa presentación de los recaudos requeridos.

Documentos a consignar para optar al beneficio

- ✓ Copia de la cédula de identidad del trabajador, en caso de que la misma no se encuentre en el expediente del trabajador.
 - ✓ Copia de la partida de nacimiento del niño o niña, en caso de que la misma no se encuentre en el expediente del trabajador.
 - ✓ Copia del Registro Mercantil y R.I.F de la institución.
-

Documentos a consignar para el pago del beneficio

- ✓ Constancia de estudio firmada y sellada por la institución.
- ✓ Constancia de promoción donde indique nota (Mayor de 14 puntos) o letra (Sobre literal C).
- ✓ Carta emitida por el funcionario, donde especifique que su representado no goza de becas por institución pública o privada.

Trámite

- ✓ Ingresar a la Intranet o página Web (para las personas que estén fuera de la institución), de la Oficina de Planificación del Sector Universitario, cargar los datos requeridos en la plantilla e imprimir la misma.
- ✓ Entregar la plantilla denominada “SOLICITUD DE PAGO DE GUARDERIA Y PAGO DE BECAS POR HIJOS” y los documentos requeridos en la Oficina de Talento Humano ubicada en el piso 3.
- ✓ Las solicitudes se recibirán una vez culminado el lapso o periodo académico.
- ✓ Las solicitudes se remiten para la autorización del director.
- ✓ Una vez autorizadas las solicitudes por la dirección, se remiten a la entidad bancaria.
- ✓ Una vez emitidas las solicitudes a la entidad bancaria, la cancelación del beneficio se hace efectivo en el transcurso de 24 a 48 horas.
- ✓ Una vez remitidas las solicitudes al banco se le informa al trabajador mediante correo electrónico.
- ✓ Tiempo aproximado del trámite veinticinco (25) días.

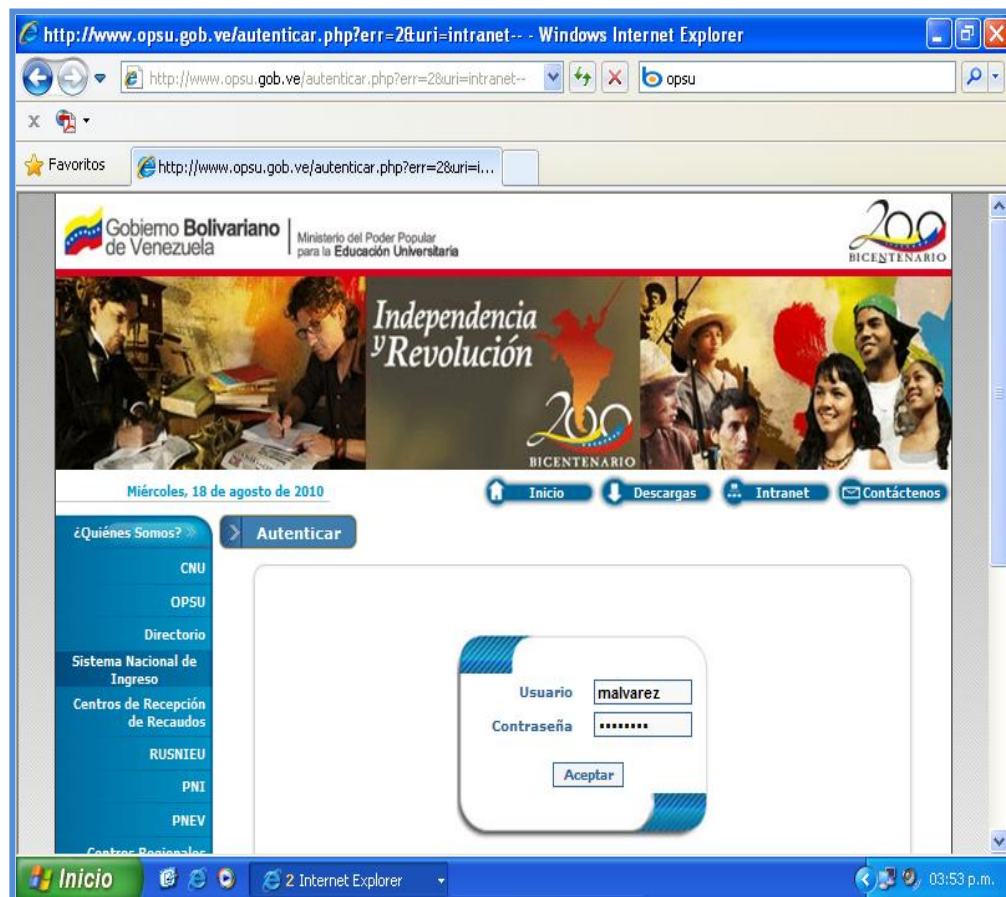
6.14 Propuesta de los componentes del servicio para el uso de documentos electrónicos.

Para realizar los trámites con los documentos electrónicos a través de la intranet de la institución, los usuarios deberán seguir los pasos que se detallan a continuación:

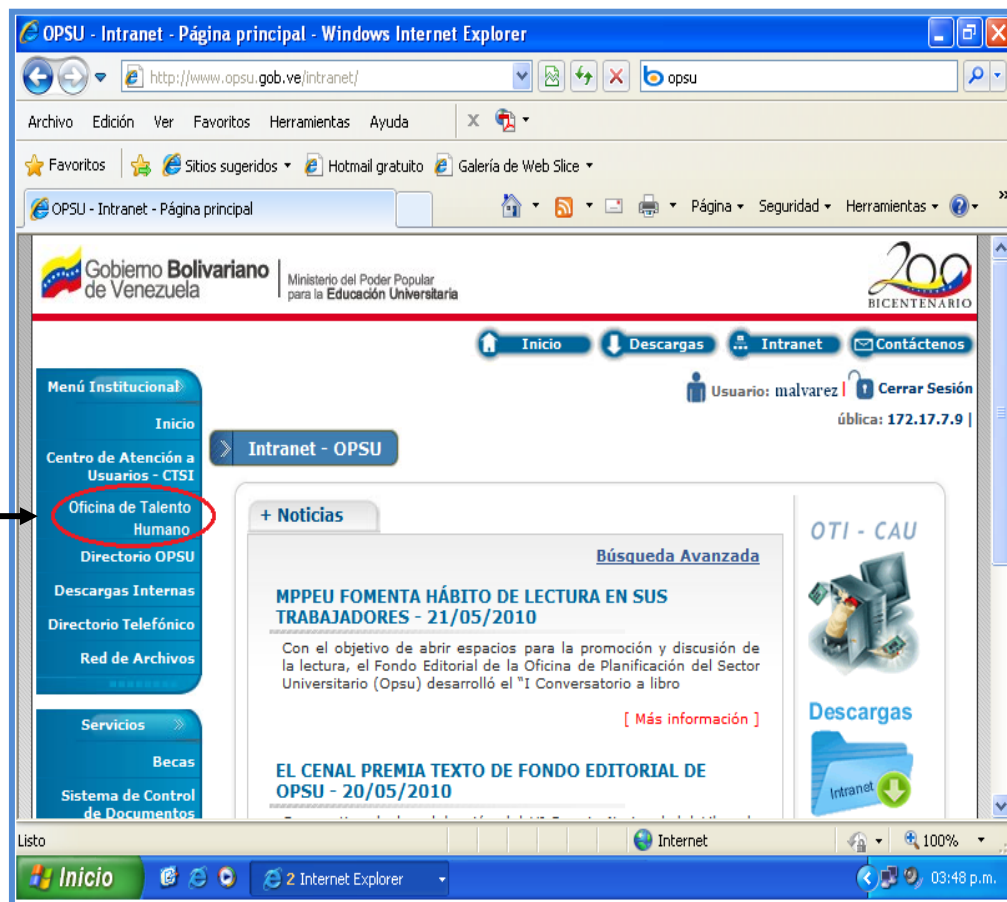
1. Como primer paso a seguir, para solicitar los requerimientos de información ante la Oficina de Talento Humano, se debe ingresar a la intranet de la Institución, a través de la página Web: www.opsu.gob.ve, luego debe presionar la opción INTRANET en la parte superior derecha de la página.



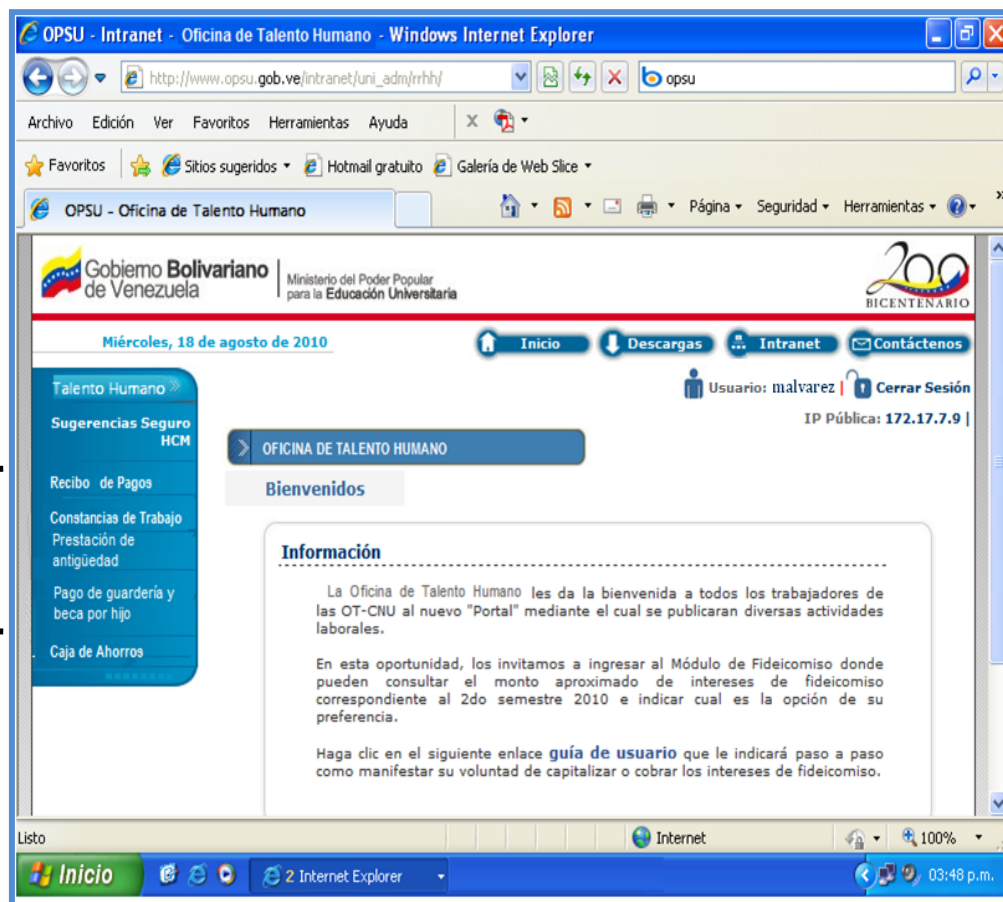
2. Una vez que el usuario haya ingresado a la Intranet, deberá autenticarse con su usuario y contraseña asignada por la Unidad de Tecnología de Información (UTI). Tal como se muestra en el siguiente recuadro:



3. Una vez que haya ingresado a la Intranet deberá dirigirse al módulo denominado "Oficina de Talento Humano", que se encuentra en el lado izquierdo de la página, tal como se mostrara a continuación:



4. Una vez que haya ingresado al módulo de la Oficina de Talento Humano, se desplegarán una serie de opciones entre las cuales se encontrarán: sugerencias seguro HCM, recibo de pago, caja de ahorro, y las propuestas, constancia de trabajo, prestación de antigüedad, pago de guardería y pago de beca por hijo, a las cuales el trabajador podrá ingresar a fin de satisfacer sus necesidades de información. Tal como, se mostrara a continuación:



Secciones
propuestas

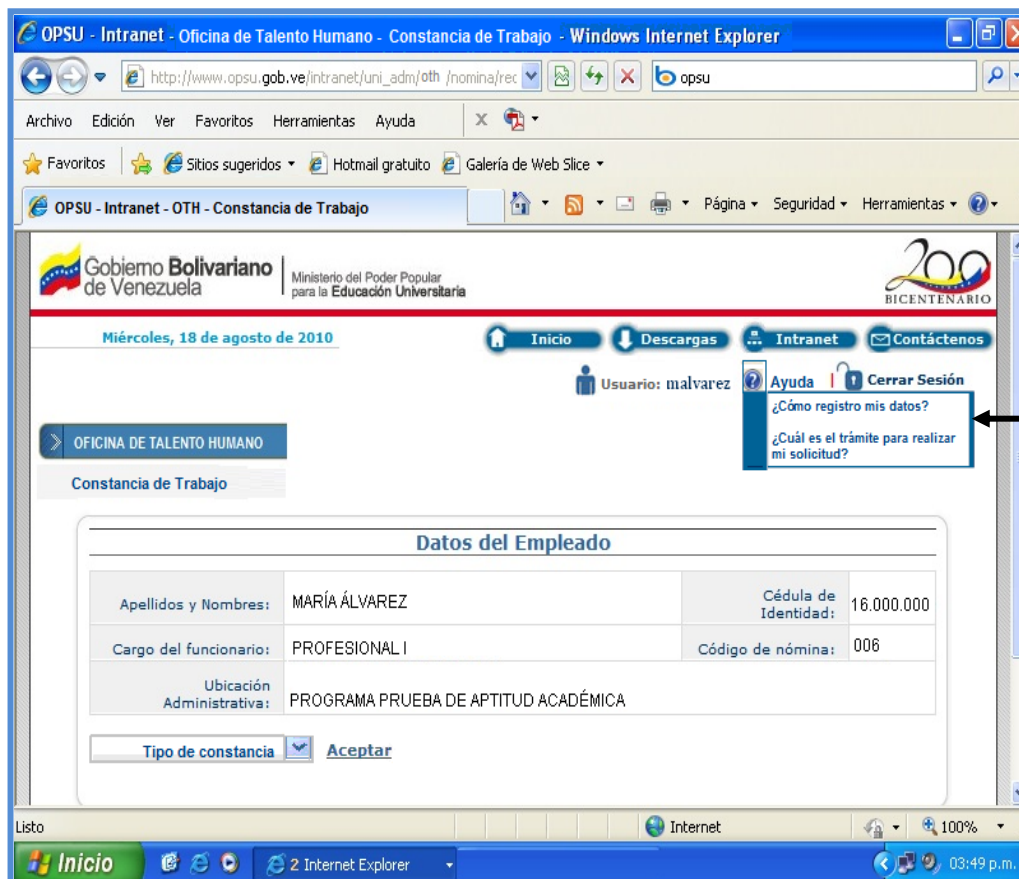
5. Una vez que el trabajador haya ingresado a la opción de su preferencia, el usuario podrá realizar las siguientes acciones:

Acción 1. Si desconoce el trámite a realizar:

El usuario deberá presionar el icono denominado “Ayuda”, donde se desplegarán dos opciones a descargar, según sea su requerimiento. Las cuales se detallarán a continuación:

- En la primera opción, denominada “¿Cómo registro mis datos?” se describirá cada uno de los campos de la plantilla seleccionada, de manera tal que el usuario esté al tanto de la información que debe suministrar. Por otro lado, se le explicará paso a paso como deberá ingresar los datos.

- En la segunda opción, denominada “¿Cuál es el trámite para realizar mi solicitud?” se suministrara información sobre las condiciones que deben cumplir los trabajadores para formalizar efectivamente su requerimiento, además de detallarse los documentos que éste debe consignar y el trámite a realizar.



Acción 2. Si conoce el trámite a realizar:

- ✚ El usuario podrá registrar sus datos e imprimir el documento electrónico, a fin realizar su requerimiento.

Caso 1. Solicitud de constancia de trabajo

Una vez que el trabajador haya seleccionado el tipo de requerimiento a realizar se mostrara una pantalla, en la cual se presentaran los datos del empleado, arrojados automáticamente por el sistema, los cuales son: apellido, nombre, cédula de identidad, cargo, ubicación administrativa y código de nómina.

Por otro lado, el trabajador deberá seleccionar el tipo de constancia a solicitar, ya sea, constancia mensual, anual, de cotización al IPASME o de cotización al FAOV.

OPSU - Intranet - Oficina de Talento Humano - Constancia de Trabajo - Windows Internet Explorer

http://www.opsu.gob.ve/intranet/uni_adm/oth/nomina/rec

OPSU - Intranet - OTH - Constancia de Trabajo

Gobierno Bolivariano de Venezuela | Ministerio del Poder Popular para la Educación Universitaria

Miércoles, 18 de agosto de 2010

Inicio Descargas Intranet Contáctenos

Usuario: malvarez Ayuda Cerrar Sesión

OFICINA DE TALENTO HUMANO

Constancia de Trabajo

Datos del Empleado

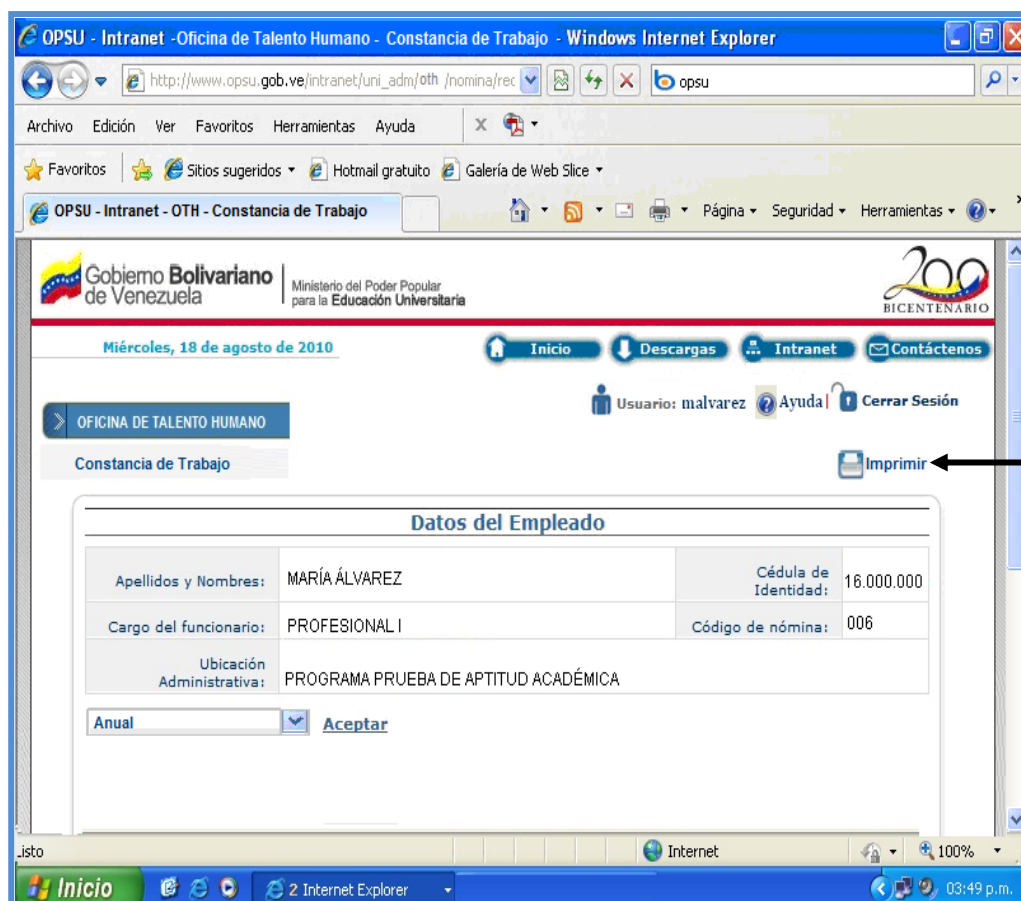
Apellidos y Nombres:	MARÍA ÁLVAREZ	Cédula de Identidad:	16.000.000
Cargo del funcionario:	PROFESIONAL I	Código de nómina:	006
Ubicación Administrativa:	PROGRAMA PRUEBA DE APTITUD ACADÉMICA		

Tipo de constancia [Aceptar](#)

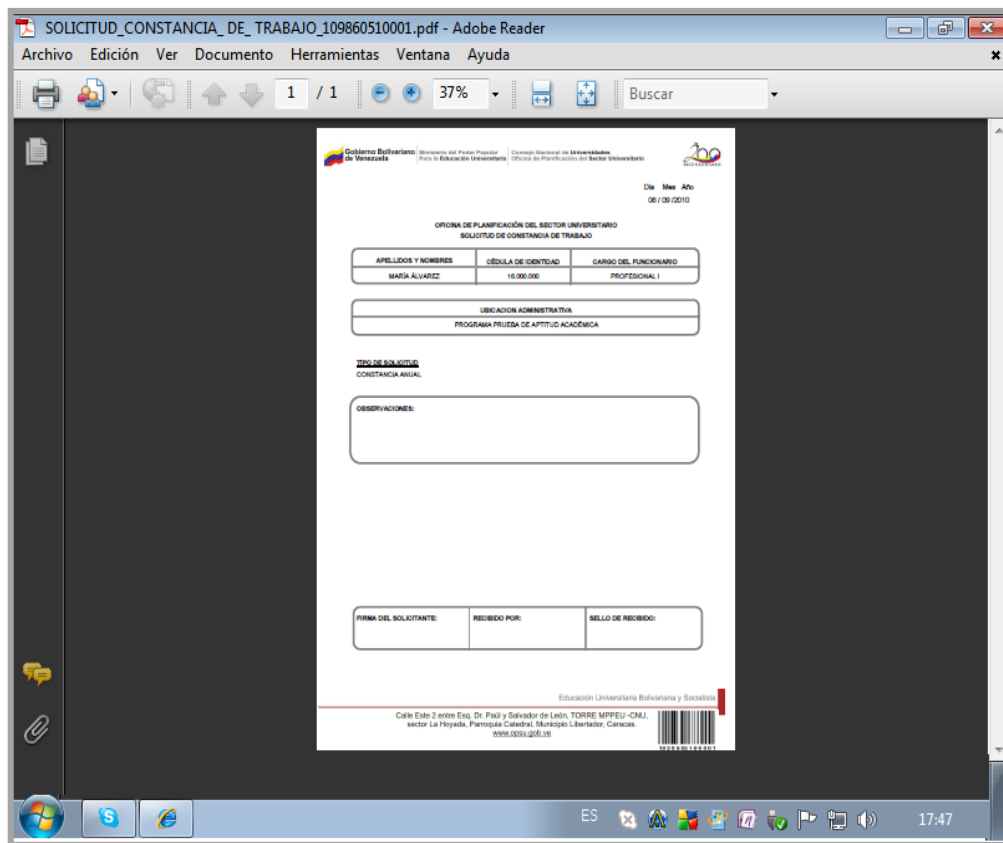
- Mensual
- Anual
- Cotización al IPASME
- Cotización al FAOV

Inicio 2 Internet Explorer 03:49 p.m.

Una vez que haya seleccionado el tipo de constancia, deberá presionar el botón “Aceptar”, y se le presentara el icono , el cual le indicara que puede imprimir el documento.



Si desea imprimir el documento, se generara automáticamente el mismo en formato PDF, el cual se presentara de la siguiente manera:



Caso 2. Solicitud de anticipo de prestación de antigüedad

Una vez que el trabajador haya seleccionado el tipo de requerimiento a realizar se mostrara una pantalla, en la cual se presentaran los datos del empleado, arrojados automáticamente por el sistema, los cuales son: apellido, nombre, cédula de identidad, cargo, ubicación administrativa y código de nómina.

Por otro lado, el trabajador deberá seleccionar el motivo de la solicitud (construcción, mejora o reparación de vivienda, adquisición de vivienda, liberación de hipoteca, pensión escolar o gastos por atención médica y hospitalaria), y presionar el botón "Aceptar".

OPSU- Intranet- Oficina de Talento Humano- Prestación de antigüedad- Windows Internet Explorer

http://www.opsu.gob.ve/intranet/juni_adm/oth/nomina/rec

OPSU- Intranet- OTH- Prestación de antigüedad

Gobierno Bolivariano de Venezuela | Ministerio del Poder Popular para la Educación Universitaria

Miércoles, 18 de agosto de 2010

Inicio Descargas Intranet Contáctenos

Usuario: malvarez Ayuda Cerrar Sesión

OFICINA DE TALENTO HUMANO

Prestación de antigüedad

Datos del Empleado

Apellidos y Nombres:	MARÍA ÁLVAREZ	Cédula de Identidad:	16.000.000
Cargo del funcionario:	PROFESIONAL I	Código de nómina:	006
Ubicación Administrativa:	PROGRAMA PRUEBA DE APTITUD ACADÉMICA		

Motivo de la Solicitud (dropdown menu):

- Construcción, mejora o reparación de vivienda
- Adquisición de vivienda
- Liberación de hipoteca
- Pensión escolar
- Gastos por atención médica y hospitalaria

Aceptar (button)

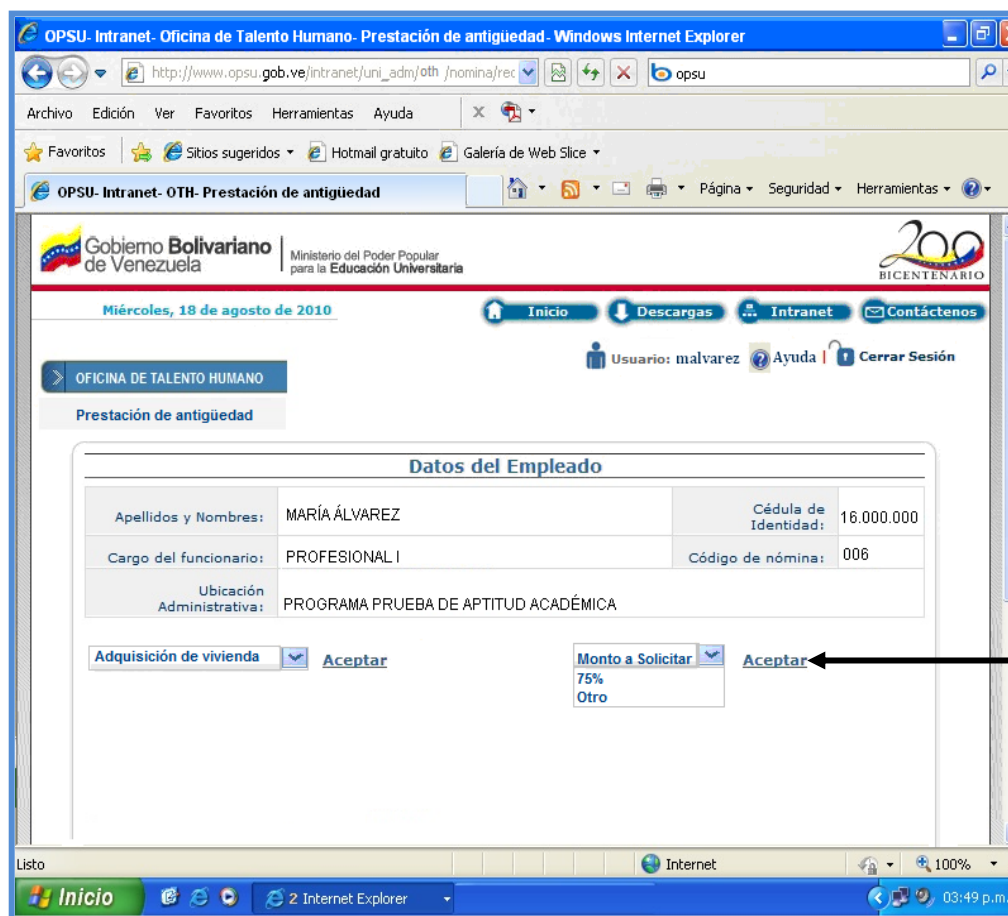
Monto a Solicitar (dropdown menu) **Aceptar** (button)

Listo

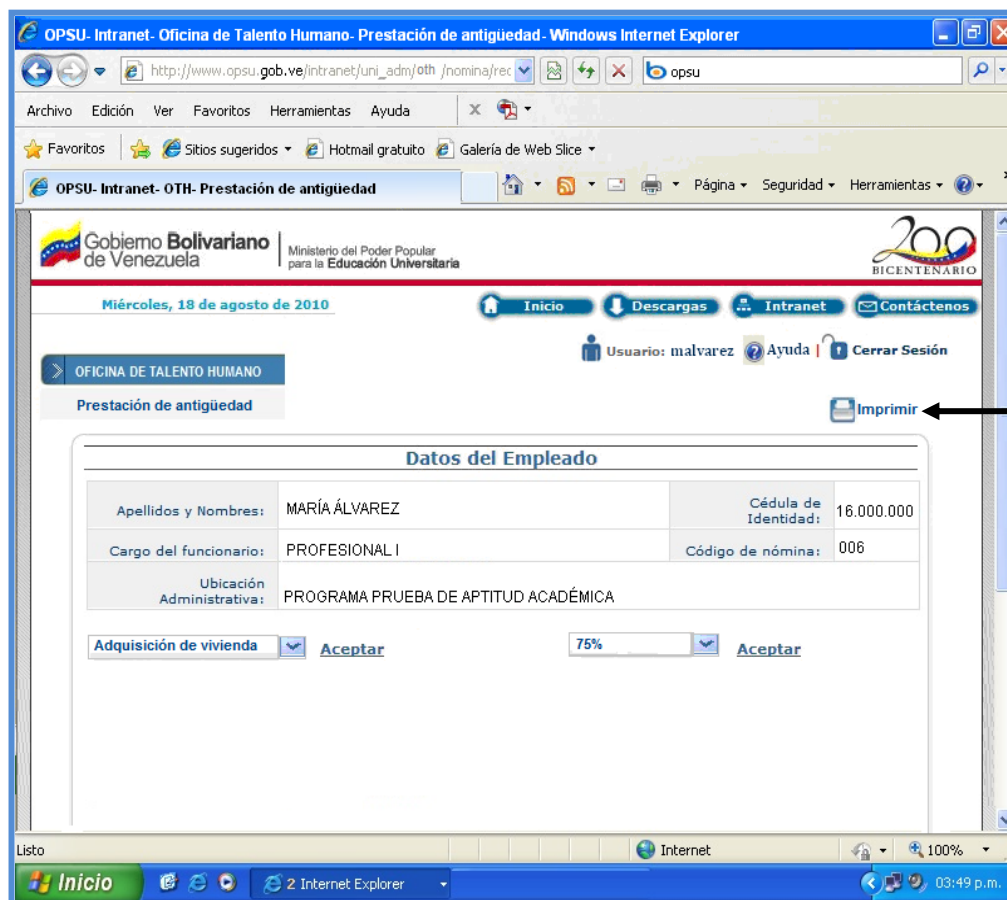
Internet 100%

Inicio 2 Internet Explorer 03:49 p.m.

Una vez seleccionado el motivo de la solicitud, el trabajador deberá ingresar su monto a requerir, el cual podrá ser el 75% o un monto inferior de lo acreditado o depositado en el Fondo de Prestaciones de Antigüedad, esto de acuerdo a lo estipulado por la Ley Orgánica del Trabajo.



Si selecciona la opción del 75%, deberá presionar el botón “Aceptar”, y se le presentara el icono , el cual le indicara que puede imprimir el documento.



Si desea imprimir el documento, se generara automáticamente el mismo en formato PDF, el cual se presentara de la siguiente manera:

SOLICITUD_ANTICIPO_DE_PRESTACIÓN_ANTIGÜEDAD_109860510002.pdf - Adobe Reader

Archivo Edición Ver Documento Herramientas Ventana Ayuda

1 / 1 37% Buscar

GOBIERNO BOLIVARIANO DE VENEZUELA
Ministerio del Poder Popular
Para la Educación Universitaria

Consejo Nacional de Universidades
Oficina de Planificación del Sector Universitario

Di: Mes: Año:
08/ 09 / 2010

OFICINA DE PLANIFICACIÓN DEL SECTOR UNIVERSITARIO
SOLICITUD DE ANTICIPO DE PRESTACIÓN DE ANTIGÜEDAD

APELLIDOS Y NOMBRES	CÉDULA DE IDENTIDAD	CARGO DEL FUNCIONARIO
MARIA ALVAREZ	18.008.000	PROFESIONAL I

UBICACIÓN ADMINISTRATIVA:
PROGRAMA PRUEBA DE APTITUD ACADEMICA

DATOS DE LA SOLICITUD

Motivo de solicitud: Constitución, Mejora o reparación de vivienda	Monto: 75%
--	------------

Note: Anexar soporte

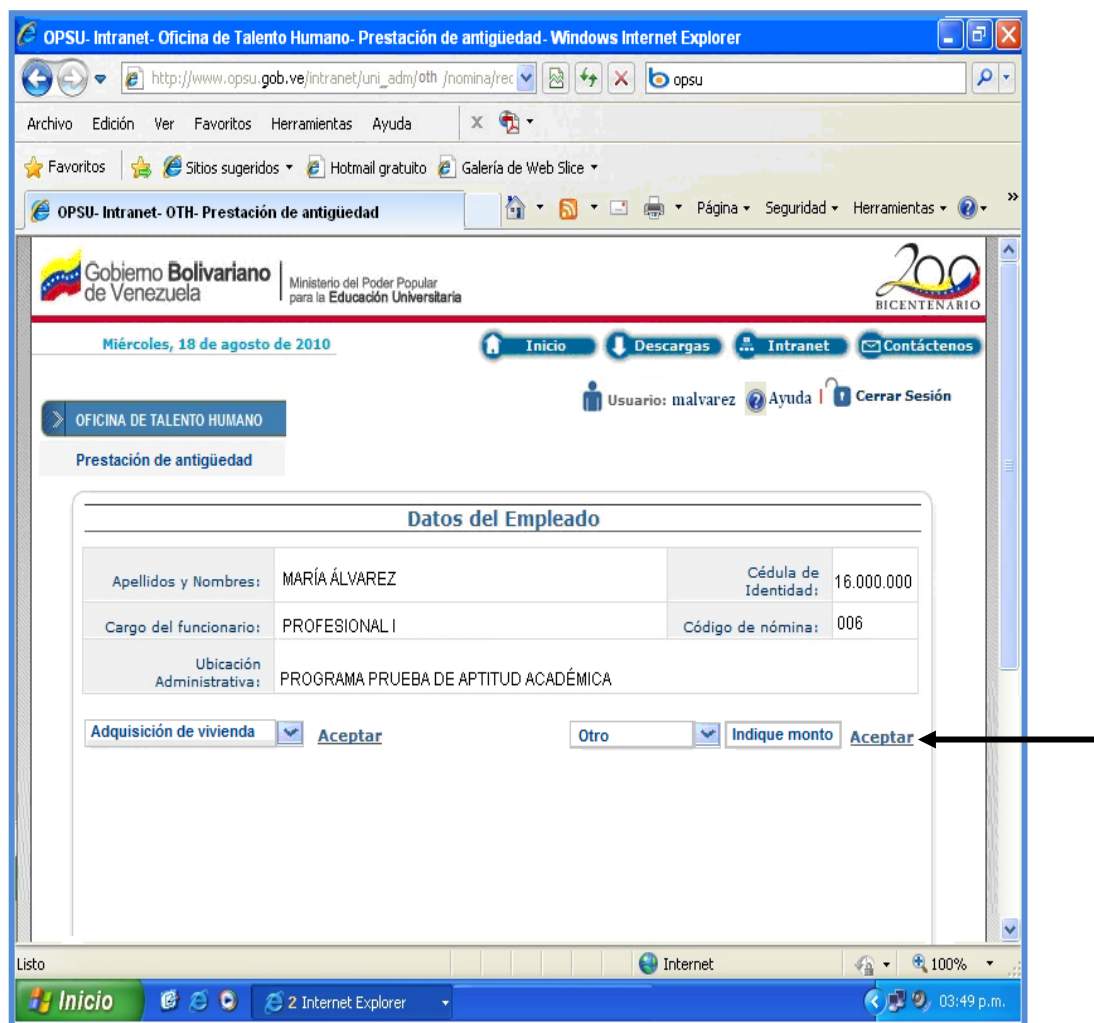
OBSERVACIONES:

Firma del solicitante: Recibido por: Sello de recibido:

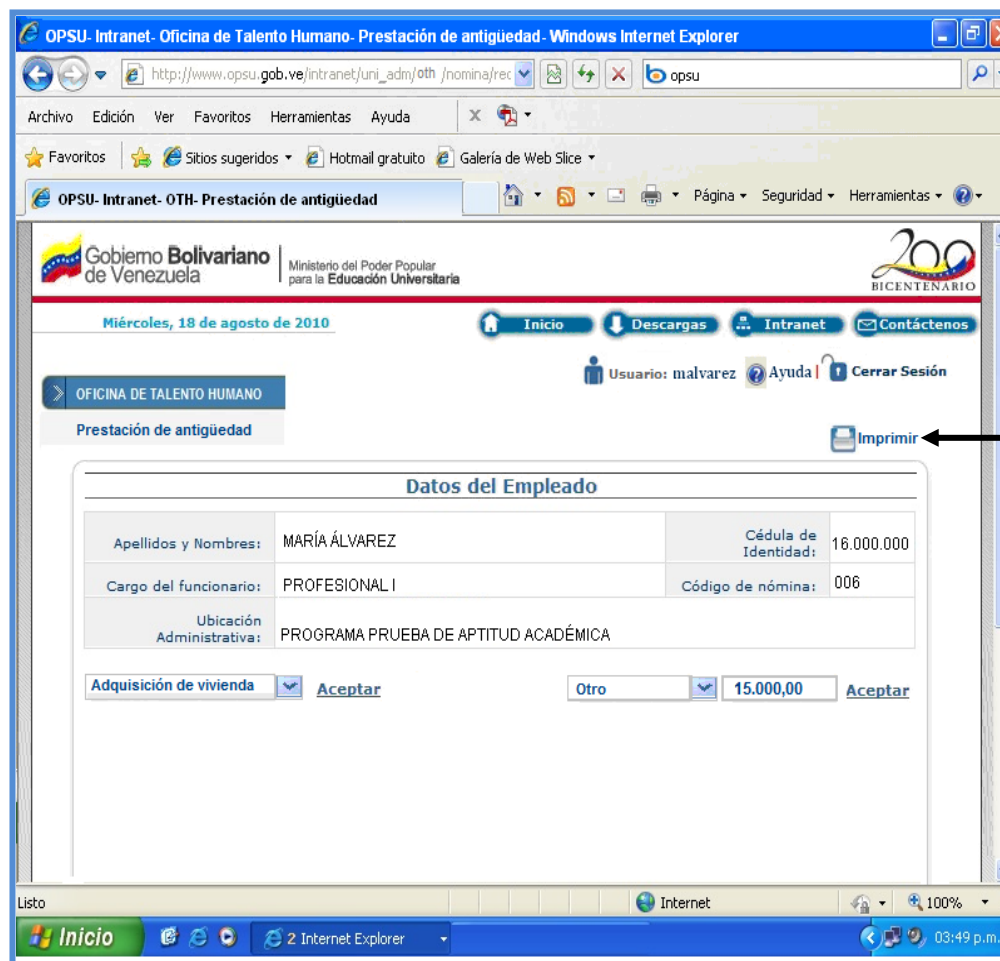
Educación Universitaria Bolivariana y Socialista
Calle Este 2 entre Exq. Dr. Paz y Salvador de León, TORRE MPPEU-CMU,
Sector La Hoyada, Parroquia Calabozo, Municipio Libertador, Caracas.
www.oeu.gov.ve

ES 17:47

Si selecciona la opción de otro monto, podrá indicar la cantidad a solicitar, en el recuadro denominado “indique monto” siempre y cuando, sea menor a lo establecido por la Ley Orgánica del Trabajo.



Una vez que haya ingresado su monto deberá presionar el botón “Aceptar”, y se le presentara el icono , el cual le indicara que puede imprimir el documento.



Si desea imprimir el documento, se generara automáticamente el mismo en formato PDF, el cual se presentara de la siguiente manera:

Gobierno Boliviano de Venezuela Ministerio del Poder Popular para la Educación Universitaria Consejo Nacional de Universidades Oficina de Planificación del Sector Universitario

09 / 09 / 2010

OFICINA DE PLANIFICACIÓN DEL SECTOR UNIVERSITARIO
SOLICITUD DE ANTIPO DE PRESTACIÓN DE ANTIGÜEDAD

APELLIDOS Y NOMBRES	CÉDULA DE IDENTIDAD	CARGO DEL FUNCIONARIO
RAMA ALVAREZ	18.006.006	PROFESIONAL I

UBICACIÓN ADMINISTRATIVA
PROGRAMA PRUEBA DE APTITUD ACADÉMICA

DATOS DE LA SOLICITUD

Motivo de solicitud	Moneda
Construcción, Mejora o reparación de vivienda	15.000 ₡

Nota: Alinear aspañas

OBSERVACIONES:

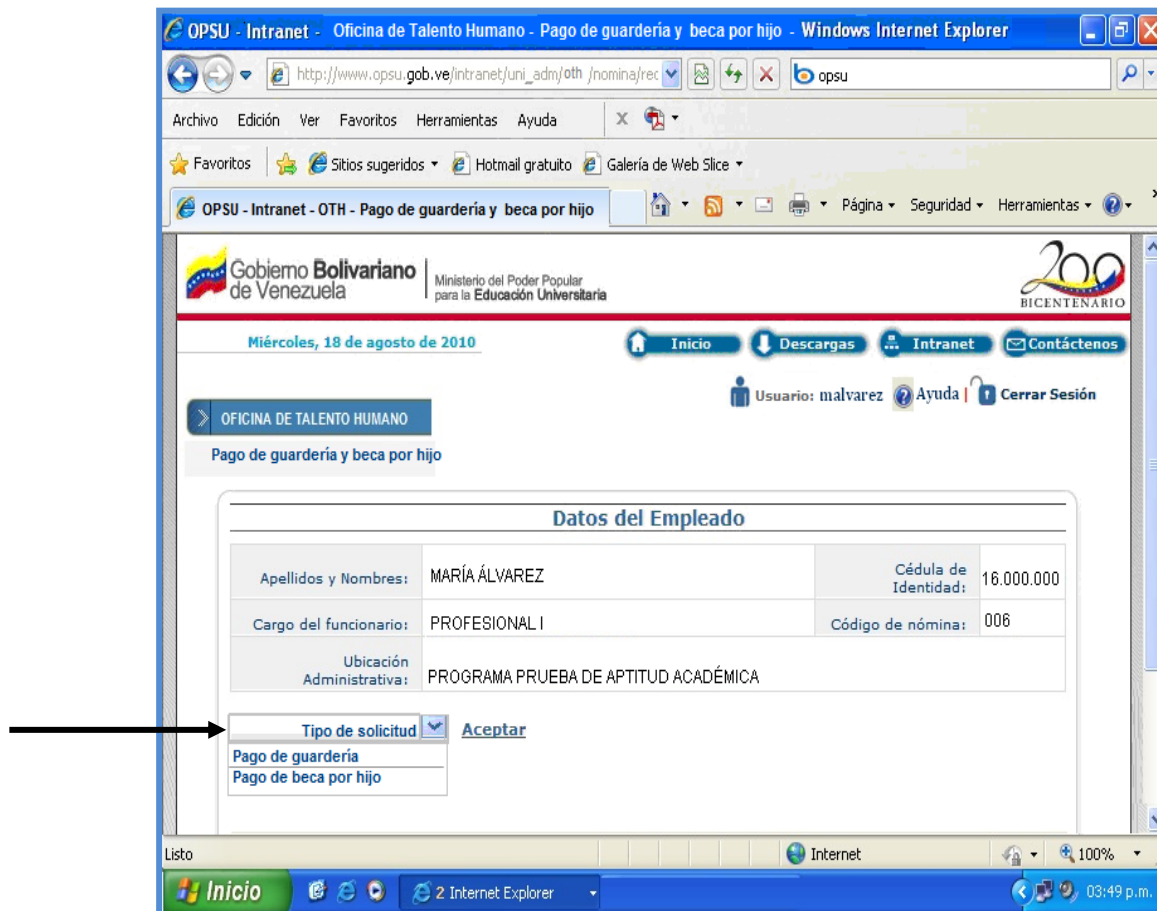
Firma del solicitante: Recibido por: Sello de recibido:

Educación Universitaria Bolivariana y Socialista
Calle Este 2 entre Esq. Dr. Paúl y Salvador de León, TORRE MPPEU-CMJ,
sector La Hoyada, Parroquia Cañadón, Municipio Libertador, Caracas.
www.upsu.edu.ve

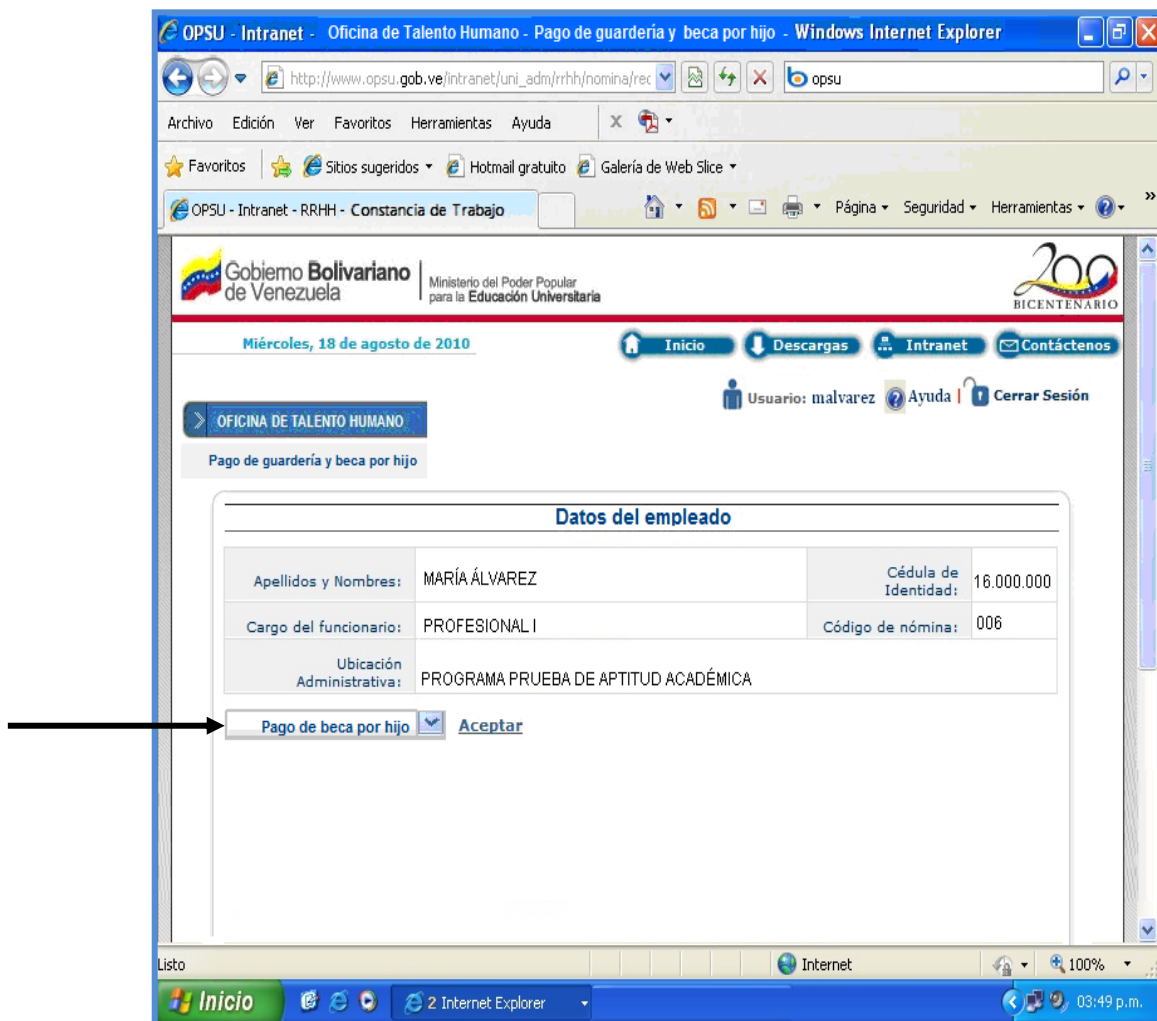
Caso 3. Solicitud de pago de guardería y pago de becas por hijos

Una vez que el trabajador haya seleccionado el tipo de requerimiento a realizar se mostrara una pantalla, en la cual se presentaran los datos del empleado, arrojados automáticamente por el sistema, los cuales son: apellido, nombre, cédula de identidad, cargo, ubicación administrativa y código de nómina.

Por otro lado, el trabajador deberá seleccionar el tipo de solicitud (pago de guardería o pago de beca por hijo), y presionar el botón “Aceptar”.



Una vez que haya seleccionado su tipo de solicitud, cualquier sea el caso, debe presionar la opción “Aceptar”.



Luego, deberá ingresar los datos de la institución académica donde cursara estudios el beneficiario, tales como, el nombre de la institución, el R.I.F., el número telefónico y la dirección, además, debe ingresar el mes a cancelar y el monto.

OPSU - Intranet - Oficina de Talento Humano - Pago de guardería y beca por hijo - Windows Internet Explorer

http://www.opsu.gob.ve/intranet/uni_adm/oth/nomina/rec opsu

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Favoritos Sitios sugeridos Hotmail gratuito Galería de Web Slice

OPSU - Intranet - OTH - Pago de guardería y beca por hijo

Gobierno Bolivariano de Venezuela | Ministerio del Poder Popular para la Educación Universitaria

200 BICENTENARIO

Miércoles, 18 de agosto de 2010

Inicio Descargas Intranet Contáctenos

Usuario: malvarez Ayuda Cerrar Sesión

OFICINA DE TALENTO HUMANO

Pago de guardería y beca por hijo

Datos del Empleado

Apellidos y Nombres:	MARÍA ÁLVAREZ	Cédula de Identidad:	16.000.000
Cargo del funcionario:	PROFESIONAL I	Código de nómina:	006
Ubicación Administrativa:	PROGRAMA PRUEBA DE APTITUD ACADÉMICA		

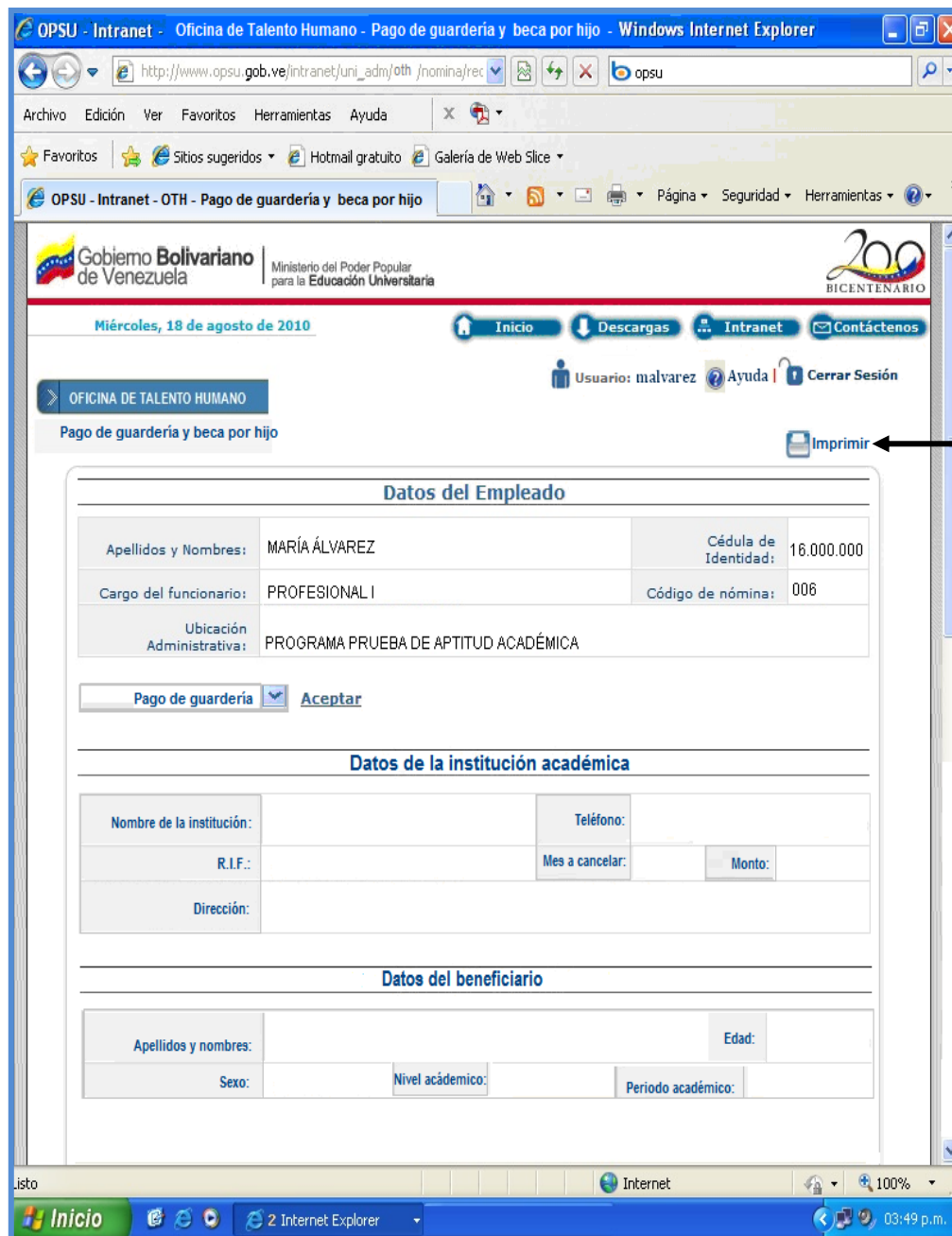
Pago de guardería

Datos de la institución académica

Nombre de la institución:	Teléfono:		
R.I.F.:	Mes a cancelar:	Monto:	
Dirección:			

Inicio 2 Internet Explorer 03:49 p.m.

Por otro lado, debe ingresar los datos del beneficiario, tal como, apellidos, nombres, edad, sexo, nivel académico y período académico. Y una vez que haya ingresado todos los datos, podrá presionar el icono , el cual le indicara que puede imprimir el documento.



Si desea imprimir el documento, se generara automáticamente el mismo en formato PDF, el cual se presentara de la siguiente manera:

Solicitud de pago de guardería

SOLICITUD_PAGO_DE_GUARDERIA_y_PAGO_DE_BECA_POR_HIJO_109860510004.pdf - Adobe Reader

Archivo Edición Ver Documento Herramientas Ventana Ayuda

1 / 1 37% Buscar

Gobierno Bolivariano de Venezuela Ministerio del Poder Popular para la Educación Universitaria Consejo Nacional de Universidades Oficina de Planificación del Sector Universitario

Día Mes Año
09/09/2010

OFICINA DE PLANIFICACIÓN DEL SECTOR UNIVERSITARIO
SOLICITUD DE PAGO DE GUARDERÍA Y PAGO DE BECA POR HIJO

APELLIDOS Y NOMBRES	CÉDULA DE IDENTIDAD	CARGO DEL FUNCIONARIO
MARIA ALVAREZ	16.006.000	PROFESIONAL I

UBICACIÓN ADMINISTRATIVA
PROGRAMA PRUEBA DE APTITUD ACADÉMICA

TIPO DE SOLICITUD
PAGO DE GUARDERÍA

DATOS DE LA INSTITUCIÓN ACADÉMICA

Nombre: U.E.P "Guatavo Codazzi"	R# J-0038469-4	Tel: (02) 29721 00 00
Dirección: Santa Teresa del Tuy, Municipio Independencia, Ar. Falcon.	Mes a cancelar: Septiembre	Monto: 420,00

DATOS DEL BENEFICIARIO

Apellidos y nombres: Leonardo Mendoza Alvarez	Edad: 5	
Sexo: Masculino	Nivel académico: Pre-secundario	Período académico: 2010-2011

Nota: Anexar aportes

OBSERVACIONES:

FIRMA DEL SOLICITANTE: RECIBIDO POR: SELLO DE RECIBIDO:

Educación Universitaria Bolivariana y Socialista
Calle Este 2 entre Exq. Dr. Paz y Salvador de León, TORRE MPPEU - CMJ,
Sector La Hoyada, Parroquia Catrín, Municipio Libertador, Caracas.
www.upsu.gov.ve

18:15

Solicitud de pago de beca por hijo

SOLICITUD_PAGO_DE_GUARDERIA_y_PAGO_DE_BECA_POR_HIJO_109860510004.pdf - Adobe Reader

Archivo Edición Ver Documento Herramientas Ventana Ayuda

1 / 1 37% Buscar

Gobierno Boliviano de Venezuela Ministerio del Poder Popular para la Educación Universitaria Consejo Nacional de Universidades Oficina de Planificación del Sector Universitario

Día Mes Año
09/09/2010

OFICINA DE PLANIFICACIÓN DEL SECTOR UNIVERSITARIO
SOLICITUD DE PAGO DE GUARDERÍA Y PAGO DE BECA POR HIJO

APELLIDOS Y NOMBRES	CÉDULA DE IDENTIDAD	CARGO DEL FUNCIONARIO
MATA ALVAREZ	16.066.000	PROFESIONAL I

UBICACIÓN ADMINISTRATIVA
PROGRAMA PRUEBA DE APTITUD ACADÉMICA

TIPO DE SOLICITUD:
PAGO DE BECA POR HIJO

DATOS DE LA INSTITUCIÓN ACADÉMICA			
Nombre: U.E.P "Agustín Arvelo"	RIF: J-3039481-4	NIT:	02755291.11.11
Dirección: Santa Teresa del Tuy, Municipio Independencia, Av. Faccioli 977	Mes a cancelar: Septiembre	Monto:	100,00

DATOS DEL BENEFICIARIO	
Apellidos y nombres: Leonardo Mendoza Álvarez	Edad: 5
Sexo: Masculino	Nivel académico: Pre-secundario
Período académico: 2010-2011	

Nota: Anexar copias

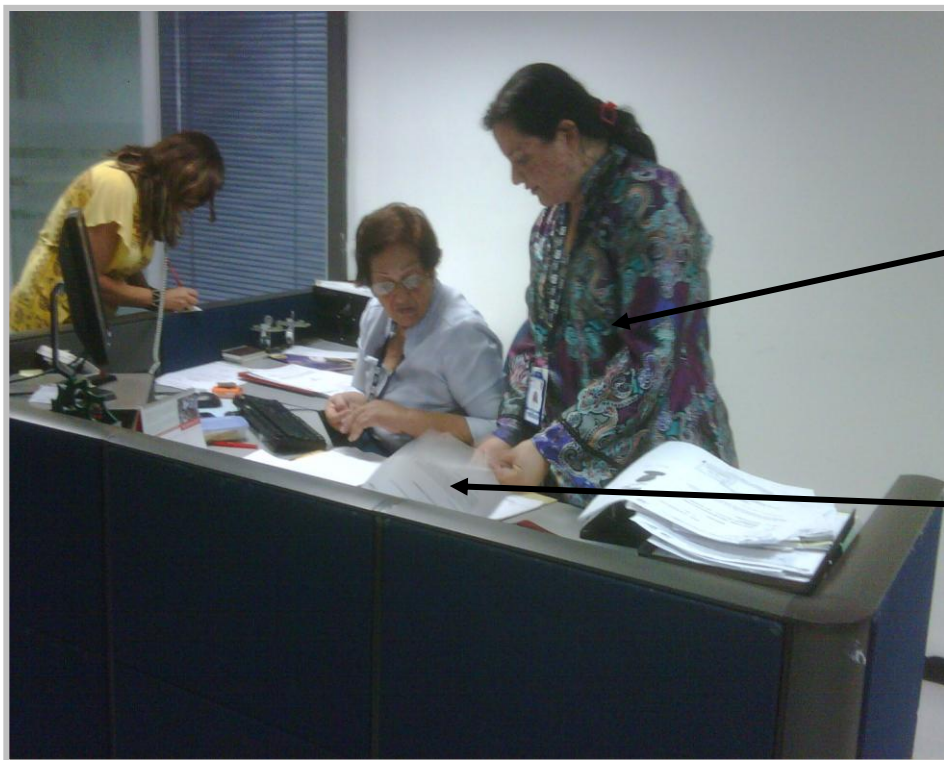
OBSERVACIONES:

FIRMA DEL SOLICITANTE:	RECIBIDO POR:	SELLO DE RECIBIDO:

Educación Universitaria Bolivariana y Socialista
Calle Este 2 entre Esq. Dr. Páuli y Salvador de León, TORRE MPPEU-CMU,
sector La Hoyada, Parroquia Carabini, Municipio Libertador, Caracas.
www.0099.026.05

ES 18:15

- Una vez que el trabajador haya impreso el documento electrónico, deberá dirigirse a la Oficina de Talento Humano, ubicada en el piso 3 de la Torre MPPEU- CNU (antigua torre del Banco Caribe), y entregarle a la secretaria de dicha oficina un original y una copia de su requerimiento, con todos los recaudos anexos. Esto a fin, de que la misma le devuelva la copia con sello y firma de recibido.

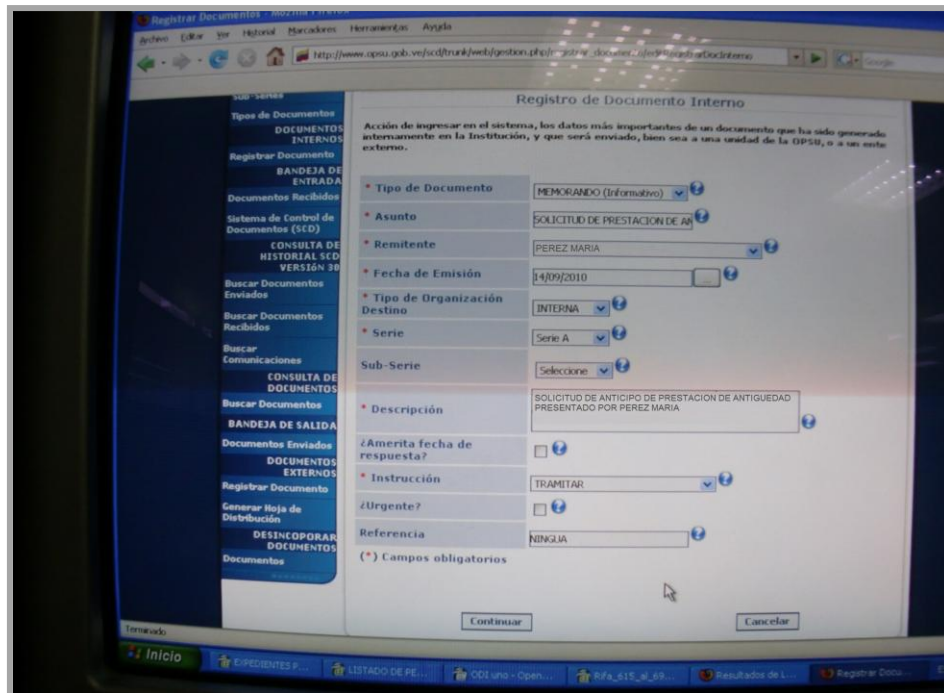


Trabajadora
entregando su
requerimiento

Documentos a
consignar

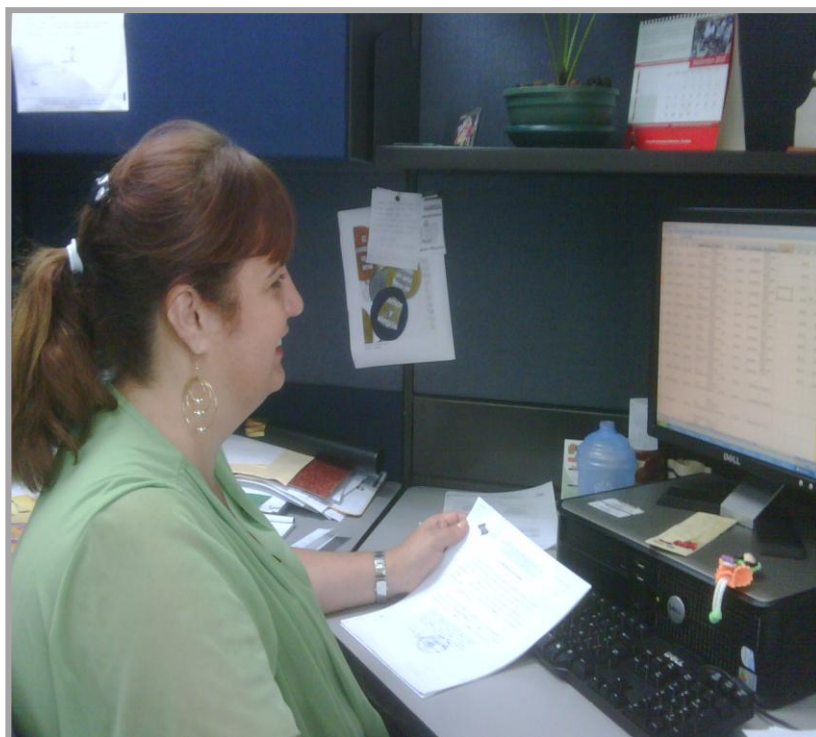
(Imagen 1) Trabajadora entregando su requerimiento

7. Luego que la secretaria de la Oficina de Talento Humano haya atendido al trabajador (usuario) y recibido su requerimiento, deberá registrar en el sistema denominado “Sistema de Control de Documentos”, el requerimiento del trabajador y describir cada uno de los documentos consignados por el mismo.



(Imagen 2) Campos del Sistema de Control de Documentos

8. Una vez registrado el requerimiento en el sistema, la secretaria procederá a entregarle la información y los documentos al analista que se encargara de procesar la información y dar respuesta al requerimiento.
9. El analista al recibir la información y los documentos del requerimiento del trabajador, procederá a procesar la solicitud.



(Imagen 3) Analista procesando el requerimiento

10. La analista procesa la información, y se le suministra respuesta al usuario, éste procede a entregarle al personal de archivo, mediante el formulario denominado “Control de recepción de documentos”, los documentos generados por la solicitud del requerimiento
11. Una vez que el personal de archivo recibe los documentos con el formulario de entrega de los mismos, procede a verificar que todos los documentos indicados en el mismo se encuentren efectivamente anexos, entregando una copia del mismo al analista emisor con fecha y firma de recibido.
12. Verificados los documentos, el personal de archivo se encargara de clasificar e identificar los documentos, agrupándolos según el cuadro de clasificación documental de la institución, el cual refleja las funciones generales y actividades específicas de la Oficina de Talento Humano.

13. Una vez los documentos clasificados, se procede a su ordenación, lo cual consiste en la ubicación física de los documentos dentro de las respectivas series, de acuerdo al sistema de ordenación previsto.



(Imagen 4) Personal de archivo clarificando documentos

14. Luego se procede a la instalación y deposito de los documentos en las estanterías, y en las carpetas correspondientes.



(Imagen 5) Archivo de la Oficina de Talento Humano

Por otro lado, los usuarios externos de la institución (personal egresado, pensionado y jubilado), podrán realizar la solicitud de constancia de trabajo a través de la página Web de la institución, pudiendo solicitar la misma a través de correo electrónico o dirigiéndose personalmente ante la Oficina de Talento Humano. Considerándose, a su vez, el personal activo que se encuentre fuera de la institución y que no tiene acceso a la Intranet; también podrá solicitar anticipo de prestación de antigüedad, pago de guardería y pago de beca por hijo pudiendo solicitar la misma a través del correo electrónico o dirigiéndose personalmente ante la Oficina de Talento Humano.

A continuación, se describirán paso a paso los componentes del sistema:

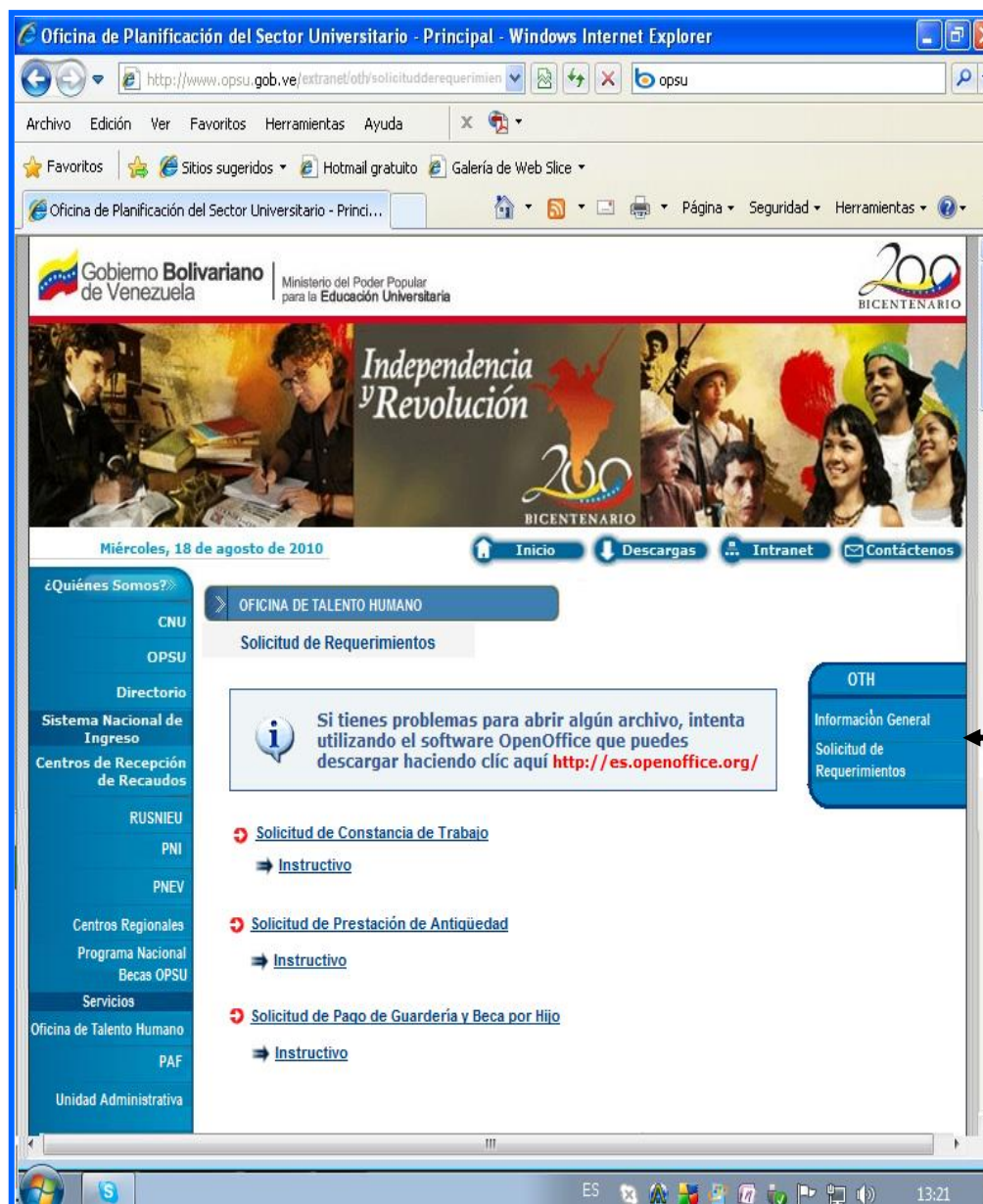
- Como primer paso se debe ingresar a la página Web de la institución, a través de la siguiente dirección: www.opsu.gob.ve. Una vez que haya ingresado a la página, deberá dirigirse al menú que se encuentra en el lado izquierdo de la página y presionar la sección denominada “Oficina de Talento Humano”.



- Una vez que haya ingresado a esta sección, aparecerá el menú denominado “OTH”, el cual consta de la información general de la Oficina de Talento Humano y de la opción de solicitud de requerimientos, en la cual el usuario podrá descargar las plantillas, a fin de realizar su requerimiento.



- El usuario podrá presionar la opción denominada “solicitud de requerimientos” a fin de descargar la plantilla e ingresar los datos para realizar su requerimiento.



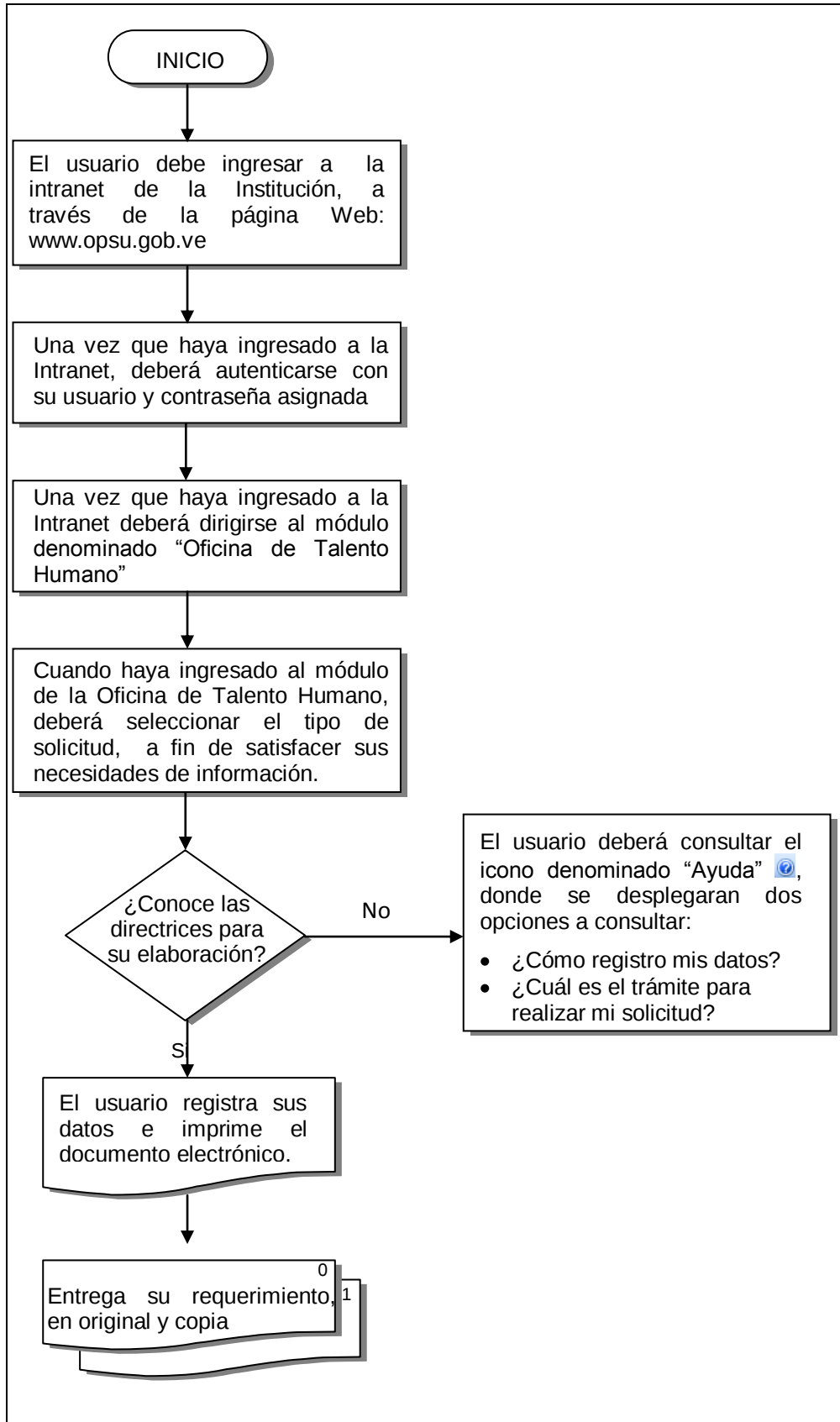
-
- Una vez que presione la opción de su preferencia, se descargarán las plantillas descritas en el apartado 6.12.1, 6.12.2 y 6.12.3 y las instrucciones de llenado de las mismas, así como, las condiciones para realizar el requerimiento y la tramitación del mismo. El requerimiento podrá efectuarse mediante el correo electrónico de la Oficina de Talento Humano o dirigirse a dicha oficina y entregar el requerimiento personalmente.
 - Una vez que el usuario se dirija a la Oficina de Talento Humano a entregar su requerimiento, se realizarán los pasos descritos en el apartado 7 al 14 de esta misma sección.

15. Flujograma del proceso de trabajo, para la tramitación de requerimientos ante la Oficina de Talento Humano.

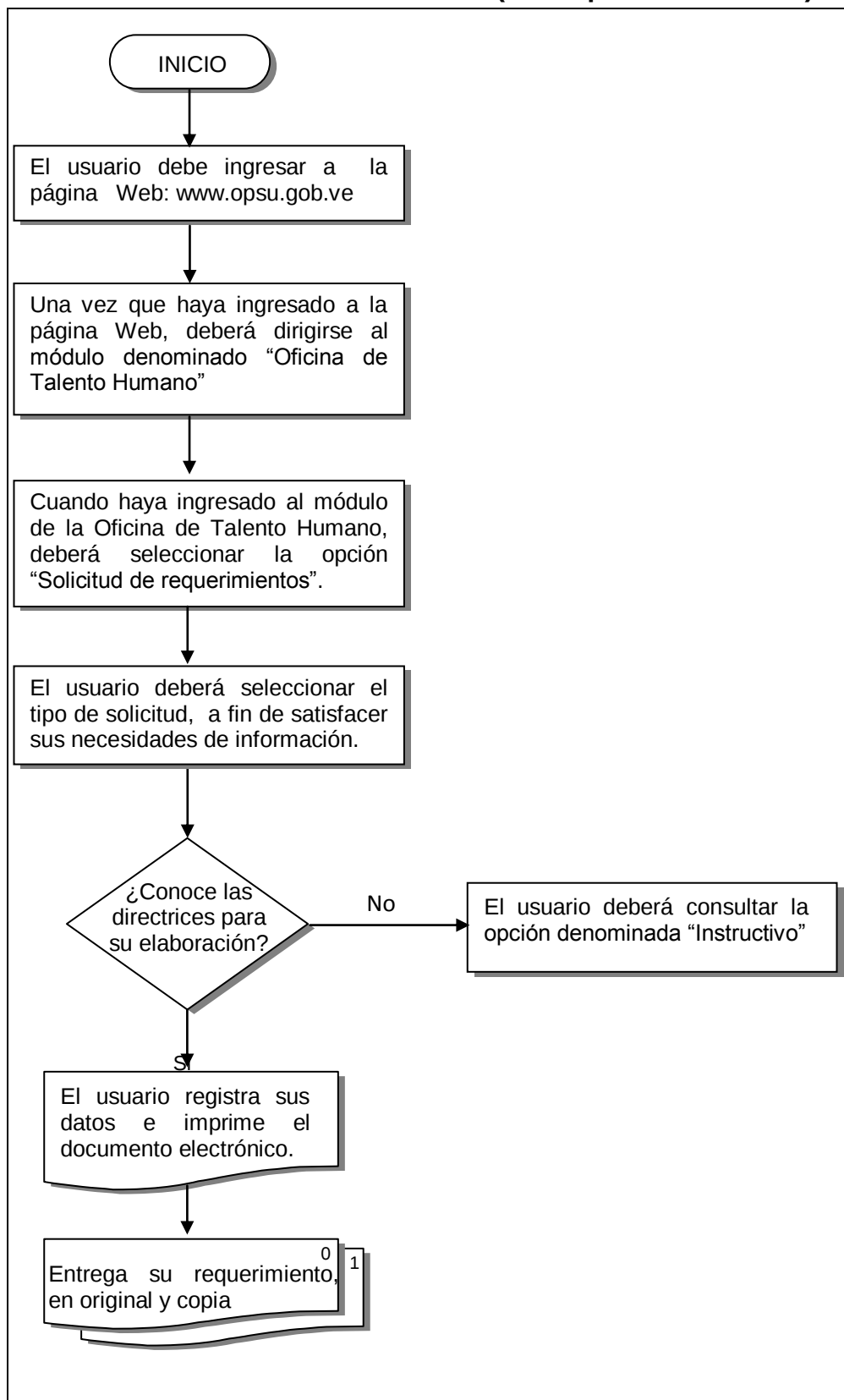
A continuación se presentarán, los procesos de trabajo para la tramitación de requerimientos ante la Oficina de Talento Humano, a fin de describir como se deberán iniciar y culminar los mismos, a fin de lograr el objetivo deseado. Además, de representar las actividades que se llevan a cabo por dicha oficina y permitir visualizar el flujo de la información y los documentos generados y copias que deben producirse.

En el proceso de producción de documentos, se presentarán dos casos, el primero de ellos, el de los usuarios internos de la institución, que es el personal activo que se encuentra dentro de las instalaciones de la misma; y el segundo de los usuarios externos, que son aquellos trabajadores que se encuentran fuera de las instalaciones de la institución o aquel personal egresado, jubilado y pensionado.

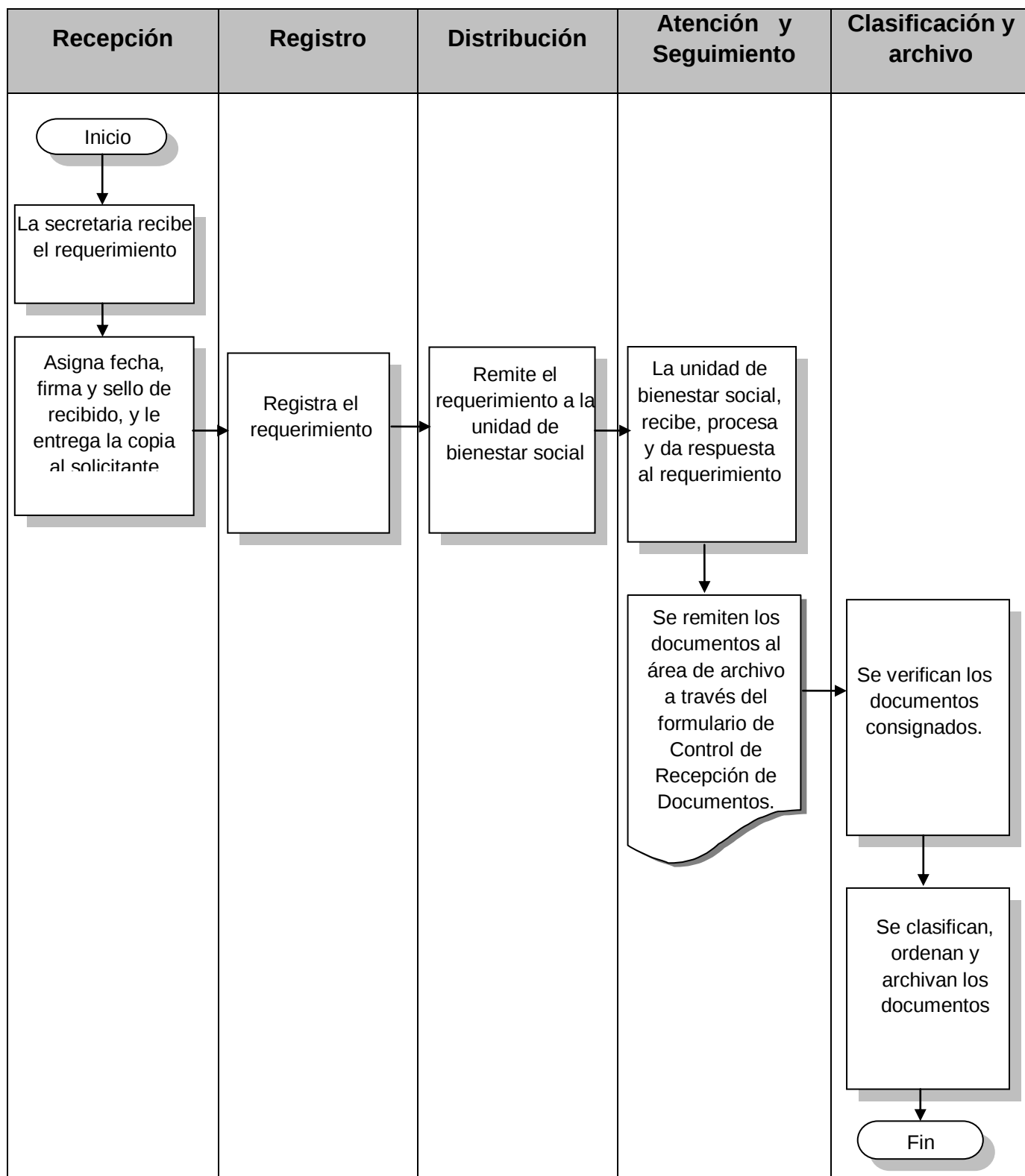
Proceso: Producción de documentos (Caso: personal interno)



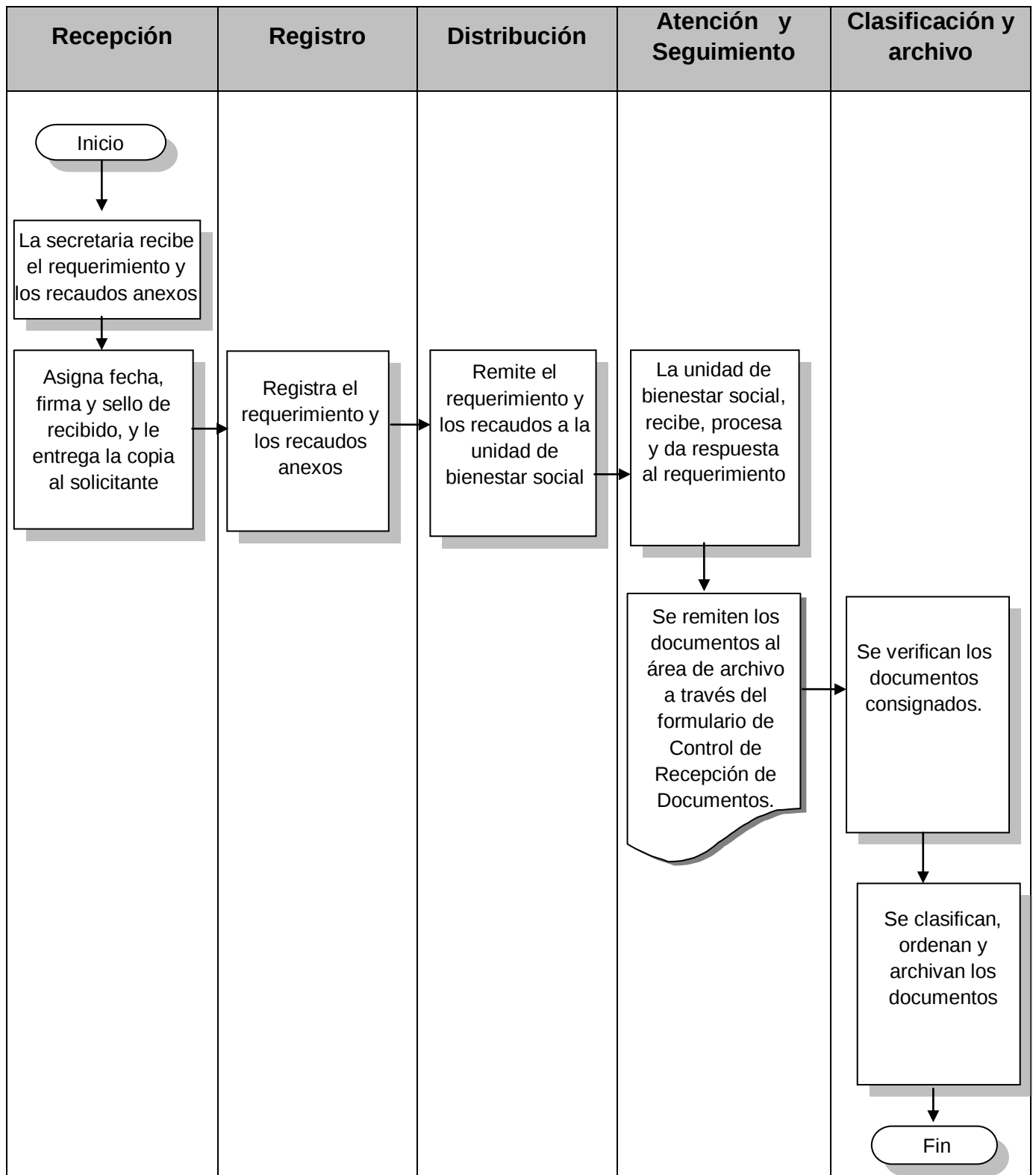
Proceso: Producción de documentos (Caso: personal externo)



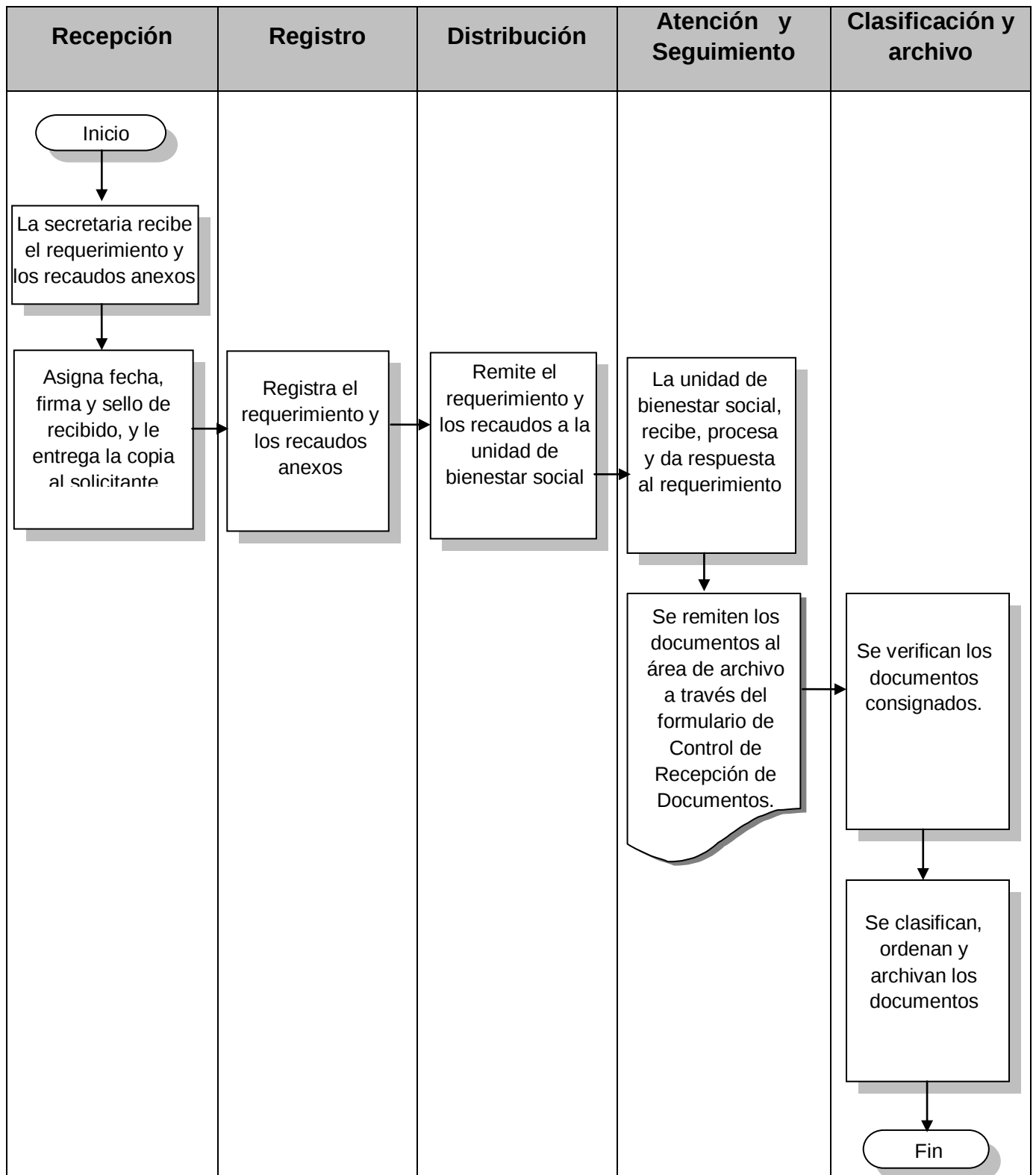
Proceso: Solicitud de constancia de trabajo



Proceso: Solicitud de anticipo de prestación de antigüedad



Proceso: Solicitud de pago de guardería y pago de beca por hijo



6.15 Propuesta de la función de un sistema de información, basado en el uso de documentos electrónicos

Según Langefors, citado por Pastor (20001), un sistema de información es “un sistema que reúne, procesa y distribuye conjuntos de información entre los diferentes elementos que configuran una organización, y entre la organización misma y su entorno”. (p.7).

Las funciones intrínsecas de un sistema de información, implicadas en la definición anterior, se podrían ilustrar según la teoría de Langefors en la Oficina de Planificación del Sector Universitario, específicamente en la Oficina de Talento Humano y basado en el uso de documentos electrónicos, de la siguiente manera:

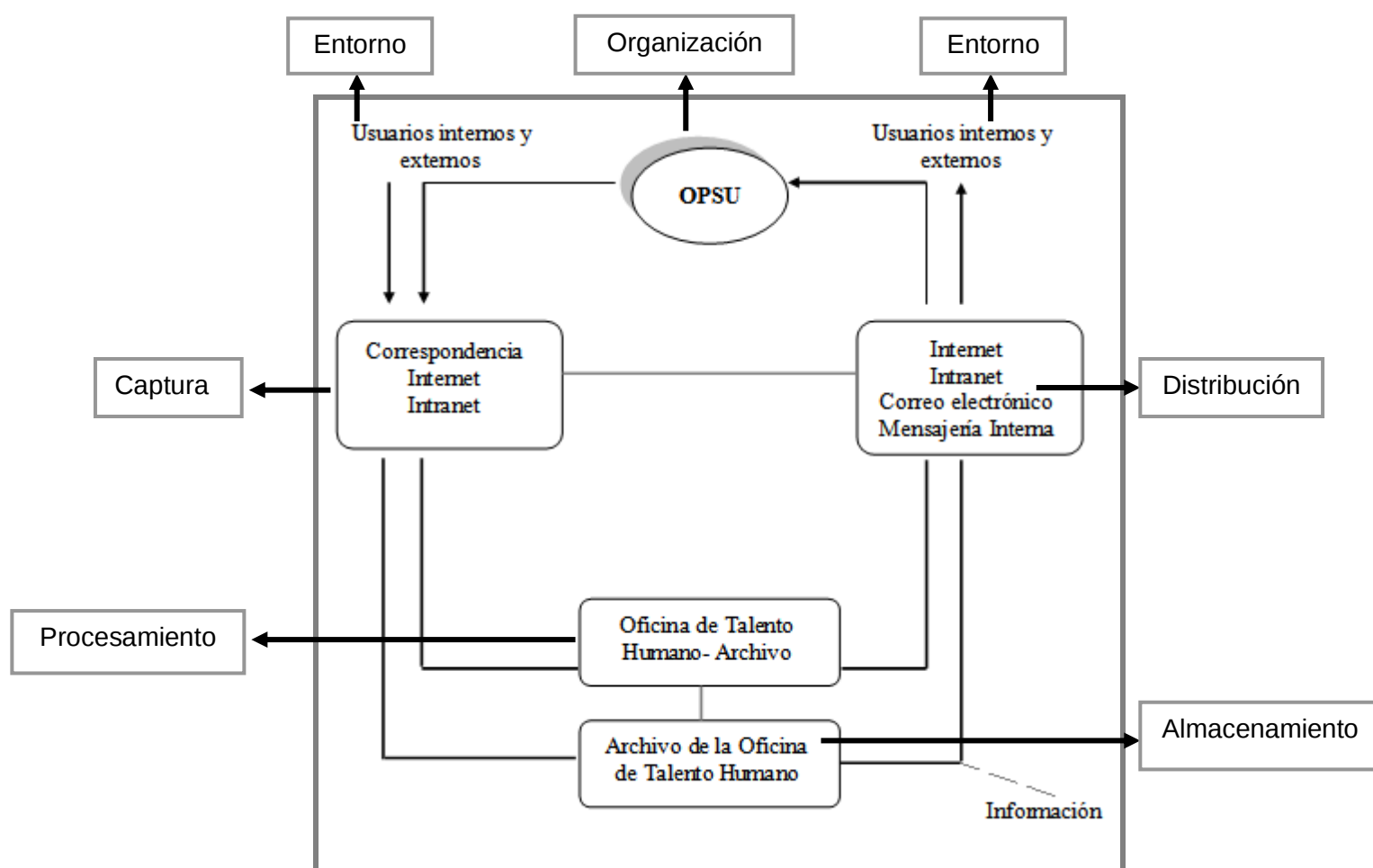


Ilustración adaptada a la fuente original de Langefors Borje

Como se puede apreciar en la figura, las funciones que cumplirá el sistema de información propuesto, basado en el uso de documentos electrónicos serán: la captura, el procesamiento, el almacenamiento y distribución de dichos documentos. Estas funciones permitirán que la información sea tratada, de manera tal que se facilite su uso y distribución.

La Oficina de Planificación del Sector Universitario representa la organización, la cual recibe la información a través de la Unidad de Correspondencia, sin embargo, en este caso particular, el uso de documentos electrónicos en la Oficina de Talento Humano, la captura de la información se realizara mediante la secretaria de dicha oficina, la Internet, la Intranet y el correo electrónico; lográndose de esta manera cambiar los procesos de trabajo actuales, con el objetivo de optimizar los mismos.

Dicha información será procesada por la oficina receptora, en este caso, la Oficina de Talento Humano y la Unidad de Archivo de dicha oficina, debido a que tanto los analistas que se encargan de dar respuestas a los trabajadores como el personal que labora en el archivo, tramitaran y manejaran los datos suministrados, a fin de generar información necesitada y útil para dar respuestas a los requerimientos de los usuarios y de la institución.

Por otro lado, el almacenamiento de dicha información para su consulta posterior se llevara a cabo por medio de la Unidad de Archivo de dicha oficina; ya que ésta unidad es la responsable de recibir, organizar, custodiar, conservar y difundir la información de la Oficina de Talento Humano.

La información almacenada tanto en soporte papel como electrónico será distribuida tanto a los usuarios internos como externos, por medio de la Internet, la Intranet, el correo electrónico y la mensajería interna de la institución, tomando en consideración los parámetros de seguridad necesarios, según sea el caso.

El entrono de este sistema, estará conformado por los usuarios internos (trabajadores activos) y los usuarios externos (personal Egresado, pensionado y jubilado), quienes realizaran los requerimientos de información ante la Oficina de Talento Humano.

CONCLUSIONES

La información constituye un recurso fundamental para la gestión y toma de decisiones de las instituciones, es por ello, que surge la necesidad de diseñar, desarrollar e implementar sistemas de información que apoyen y agilicen los trámites soportados en las nuevas Tecnologías de Información y Comunicación (TIC).

La incorporación de tecnología en los procesos de trabajo, permitirá mayor efectividad y tiempo de respuesta en las tramitaciones, contribuyendo al desarrollo y optimización de las actividades. Es por ello, que el diseño, uso e implementación de documentos electrónicos, está orientado a la búsqueda de la eficiencia y mejora de la gestión institucional; obteniendo entre sus beneficios intercambio de información entre el personal de una institución, así como, la optimización y dinamismo de las actividades.

Por otro lado, la integración de documentos electrónicos dentro de una institución, conlleva una gran responsabilidad para los archivólogos; ya que, se debe plantear la normalización e identificación de las tipologías documentales, debido a que esto permitirá que los documentos cumplan con los requerimientos de los usuarios y de la institución.

Aunado a esto, deben identificarse las tareas específicas de cada oficina dentro de una institución, al igual que las necesidades de los usuarios; ya que esto facilitará el diseño y normalización de documentos, tanto en soporte papel como electrónico.

Actualmente en la Oficina de Planificación del Sector Universitario, específicamente, la Oficina de Talento Humano no se aprovecha al máximo las herramientas tecnológicas ni se ha considerado ninguna acción que permita mejorar el servicio prestado a los trabajadores, de manera que se optimicen los servicios prestados por la misma, así como agilizar las tramitaciones de los trabajadores, establecer instrucciones que

regulen los procesos de trabajo que garanticen mayor rapidez y capacidad de respuesta ante los trámites; ya que los usuarios requieren de servicios óptimos que garanticen realizar con mayor eficacia y prontitud sus requerimientos de información.

A partir de la problemática planteada y en función de lo desarrollado en este trabajo de investigación, se concluye que sería de gran utilidad para la Oficina de Planificación del Sector Universitario, específicamente para la Oficina de Talento Humano, el diseño, uso e implementación de documentos electrónicos, a fin de iniciar el desarrollo de un sistema de información basado en los mismos, de manera tal que sean una herramienta de trabajo que apoye las labores de la institución y de dicha oficina, permitiendo prestar un servicio que garantice la celeridad en las tramitaciones.

Considerando lo expuesto anteriormente, se podría concluir lo siguiente:

- ✚ La Oficina de Talento Humano, requiere integrar en su gestión nuevos procesos de trabajo, basados en el uso de herramientas tecnológicas y en la implementación de documentos electrónicos.
- ✚ Con el apoyo de las tecnologías, la Oficina de Planificación del Sector Universitario, y específicamente la Oficina de Talento Humano, están en posibilidades de mejorar sustancialmente los mecanismos tradicionales de trabajo y de servicio, lo cual permitirá proporcionar a mayor escala, y en forma más rápida y eficaz los servicios públicos de información.
- ✚ Los procesos de trabajo llevados a cabo mediante la utilización de las TIC permiten compartir información, dinamizar las actividades y crear e innovar productos y servicios.
- ✚ Diseñar documentos electrónicos, debidamente normalizados, en función de las necesidades de los usuarios, garantiza la optimización de los procesos de trabajo y celeridad en los trámites.

-
- ✚ La aplicabilidad de documentos electrónicos, representara una herramienta que permitirá aumentar la eficacia y precisión en el manejo de la información dentro de una institución.
 - ✚ El establecimiento de instrucciones de trabajo, basado en el uso de documentos electrónicos le permitirá a los usuarios conocer cómo y bajo qué condiciones deben realizar sus requerimientos.
 - ✚ La aplicabilidad de documentos electrónicos en la Intranet de la Oficina de Planificación del Sector Universitario, permitirá mayor intercambio y suministro de información.
 - ✚ El desarrollo de un sistema de información, basado en el uso de documentos electrónicos, permitirá mayor fluidez en las actividades diarias, así como mayor control de los documentos creados y recibidos por cada oficina.
 - ✚ Y por último, el uso y la gestión, basada en documentos electrónicos puede incidir positivamente en los objetivos de una institución, debido a la rapidez con que se maneja la información.

RECOMENDACIONES

Considerando todo lo observado en el transcurso de la investigación y tomando en cuenta las conclusiones expuestas, se consideran las siguientes recomendaciones para la puesta en marcha de la propuesta planteada:

- ✚ Implementar el uso de documentos electrónicos, el cual permitirá satisfacer las necesidades de los usuarios; así como mejorar los trámites.
- ✚ Utilizar el correo electrónico institucional, como medio para dar respuesta a los requerimientos.
- ✚ Detectar las necesidades de información de los trabajadores, a fin de mejorar los servicios prestados actualmente.
- ✚ Orientar a los trabajadores de la Oficina de Planificación del Sector Universitario, sobre la importancia y el impacto de incorporar herramientas tecnológicas en el desarrollo de sus actividades diarias; así como aprovechar las mismas.
- ✚ Considerar el establecimiento de un programa de gestión documental en la institución, basado en el uso de documentos electrónicos, donde se considere la generación, uso, conservación y eliminación de dichos documentos, así como establecer parámetros de seguridad, en función al uso de documentos electrónicos.
- ✚ Implementar el uso de la firma electrónica en las solicitudes de los usuarios, de manera tal que existan documentos electrónicos auténticos, íntegros, fiables y disponibles.
- ✚ Establecer un sistema de información que apoye y facilite las actividades desarrolladas en la institución, en pro de mejorar los servicios de información prestados a los trabajadores y a los usuarios externos.

-
- ✚ Incorporar un sistema de workflow o flujo de trabajo, el cual esté relacionado con la automatización y seguimiento de los procesos llevados a cabo con los documentos.
 - ✚ Considerar la implementación de las solicitudes de los requerimientos propuestos totalmente en electrónico, con apoyo de la firma electrónica, a fin de ahorrar papel, costos en tinta y tiempo para la solicitud de los mismos, garantizando a su vez que la recepción, tramitación y finiquito del trámite se realice a través de la Intranet o del correo electrónico de la Oficina de Talento Humano.
 - ✚ Desarrollar un servicio de información documental, bajo la implementación de software libre, en la Oficina de Talento Humano como fase de inicio en la generación de expedientes electrónicos.

REFERENCIAS IMPRESAS

1. Arévalo, V. (2003) *Diccionario de Términos archivísticos*. Buenos Aires: Ediciones del Sur.
 2. Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación* (5ª edición). Caracas: Editorial Episteme.
 3. Balestrini, M. (2002). *Como se elabora el proyecto de investigación* (6ª Edición). Caracas: BL Consultores Asociados.
 4. Bonal, J. (2002). El documento electrónico de archivo. *En actas de las V Jornadas de Archivos Electrónicos: el reto electrónico: nuevas necesidades, nuevos profesionales*. (p.7-20). Córdoba.
 5. Corbalán, L., Amat, C. (2003). *Vocabulario de información y documentación automatizada*. Universidad de Valencia Publicaciones.
 6. Cruz, J. (1996). *Manual de archivística* (2ª ed.). Madrid: Pirámide.
 7. Cruz, J. y Mikelena, F. (1998). *Información y documentación administrativa* (2da ed.). Madrid: Tecnos.
 8. Cruz, J. (2006). *La gestión de los documentos en las organizaciones*. Madrid: Pirámide.
 9. De la Vega A. (1996). *Archivos e información*. Revista nuestra palabra.
 10. De Pablos, C., López, J., Romo, S., Salgado S., Montero, A., Nájera, J. (2006). *Dirección y gestión de los sistemas de información en la empresa* (2ª edición). Madrid: ESIC EDITORIAL.
 11. Decreto N° 1.634 (Creación del Ministerio de Educación Superior). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, 37.359, Enero 8, 2002.
 12. Federación Nacional de Sindicatos de Trabajadores Universitarios de Venezuela (FENASTRAUV). (2008-2010). *Convención colectiva bajo el marco de reunión normativa laboral del sector obrero de la educación superior de Venezuela*.
 13. Fernández, V. (2006). *Desarrollo de sistemas de información*. Barcelona: Ediciones UPC.
-

-
14. García, L. (2000). *Diccionario del archivero bibliotecario: terminología de la elaboración, tratamiento y utilización de los materiales propios de los centros documentales*. Asturias: Editorial TreaGijón.
 15. Gavidea W., Cáceres J., Blanco L., Ortuño C. (1993). *Manual para la elaboración, presentación y evaluación del trabajo de licenciatura*. Caracas: Universidad Central de Venezuela, Escuela de Bibliotecología y Archivología.
 16. Giner, F. (2004). *Los sistemas de información en la sociedad del conocimiento*. Madrid: Esic.
 17. Langefors, B. (1976). *Teoría de los sistemas de información*. Buenos Aires : El Ateneo.
 18. Laudon, K. y Laudon, J. (2004). *Sistemas de información gerencial* (8va ed.). México: Pearson Educación.
 19. Ley Especial Contra los Delitos Informáticos. (2001). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, 37.313, Octubre 30, 2001.
 20. Ley de Simplificación de Trámites Administrativos. (2008). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, 5.891, Julio 31, 2008.
 21. Ley de Universidades. (1970). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, 1.429 (Extraordinaria), Septiembre 8, 1970.
 22. Ley del Estatuto de la Función Pública. *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, 37.522, Septiembre 6, 2002.
 23. Ley Orgánica de la Administración Pública. (Decreto N° 6.217). (2008, Julio 31). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, 5.890 (Extraordinaria), Julio 31, 2008.
 24. Ley Orgánica del Trabajo. (1997, Junio 31). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, 5.152, Junio 19, 1997.
 25. [Llopis](#), J. *Sistemas de información geográfica aplicados a la gestión del territorio* (2ª edición). (2008). Editorial Club Universitario.
 26. López, J. (s/f). *Diccionario Enciclopédico de Ciencias de la Documentación*. Madrid: Editorial Síntesis.
-

-
27. Martínez, C. (2007). *Diseño y desarrollo de flujos de trabajo y formularios electrónicos para la automatización de los procesos de solicitudes basados en documentos (Proyecto piloto para C.A. Electricidad de Valencia)*. Trabajo de grado de especialización no publicado. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas.
28. McLeod, R. (2000). *Sistemas de información gerencial* (7ª edición). México: Prentice Hall Hispanoamericana.
29. Monsalve, B. y Sibulo J. (2009). *Propuesta para el tratamiento archivístico del subfondo documental del Departamento de Personal de la Oficina de Planificación del Sector Universitario (OPSU)*. Trabajo de grado no publicado. Caracas: Universidad Central de Venezuela.
30. Montilva, J. (1992). *Desarrollo de sistemas de información*. Universidad de los Andes. Mérida: Venezuela.
31. Oficina de Planificación del Sector Universitario. (2009). *Manual de normas y procedimientos*.
32. Pastor, J. (2001). *Sistema de información en la organización* (2ª edición). Barcelona: UOC.
33. Peña, E. (2009). *Propuesta para el estudio del flujo de documentos electrónicos en la Universidad Católica Andrés Bello*. Trabajo de grado de especialización. Caracas: Universidad Central de Venezuela.
34. Pinto, M. (1993). *Análisis documental: fundamentos y procedimientos* (2ª edición). Madrid: Eudema.
35. Ponjuan, G.; Mena, M.; Villardefrancos, M.; León, M. y Martí Yohannis (2004). *Sistemas de información: principios y aplicaciones*. La Habana.
36. Reglamento de la Ley Orgánica del Trabajo. (Decreto N°4.447). (2006, Abril 28). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, 38.426 (Extraordinaria), Abril 28, 2006.
37. Reglamento Orgánico de los Archivos del Ministerio de la Secretaría de la Presidencia. (Decreto N° 3.270). (1999, Enero 29). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, 5.301 (Extraordinaria), Enero 29, 1999.
-

-
38. Resolución N° 144, Concejo Nacional de Universidades. (2001, Noviembre 15).
39. Robles, G. y Alcérreca, C. (2000). *Administración: Un enfoque interdisciplinario*. México: Pearson Educación.
40. Sindicato Nacional de Funcionarios Públicos del Ministerio de Educación (SNFPME). (1997). *Convención colectiva de condiciones de trabajo del personal administrativo de las Oficinas Técnicas del Concejo Nacional de Universidades*.
41. Senn, J. (1998). *Análisis y diseños de sistemas de información* (2ª edición). Mcgraw-Hill.
42. Soler, J. (2008). *La preservación de los documentos electrónicos*. Barcelona: UOC.
43. Tamayo, A. (2001). *Sistemas de información*. Universidad Nacional de Colombia.
44. Universidad Pedagógica Experimental Libertador. (2006). *Manual de trabajos de grado de especialización y maestría y tesis doctorales* (4ª edición). Caracas: FEDUPEL
45. Yter, D. (2006). *Auxiliar de archivo y biblioteca: Personal laboral Grupo IV de la Xunta de Galicia: Temario*. MAD.
-

REFERENCIAS ELECTRÓNICAS

1. Bustelo, C. (1997). Los sistemas de gestión electrónica de la documentación y la teoría del ciclo vital de los documentos en las organizaciones. *Ibersid*. [Revista en línea], 3 (2), 45-53. Consultado el 05 de abril de 2009 en: <http://ibersid.eu/ojs/index.php/scire/article/viewFile/1075/1057>
 2. Centro Nacional de Tecnologías de Información. (2009). [Pagina Web en línea]. Disponible en: <http://www.cnti.gob.ve>
 3. Codina, L. (1992). Gestión electrónica de documentos (GED). *El profesional de la información*. [Revista en línea], 26. Consultado el 02 de abril de 2009 en: http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/1992/octubre/gestin_electrnica_de_documentos_ged.html
 4. Codina, L. (1994). Propiedades de la información y teoría de sistemas. *El profesional de la información*. [Revista en línea], 8. Consultado el 28 de agosto de 2010 en: http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/1994/julio/propiedades_de_la_informacin_y_teora_de_sistemas.html
 5. Comisión Europea. (2001). *Especificación Modelos de Requisitos para la Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo* [Documento en línea]. Disponible en: http://ec.europa.eu/transparency/archival_policy/moreq/doc/MoReq_ES.pdf
 6. Consejo Internacional de Archiveros. (2005). *Manual de documentos electrónicos*. [Documento en línea]. Consultado el 10 de mayo de 2009 en: <http://www.archivogeneral.gov.co/?idcategoria=2219>
 7. Cruz, J. (2003). La gestión de los documentos electrónicos como función archivística. *Asociación Asturiana de Bibliotecarios, Archiveros, Documentalistas y Museólogos (AABADOM)* [Boletín en línea], 14 (2), 4-10. Consultado el 17 de septiembre de 2009 en: http://www.aabadom.org/2003_2_2_2Cruz_mundet.pdf
-

-
8. Díaz, A. (2007). *El concepto de documento electrónico y su validación* [Documento en línea]. Ponencia presentada en las Octavas Jornadas Archivísticas. (pp. 133-142). Huelva: Diputación Provincial. Disponible: http://ria.asturias.es/RIA/bitstream/123456789/56/1/02_Concepto_doc_electr_validacion.pdf [Consulta: 2009, Mayo 17].
 9. Fernández, J. (Traductor). (2000). *Guía de información electrónica*. [Documento en línea]. Consultado el 10 de mayo de 2009 en: http://www.cornu.eu.org/files/guidelines_ES.pdf
 10. Fugueras, R. (s.f.). *Impacto tecnológico y formación archivística*. [Documento en línea]. Consultado el 01 de marzo de 2010 en: <http://www.gestiopolis.com/canales4/mkt/simparalas.htm>
 11. Fundación Centro Nacional de Innovación Tecnológica. (2009). [Pagina Web en línea]. Disponible en: <http://portal.cenit.gob.ve>
 12. Gándara, J.; Mathison, L.; Primera, C. y García L. (2007). Efectos de las TIC en las Nuevas Estructuras Organizativas: de la Gerencia Vertical a la Empresa Horizontal. NEGOTIUM. [Revista en línea], 3 (8). Consultado el 01 de marzo de 2010 en: <http://www.revistanegotium.org.ve/8/Art1.pdf>
 13. Ley del Patrimonio Histórico Español. 16, 25 de junio de 1985. Consultado el 12 de octubre de 2009 en: http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/l16-1985.t7.html#c2.
 14. Ministerio del Poder Popular para la Ciencia, Tecnología e Industrias Intermedias. (2009). [Pagina Web en línea]. Disponible en: <http://www.mct.gob.ve>
 15. Oficina de Planificación del Sector Universitario. (2009). [Pagina Web en línea]. Disponible en: <http://www.opsu.gob.ve>
 16. PNUD. las tecnologías de la información y comunicación al servicio del desarrollo. [Revista en línea]. Consultado el 02 de abril de 2009 en: http://www.revistadesarrollohumano.org/pdfs/Venezuela_2002_es.zip
-

-
17. Vega, E. (2005). Los sistemas de información y su importancia para las organizaciones y empresas. [Documento en línea]. Consultado el 01 de marzo de 2010 en: <http://www.gestiopolis.com/canales4/mkt/simparalas.htm>

ANEXO A.

DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

AUTENTICACIÓN: Proceso que verifica la identidad de un usuario para asegurarse de que la persona que solicita el acceso a una red privada es de hecho la persona cuya entrada está realmente autorizada. Disponible en: http://portal.cenit.gob.ve/cenitcms/categoria_docs_7_1_1.html

DOCUMENTO ELECTRÓNICO: documento que solo puede leerse en la pantalla de un ordenador o en impresión sacada de su memoria. García, L. (2000).

FIRMA ELECTRÓNICA: información creada o utilizada por el signatario, asociada al mensaje de datos, que permite atribuirle su autoría bajo el contexto en el cual ha sido empleado. Ley de mensaje de datos y firma electrónica, publicada en Gaceta Oficial N° 37.148 de fecha 28 de febrero de 2001.

FIREWALL O BARRERA DE FUEGO: protege las redes de ataques intencionales que podrían comprometer la confidencialidad, resultar en corrupción de los datos o en la denegación de servicios. Disponible en: http://portal.cenit.gob.ve/cenitcms/catconsubcategorias_11_1_1.html

GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN: conjunto de procesos y actividades encaminadas a buscar, crear, diseminar y proteger la utilización de la información de las organizaciones para la toma de decisiones. López, J. (S/F).

GESTIÓN DOCUMENTAL: conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final con el objeto de facilitar su utilización y conservación. Arévalo, V. (2003).

HARDWARE: conjunto de componentes materiales de un sistema informático. Cada una de las partes físicas que forman un ordenador, incluidos sus periféricos. Disponible en: <http://www.lawebdelprogramador.com/diccionario/mostrar.php?letra=H>

INTERNET: red informática mundial, descentralizada, formada por la conexión directa entre computadoras u ordenadores mediante un protocolo especial de comunicación. Diccionario de la Real Academia Española.

INTRANET: red privada de una organización compuesta por distintas redes de área local o remoto (LAN o WAN), y que se caracteriza por utilizar los protocolos de Internet (TCP/IP)- especialmente el protocolo HTTP- para compartir la información y los recursos informáticos entre sus miembros, permitiendo el trabajo en grupo, el acceso a base de datos compartidas, realizar videoconferencias, etc. López, J. (S/F).

ORDENADOR: máquina electrónica capaz de recibir un conjunto de instrucciones y ejecutarlas realizando cálculos aritméticos y lógicos sobre datos numéricos o compilando y correlacionando otros tipos de información gracias a la utilización automática de programas registrados en ella. Su función básica consiste en procesar, tratar y almacenar la información. López, J. (S/F).

METADATO: son los datos sobre datos, es decir, estos contienen información descriptiva sobre los datos. Peña, J. (2008).

RED: estructura de líneas eléctricas, cuyo objeto es vehicular señales, mensajes y documentos entre usuarios separados geográficamente. También se puede considerar como el hardware y software que permiten hacer la conexión de varios ordenadores para el intercambio de información y recursos. López, J. (S/F).

SERVIDOR DE CORREO ELECTRÓNICO: aplicación de informática que se encarga de realizar todas las labores de mensajería electrónica y que, a su vez, junto con el cliente de correo electrónico, forma parte del sistema de mensajería electrónica. López, J. (S/F).

SISTEMA: conjunto de elementos que interactúan. Ponjuan, G. (2004).

SISTEMA DE INFORMACION: conjunto de procesos formales, interdependientes y ordenados que actuando sobre base de datos, consiguen facilitar la información, transformar los procesos, transformar la organización y ayudar a diseñar e implementar nuevas estrategias. Giner, F. (2004).

SISTEMA INFORMÁTICO: como todo sistema, es el conjunto de partes interrelacionadas, hardware, software y de Recurso Humano (humanware). Un sistema informático típico emplea una computadora que usa dispositivos programables para capturar, almacenar y procesar datos. Incluso la computadora más sencilla se clasifica como un sistema informático, porque al menos dos componentes (hardware y software) tienen que trabajar unidos. López, J. (S/F)

SOFTWARE: conjunto de programas de distinto tipo (sistema operativo y aplicaciones diversas) que hacen posible operar con el ordenador. Disponible en:
<http://www.lawebdelprogramador.com/diccionario/mostrar.php?letra=H>

SOFTWARE LIBRE: programa de computación cuya licencia garantiza al usuario acceso al código fuente del programa y lo autoriza a ejecutarlo con cualquier propósito, modificarlo y redistribuir tanto el programa original como sus modificaciones en las mismas condiciones de licenciamiento acordadas al programa original, sin tener que pagar regalías a los desarrolladores previos. Ley Uso del Software libre en la Administración Pública Nacional, decreto N° 3390, publicado en Gaceta Oficial N° 38.095 de fecha 28 de diciembre de 2004.

TECNOLOGÍA: conjunto de conocimientos, formas, métodos, instrumentos y procedimientos que permiten combinar los diferentes recursos (tangibles e intangibles) y capacidades (saber hacer, destreza, creatividad) en los procesos productivos y organizativos para lograr que estos sean más eficientes. Giner, F. (2004).

TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN: conjunto de herramientas utilizadas para crear almacenar, intercambiar, recuperar y visualizar la información en todas sus formas, así como los conocimientos necesarios para crearlas, mejorarlas, adaptarlas y utilizarlas. López, J. (S/F).

TIPOLOGÍA DOCUMENTAL: Especificación relativa a la estructura física y contenido de los documentos, entre los cuales podemos mencionar, las cartas, telegramas, actas, leyes, decretos, resoluciones y correspondencia, entre otros. Reglamento Orgánico de los Archivos del Ministerio de la Secretaría de la Presidencia de la República Bolivariana de Venezuela, publicado en Gaceta Oficial Nº 5.301 de fecha 29 de enero de 1999.

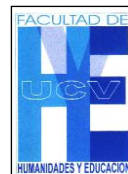
USUARIO: para esta investigación, se considera como usuario a todo aquel trabajador activo, egresado, jubilado y pensionado de la Oficina de Planificación del Sector Universitario.

WORKFLOW O FLUJO DE TRABAJO: permite la implementación, automatización y seguimiento de procesos administrativos en donde se involucren documentos, información o tareas que pasen de un participante a otro(s), para la realización de acciones específicas, de acuerdo a ciertas reglas de negocio pre-establecidas. Disponible en: <http://www.workflow.com.mx/>

ANEXO B.



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



GUIA DE OBSERVACIÓN

I. IDENTIFICACIÓN DE LA OFICINA	
Denominación:	
Ubicación geográfica:	
Personal Adscrito	
II. DATOS DE LA OBSERVACIÓN	
Tipo de observación:	
Objetivo:	
Ámbito de aplicación:	
Observador:	
Fecha:	
III. ASPECTOS A OBSERVAR	
1) ¿Cuál es el proceso actual del flujo de la información? a) ¿Cómo se realizan los requerimientos? b) ¿Quién recibe las solicitudes? c) ¿Se dan respuestas ante los requerimientos de información? 2) ¿Existen instrucciones de trabajo formales para solicitar los requerimientos? 3) ¿Con qué herramientas tecnológicas cuenta actualmente?	

ANEXO C.



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



CUESTIONARIO

El presente instrumento de recolección de datos tiene como objetivo conocer su opinión con respecto al flujo en los requerimientos emitidos por usted ante la Oficina de Talento Humano de la Oficina de Planificación del Sector Universitario, con la finalidad de establecer los mecanismos que permitan producir e intercambiar documentos electrónicos entre dicha oficina y el resto de las unidades administrativas. Es por ello que se agradece su colaboración para contestar las preguntas que a continuación se presentan, las cuales son anónimas y confidenciales. Los datos obtenidos solo tendrán fines académicos.

Instrucciones

Lea cuidadosamente las preguntas que se presentan a continuación, y marque con una equis (x) la (s) respuesta (s) que más se adapten a su punto de vista, y complete las que así lo requieran. Muchas gracias.

FECHA ____/____/____

1. ¿Qué tipo de solicitud realiza usted con mayor frecuencia?

Solicitud de constancia de trabajo		Solicitud de permisos o licencias	
Solicitud de pago de guardería		Solicitud de anticipo de prestación de antigüedad	
Solicitud de pago de beca por hijo		Solicitud de reconsideración de resultados de evaluación del desempeño	
Solicitud de vacaciones		Otros	

Si marco otros especifique:

2. ¿Con qué frecuencia usted realiza requerimientos?

Muy frecuentemente
(3 veces por semana) ☐

Ocasionalmente ☐

Frecuentemente
(4 veces por mes) ☐

Nunca ☐

Regularmente
(al menos 2 vez al mes) ☐

3. ¿Conoce usted los procesos que se llevan a cabo para realizar los requerimientos?

Si ☐ No ☐

De ser afirmativo, especifique

4. ¿Considera usted que óptimo el tiempo de respuesta ante los requerimientos?

Si ☐ No ☐

En caso de ser negativo, justifique su respuesta

5. ¿Cuál es el medio de comunicación que utiliza usted para realizar sus requerimientos?

Entrega personal ☐

Por medio de mensajeros ☐

Telefónica ☐

Fax ☐

Correo electrónico ☐

Intranet ☐

6. ¿Posee usted computadora asignada en su puesto de trabajo?

Si ☐ No ☐

7. ¿Cuál de las siguientes herramientas utiliza usted con mayor frecuencia para realizar sus actividades laborales?

Computadora ☐

Teléfono ☐

Fax ☐

Ninguna de las anteriores ☐

8. ¿Cuál de las siguientes herramientas tecnológicas, considera usted que podría optimizar sus requerimientos?

Intranet/ Internet ☐

Correo electrónico ☐

Teléfono ☐

9. ¿Considera que es necesario incorporar documentos electrónicos para agilizar sus requerimientos ante la Oficina de Talento Humano?

Si ☐ No ☐

10. ¿Cuál de las siguientes herramientas sugiere para mejorar sus requerimientos y trámites de información?

Intranet/Internet ☐

Correo electrónico ☐

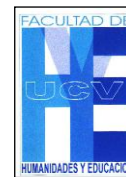
Teléfono ☐

Otra ☐

ANEXO D.



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



GUIA DE ENTREVISTA

El presente instrumento de recolección de datos tiene como objetivo conocer en qué consiste la página Web y la Intranet de la Oficina de Planificación del Sector Universitario (OPSU), así como los recursos tecnológicos existentes y la manejabilidad de la Intranet; con la finalidad determinar la factibilidad de un proyecto denominado *Diseño de Documentos Electrónicos y su Aplicabilidad en la Oficina de Talento Humano de la OPSU*. Los datos obtenidos solo tendrán fines académicos.

I. IDENTIFICACIÓN DE LA OFICINA	
Denominación:	
Ubicación geográfica:	
Personal Adscrito:	
II. DATOS DE ENTREVISTA	
1.1 Tipo de entrevista:	
1.2 Entrevistado (s):	
1.3 Cargo (s):	
1.4 Fecha:	
III. PREGUNTAS	
2.1 ¿En qué consiste la página Web y la Intranet de la OPSU?	
2.2 ¿Cuáles son los recursos tecnológicos actuales?	
2.3 ¿Cuál es la manejabilidad de la Intranet? (acceso, inclusión de nuevos módulos y grado de confiabilidad y seguridad de la información)	