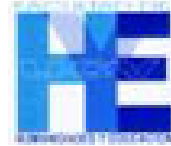




Universidad Central de Venezuela
Facultad de Humanidades y Educación
Escuela de Bibliotecología y Archivología



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

DISEÑO DE UN SERVICIO DE INFORMACIÓN DOCUMENTAL PARA LA DIVISIÓN DE ARCHIVO HISTÓRICO ESTADÍSTICO ADSCRITA A LA DIRECCIÓN GENERAL DE ESTADÍSTICAS ELECTORALES DEL CONSEJO NACIONAL ELECTORAL

Tutor:

Martha Rondón

Jurado:

Isneida Riverol

Neusebeli Bracamonte

Autor:

Bachiller: Eduardo Pérez

Caracas, noviembre 2009

Pérez Cuevas Eduardo J.

Diseño de un servicio de información documental para la División de Archivo Histórico Estadístico adscrita a la Dirección General de Estadísticas Electorales del Consejo Nacional Electoral (CNE) / Eduardo Pérez C.; Tutor Profa. Martha Rondón. – 2009. – 180 h. ; il . ; 28 cm. + 3 anexos.

Tesis (Licenciatura en Archivología) – Universidad Central de Venezuela, Facultad de Humanidades y Educación, Escuela de Bibliotecología y Archivología, 2009.

1. Consejo Nacional Electoral (CNE) - Dirección General de Estadísticas Electorales. - División de Archivo Histórico Estadístico. – 2. Tratamiento Archivístico. – 3. Sistemas - Sistemas de información - Sistemas de información documental. – 4. Normalización - Norma UNE-ISO 15489-1 - Norma ISO 9000: 2005 - Sistemas de Gestión de Calidad Norma ISO 9000: 2005 - Norma Internacional General de Descripción Archivística (ISAD-G). – 5. Software libre. – I. Martha Rondón; tutor. II. Título.

CONTENIDO

	página
DEDICATORIA	i
RESUMEN	ii
INTRODUCCIÓN	iv
CAPÍTULO I EL PROBLEMA	
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Objetivos de la investigación	3
1.2.1 Objetivo general	3
1.2.2 Objetivos específicos	3
1.3 Justificación de la investigación	4
1.4 Limitaciones	5
1.5 Antecedentes de la investigación	6
CAPÍTULO II MARCO INSTITUCIONAL	
2.1 El Consejo Nacional Electoral	9
2.1.1 Definición	9
2.1.2 Misión	9
2.1.3 Visión	10
2.1.4 Funciones	10
2.2 Dirección General de Estadísticas Electorales	11
2.2.1 Definición	11
2.2.2 Principales funciones de la Dirección General de Estadísticas Electorales	11
2.3 División de Archivo Histórico Estadístico	12
2.3.1 Definición	12
2.3.2 Objeto	13
2.3.3 Funciones	13
2.4 Antecedentes institucionales	13
CAPÍTULO III MARCO TEÓRICO	
3 Bases teóricas	15

3.1 Archivos	15
3.1.1 Funciones de los Archivos	16
3.2 Sistemas	16
3.2.1 Sistemas de información	17
3.2.1.1 Sistema de información documental	19
3.2.1.1.1 Funciones de un sistema de información documental	20
3.2.1.2 Metodologías para el diseño y creación de sistemas de información	22
3.3 El software libre	25
3.3.1 Antecedentes del software libre	26
3.3.2 El software libre en Venezuela	27
3.3.2.1 Decreto 3.390 publicado en Gaceta Oficial N° 38.095	28
3.4 Ingreso y registro de los documentos	29
3.5 Tratamiento Archivístico	31
3.5.1 La Clasificación	32
3.5.2 La Descripción	33
3.5.3 La Valoración	34
3.6 Normalización	35
3.6.1 AENOR	36
3.6.2 Norma UNE-ISO 15489-1	36
3.6.3 Norma ISO 9000: 2005 Sistemas de Gestión de Calidad	38
3.6.3.1. Objeto y campo de aplicación	38
3.6.3.2 Enfoque de sistemas de gestión de la calidad	39
3.6.3.3 Enfoque basado en procesos	40
3.6.3.4 Tipos de documentos utilizados en los sistemas de gestión de la calidad	40
3.6.4 Norma Internacional General de Descripción Archivística (ISAD-G)	41
3.7 El Diagnóstico	43
CAPÍTULO IV MARCO METODOLÓGICO	
4.1 Tipo de investigación	44
4.2 Diseño de la investigación	44
4.3 Población o universo de estudio	45
4.4 Muestra	45
4.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	46
CAPÍTULO V APLICACIÓN DE CUESTIONARIOS, DIAGNÓSTICO Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS	

5.1 Tabulación de los datos	48
5.1.1 Cuestionario uno (1)	48
5.1.2 Cuestionario dos (2)	59
5.1.3 Análisis de los resultados	73
5.2 El diagnóstico	75
5.2.1 Datos de identificación de la unidad de información	75
5.2.2 Características del Subfondo documental	76
5.2.3 Series y Subseries documentales	77
5.2.4 Conservación y almacenamiento de la documentación	78
5.2.5 Tratamiento documental	81
5.2.6 Transferencias documentales	81
5.2.7 Control de la correspondencia	82
5.2.8 Normas y procedimientos	82
5.2.9 Servicios ofrecidos	83
CAPÍTULO VI LA PROPUESTA	
6.1 Propuesta para el diseño de un servicio de información documental para la división de archivo histórico estadístico del CNE	84
6.1.2 Propuesta para el registro y control de solicitudes de información	85
6.1.2.1 Formato para el registro y control de solicitudes de información	88
6.1.2.1.1 Descripción del Formato (F-DGEE-0001) para el registro y control de solicitudes de información	89
6.1.2.2 Lineamientos para el registro y control de solicitudes de información	90
6.1.2.3 Registro de solicitudes de información demostrado a través de las plantillas que exponen la funcionalidad del servicio de información documental	92
6.1.3 Propuesta para el ingreso de nuevos registros en la base de datos contenida en el servicio de información documental	99
6.1.3.1 Ingreso de nuevos registros en la base de datos demostrado a través de las plantillas que reflejan la funcionalidad del servicio de información documental	100
6.1.4 Propuesta para la búsqueda de información a través del servicio documental de información documental	107
6.1.4.1 Lineamientos para la búsqueda de información a través del servicio documental de información documental	108
6.1.4.1.1 Búsqueda de información demostrada a través de las plantillas que reflejan la funcionalidad del servicio de información documental	109

6.1.5 Propuesta para la consulta documental vía Web	115
6.1.5.1 Lineamientos para la consulta documental vía Web	116
6.1.5.1.1 Consulta de información vía Web demostrada a través de las plantillas que reflejan la funcionalidad del servicio de información documental	118
6.1.5.2 Lineamientos para efectuar requerimientos de información vía Web	128
6.1.5.2.1 Plantillas que reflejan la funcionalidad del servicio de información documental referidas a los requerimientos de información efectuados vía Web	129
6.1.5.3 Lineamientos para dar respuesta a las solicitudes de información realizadas vía Web	133
6.1.5.3.1 Respuesta a los requerimientos de información efectuados vía Web demostrado a través de plantillas que reflejan la funcionalidad del servicio de información documental	135
CONCLUSIONES	147
RECOMENDACIONES	150
FUENTES CONSULTADAS	152
REFERENCIAS EN LÍNEA	157
GLOSARIO DE TÉRMINOS	161
ANEXOS	163

DEDICATORIA

Quiero dedicar la presente a las personas que incondicionalmente me han apoyado para que este logro se vea materializado:

A Mi Madre (eres TODO para Mí), alcanzar esta meta también es mérito tuyo, por darme la vida, por guiarme en todo momento, por “Ser y Estar” más allá del tiempo y la distancia.

A mi Padre, Hermanos, en fin, a mi Familia, quienes de manera directa o indirecta han colaborado con su granito de arena. Todos han demostrado ser presencia en ausencia, ofreciendo su mano amiga en momentos que han podido ser difíciles pero no imposibles de superar; para ellos un infinito agradecimiento.

A mis compañeros de estudio, quienes han transitado junto a mí este período académico lleno de alegrías, de amarguras, de incertidumbre; lleno de experiencias que nos han enseñado a seguir adelante más allá de los tropiezos, aprendiendo de los errores para ser mejores el día de mañana.

A mi segunda familia (varias segundas familias), quienes me acompañan desde el momento en que abrieron sus puertas para quedarme; ustedes me han demostrado que con empeño y dedicación todo se logra.

Y especialmente, dedico este logro a mi hermana luz dary, quien contagia alegría y cariño donde quiera que va y que a pesar de las circunstancias vividas continua adelante siendo un ejemplo a seguir; Te Amo Hermana Bella!!!

RESUMEN

DISEÑO DE UN SERVICIO DE INFORMACIÓN DOCUMENTAL PARA LA DIVISIÓN DE ARCHIVO HISTÓRICO ESTADÍSTICO ADSCRITA A LA DIRECCIÓN GENERAL DE ESTADÍSTICAS ELECTORALES DEL CONSEJO NACIONAL ELECTORAL

Autor: Br. Eduardo Pérez

Tutor(a): Profa. Martha Rondón

Diseño de un servicio de información documental para la División de Archivo Histórico Estadístico adscrita a la Dirección General de Estadísticas Electorales del Consejo Nacional Electoral (CNE).

El presente trabajo de grado propone el diseño de un servicio de información documental que permita ofrecer respuestas expeditas a los usuarios que hagan uso del mismo. El servicio de información busca regular los procesos relativos al flujo documental, con el fin de mantener control sobre los documentos y por ende, sobre los trámites. Dentro de los objetivos trazados se planteó diagnosticar la situación actual, identificar los requerimientos de información por parte de los usuarios, definir los lineamientos para el registro de solicitudes de documentos y proponer la consulta documental vía Web.

La metodología que sustenta la investigación la define como un trabajo de tipo descriptivo y documental por cuanto fueron usados instrumentos de recolección de datos diagnóstico y cuestionario y a su vez, fuentes bibliográficas que avalan de manera teórica el tema tratado. Como

valor agregado se detalla el empleo de la observación directa participativa por cuanto conformo parte del equipo profesional que labora en la unidad de información evaluada.

La obtención de datos, tabulación y análisis de los resultados obtenidos a través de la aplicación de instrumentos de recolección de datos demostraron que los objetivos fueron alcanzados, revelando que la propuesta es viable, y la División de Archivo Histórico Estadístico optimizará su funcionamiento incidiendo de manera positiva en la gestión institucional del CNE.

INTRODUCCIÓN

La utilización de los recursos electrónicos dentro de unidades de información ha sido un punto de apoyo para mejorar los procesos relacionados con el tratamiento documental tomando en cuenta la conservación, recuperación y difusión de información. Dichos recursos se caracterizan por ofrecer servicios que minimicen las actividades tradicionales de archivo y a su vez promuevan el uso de tecnologías en los procesos archivísticos; sin embargo, existen entes que presentan carencias en el área de Archivo y aún no consideran la implantación de plataformas tecnológicas dirigidas a optimizar su calidad de servicio. En este sentido, el Consejo Nacional Electoral (CNE), y en específico, la División de Archivo Histórico Estadístico adscrita a la Dirección General de Estadísticas del CNE, funciona brindando servicios de consulta de información sin disponer de recursos digitales y tecnológicos.

La presente investigación propone diseñar un servicio de información documental que simplifique las funciones de la mencionada unidad administrativa, optimice los mismos y ayude a dar respuesta de forma expedita y eficaz tomando en cuenta los requerimientos de información que posean sus usuarios.

La investigación se estructura seis capítulos que abarcan en un primer cuerpo al planteamiento del problema, concebido como la situación negativa y real que posee la División de Archivo Histórico Estadístico, identificando los objetivos, la justificación, las limitaciones del estudio y los antecedentes de investigación donde se describen proyectos y trabajos que se han realizado a favor del tema objeto de estudio.

En el segundo capítulo se detalla el marco institucional, describiendo el ente al cual pertenece la unidad de información objeto de estudio, y de manera concreta se definen la misión, visión y objetivos tanto de la Dirección General de Estadísticas Electorales como las concernientes a la División de Archivo Histórico Estadístico del CNE; finalizando con los antecedentes institucionales del problema a tratado.

El tercer capítulo abarca los aspectos relevantes para conceptualizar las bases teóricas de la investigación permitiendo exponer el contexto investigado.

Como cuarto capítulo se establece el tipo y el diseño de investigación, precisando así la población, muestra, el nivel y alcance del estudio y las estrategias utilizadas para la recolección de datos.

El quinto capítulo permite ilustrar de manera didáctica los datos obtenidos a través de la aplicación de dos modelos de cuestionarios la ejecución de un diagnóstico, con el fin de generar un análisis de los resultados que permita dar a conocer de forma detallada el funcionamiento de la División de Archivo Histórico Estadístico en función del fondo documental resguardado; la recepción, registro y control de la información, y, los requerimientos de información realizados por sus usuarios.

La propuesta identificada como “*Diseño de un servicio de información documental para la División de Archivo Histórico Estadístico del Consejo Nacional Electoral*” es definida en el capítulo seis; indicando los lineamientos a seguir para el registro y control de solicitudes de información a la vez que se propone la consulta documental vía Web. En este orden de ideas se busca complementar el objetivo general de la investigación puntualizando las

actividades que giren en torno a la recepción, seguimiento y control de la información, así como la difusión de ésta de manera verás y oportuna.

Seguidamente se anexan los formatos de los instrumentos aplicados (cuestionarios y diagnóstico) dando a conocer cada uno de los ítem utilizados con el fin de recabar la información necesaria para consumir la investigación.

Por último, se especifican las fuentes consultadas que sirvieron de base para la realización del trabajo, separando las fuentes bibliográficas de las fuentes electrónicas.

CAPÍTULO I. EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema:

El Consejo Nacional Electoral (CNE), es el órgano rector del Poder Electoral en Venezuela, y como órganos subordinados a éste, el Poder Electoral es ejercido por la *Comisión de Registro Civil y Electoral*, la *Comisión de Participación Política y Financiamiento* y la *Junta Nacional Electoral* a la cual se encuentra adscrita la Dirección General de Estadísticas Electorales, encargada de presentar de manera didáctica compendios numérico-estadísticos de los procesos electorales (a nivel

ervaciones: municipal, parroquial) y de referendos realizados en la República Bolivariana de Venezuela para su posterior estudio y análisis. La Dirección General de Estadísticas Electorales cuenta con una oficina de apoyo, estando representada por la División de Archivo Histórico Estadístico, donde se ejecutan labores de resguardo de aproximadamente 45 metros lineales de documentación técnica que representan la memoria histórica de los procesos electorales celebrados en la República Bolivariana de Venezuela desde el año 1958 hasta nuestros días.

El fondo documental que reposa en la División de Archivo Histórico Estadístico del CNE está conformado por diversidad de tipologías, representadas por: Gacetas Oficiales de División Político Territorial; Gacetas Electorales, Resultados Electorales; Trabajos Especiales; Estudios de Opinión; Actas de Totalización, Adjudicación y Proclamación; Boletines Finales de Totalización Lista y Nominal; Hojas Complementarias, siendo las tres (3) últimas, la fuente de información de mayor relevancia, debido a que son quienes certifican los resultados electorales, así como las autoridades electas y cada uno de los ciudadanos que hayan participado en comicios electorales realizados en Venezuela, de ahí la importancia de la

conservación de los subfondos y series documentales que lo integran como :Actas de Totalización, Adjudicación y Proclamación; los Boletines Finales de Totalización Lista y Nominales; Hojas Complementarias. Cabe señalar que todo ente (unidades adscritas al CNE y las organizaciones con fines políticos) interesado en obtener los documentos ya mencionados, debe dirigirse a la sede principal del CNE en Caracas-Venezuela para poder adquirir copia simple o documentos con valor jurídico; siendo la Secretaría General del CNE, quien certifica y emite los sellos que dan valor legal a toda copia simple producida por la División de Archivo Histórico Estadístico.

Basándonos en conocimientos empíricos, cabe destacar que desde finales de la década de los ochenta, cuando fue creada la División de Archivo Histórico Estadístico, dicha unidad no cuenta con profesionales del área, observándose grandes deficiencias en el cumplimiento de las actividades propias de la gestión archivística, tales como el registro, control y recuperación documental, siendo los usuarios de la unidad los más afectados al no contar con un servicio que les genere respuestas oportunas y concretas en relación a sus necesidades de información.

Hoy en día la División de Archivo Histórico Estadístico del CNE sólo brinda el servicio de consulta y ofrece copias simples de documentos previa solicitud, dicho trámite se realiza luego de haber recibido un oficio por parte del interesado donde expone sus necesidades informacionales; es importante señalar que la Secretaría General y la Consultoría Jurídica del CNE, son quienes reciben y remiten por escrito a la Dirección General de Estadísticas Electorales, las solicitudes para luego, tomar la decisión de ubicar la información requerida en la División de Archivo Histórico Estadístico. Se evidencia un largo trámite para los tiempos de respuesta requeridos, aunado a la producción innecesaria de documentos (oficios) y

nuevamente los usuarios resultan ser los más afectados a causa de la lentitud del proceso de respuesta.

La División de Archivo Histórico Estadístico pasa a ser un ente centralizado, el cual carece de un servicio basado en infraestructura tecnológica con contenidos específicos que garanticen la recuperación automatizada de la información y su disponibilidad en otros soportes distintos al papel; no existen mecanismos de entrada y salida de documentos por lo que se hace complicado mantener un seguimiento a los trámites administrativos, generándose duplicidad documental, tiempos de respuesta extemporáneos y manipulación constante de los documentos, lo cual conlleva al deterioro de estos por no disponer de respaldos en otro formato como el digital.

Finalmente, las premisas nos ofrecen el insumo para planificar en función de los servicios con que debe contar la División de Archivo Histórico Estadístico, logrando mejorar en términos de calidad, eficiencia y eficacia a fin de apoyar la gestión institucional del Poder Electoral.

1.2 Objetivos de la investigación:

1.2.1 Objetivo general:

- Diseñar un servicio de información documental para la División de Archivo Histórico Estadístico del CNE.

1.2.2 Objetivos específicos:

- Realizar un diagnóstico de la situación actual de la División de Archivo Histórico Estadístico del CNE, basado en su funcionamiento.

- Identificar los requerimientos de información de los usuarios de la División de Archivo Histórico Estadístico del CNE.
- Proponer el registro y control de solicitudes de información a través del servicio de información documental de la División de Archivo Histórico Estadístico del CNE
- Proponer la consulta documental vía Web que dispondrá el servicio de información documental de la División de Archivo Histórico Estadístico del CNE.

1.3 Justificación de la investigación:

Las tendencias actuales referidas a los recursos digitales usados como herramientas de apoyo a la gestión de información y Archivo han creado dos vertientes muy significativas que dejan ver la diferencia entre lo tradicional y lo moderno, siendo los documentos los que están experimentando transformaciones como producto de la demanda informativa y comunicacional.

Las carencias observadas en la División de Archivo Histórico Estadístico del CNE referidas a las funciones archivísticas, el flujo de información y los recursos tecnológicos, redundan sobre la necesidad de contar con un servicio de información dirigido a identificar, describir y respaldar el fondo documental en forma distinta a la original, con el propósito de garantizar la conservación de los documentos resguardados en soporte papel, evitando su pronto deterioro generado por la manipulación constante; además de gozar de la recuperación de información de manera selectiva y oportuna, posibilitando su intercambio. Dicho sistema estará

dirigido tanto a los profesionales encargados de la unidad de información como a los usuarios de la misma; logrando facilitar la difusión y el acceso a la información.

Diseñando un servicio de calidad y haciendo uso eficiente de los medios tecnológicos se logrará optimizar la gestión de información y Archivo, evitando la dependencia de los usuarios potenciales de la Dirección General de Estadísticas Electorales, reduciendo los tiempos de respuesta, incidiendo de manera positiva en la gestión institucional del CNE.

1.4 Limitaciones de la investigación:

Considerando el tiempo disponible para desarrollar la investigación, el presente estudio se ve limitado, debido a que el empleo de instrumentos de recolección de datos requiere de al menos dos meses para que sean aplicados con la mayor certeza y veracidad posible. Lo anterior se afirma teniendo presente que es abultado el número de usuarios de la División de Archivo Histórico Estadístico del CNE, en específico los entes con fines políticos, se hace necesario disponer de un tiempo considerable para realizar las encuestas, tabular los datos y analizar resultados.

En segundo término, se tiene que la ubicación de los usuarios de la División de Archivo Histórico Estadístico del CNE, limita aún más la investigación por cuanto los entes con fines políticos están distribuidos a lo largo y ancho de todo el territorio nacional, lo que hace poco viable que sean aplicadas las encuestas a causa de las variables tiempo, financiamiento y lugar o espacio donde se desarrolla el estudio.

1.5 Antecedentes de la investigación:

Según las líneas de investigación que maneja la Universidad Central de Venezuela, y en particular la Escuela de Bibliotecología de Archivología de la Facultad de Humanidades y Educación en coordinación con el Centro de Investigación y Desarrollo en Ciencias de la Información (CIDECI); el presente trabajo de investigación se inserta dentro de la línea titulada “la Aplicación y uso de la nuevas tecnologías en unidades, sistemas, servicios y productos de información”; en específico, se plantea la “Automatización de unidades y sistemas cooperativos y corporativos”, se basa en las tecnologías para diseñar un servicio de información documental que optimice procesos y mejore la calidad de respuesta de la División de Archivo Histórico Estadístico adscrito a la Dirección General de Estadísticas Electorales del Consejo Nacional Electoral.

En Venezuela, muchos son los trabajos de investigación que están orientados a desarrollar el tema de los servicios de información. Se ha tomado como referencia investigativa los siguientes estudios:

“Propuesta para el diseño de un Servicio de Información en Línea en el Archivo de la División de Recursos Humanos, adscrito a la Universidad de la Fuerza Armada Nacional (UNEFA)”¹. La mencionada tesis de grado propone el diseño de un servicio de información en línea que agilice los procesos y genere respuestas rápidas y efectivas a los usuarios que hacen uso de la unidad de información en la cual estaría funcionando el servicio de información. Dentro de los objetivos trazados se planteó diagnosticar la situación actual, identificar los requerimientos para el diseño del servicio de

¹ León Sergei, **Propuesta para el diseño de un Servicio de Información en Línea en el Archivo de la División de Recursos Humanos, adscrito a la Universidad de la Fuerza Armada Nacional (UNEFA)**, Trabajo de licenciatura, Caracas, 2006

información, caracterizar la plataforma de hardware y software asociados a la intranet donde funcionará el servicio y diseñar los componentes del servicio. La metodología utilizada implicó el uso de instrumentos de recolección de datos y a su vez, el uso de recursos bibliográficos para sustentar de forma teórica todo el tema desarrollado, es decir, es un trabajo de tipo descriptivo y documental. Los objetivos propuestos vincularon a la tesis de grado con líneas de investigación (Aplicación y uso de las tecnologías en unidades, sistemas, servicios y productos de información). Los objetivos fueron alcanzados al reconocer a través de los resultados que arrojaron los instrumentos de recolección de datos, que la propuesta es viable y el Archivo de la División de Recursos Humanos, adscrito a la Universidad de la Fuerza Armada Nacional mejorará sus procesos haciendo uso de una herramienta de este tipo.

Como segundo antecedente de investigación, se consideró el estudio denominado “Propuesta de un Sistema Automatizado de Información para la Universidad Nacional Experimental Politécnica de la Fuerza Armada adscrito al centro de Investigaciones y Postgrado”². La investigación tiene como objetivos específicos: realizar un diagnóstico de las unidades de información de la UNEFA y su fondo documental; evaluar la base de datos apropiada para digitalizar el fondo documental de la UNEFA; adaptar el formato MARE para procesar técnicamente los trabajos de grado y de investigación de las unidades de información de la UNEFA; y por último, diseñar la estructura del Sistema de Información de la UNEFA. Al diagnosticar un sesenta por ciento (60%) de las unidades de información de

² Delgado Luís; Mejías Vargas Jonaici; Rodríguez María Isabel, **Propuesta de un Sistema Automatizado de Información para la Universidad Nacional Experimental Politécnica de la Fuerza Armada adscrito al centro de Investigaciones y Postgrado**, Trabajo de licenciatura, Caracas, 2003

la UNEFA se logró visualizar la situación actual y a su vez se proyectó la situación deseada, obteniendo como resultado que el referido instituto de educación superior podrá mejorar en términos de excelencia educativa incorporando un Sistema de Información adscrito al Centro de Investigaciones y Postgrado (CIP), considerando además que esta premisa forma parte de sus funciones y está vinculada con su visión y misión como ente educativo.

Por otra parte, el trabajo realizado por Riverol Isneida como requisito para optar al título de especialista en Gerencia de Unidades de Servicios de Información, plantea una “Propuesta de diseño del Servicio de Información en Línea para el Archivo del Escritorio Jurídico Benson, Pérez Matos, Antakly & Watts”³. La investigación es de tipo descriptiva documental; es descriptiva por cuanto se limita a detallar la situación objeto de estudio sin interferir en las variables que forman parte de este; y documental, basadas en las referencias bibliográficas, personales y digitales. Se presentó la realidad a través de la aplicación de un diagnóstico que sirvió para obtener una descripción organizada del problema estudiado. Al aplicar el instrumento de recolección de datos (diagnóstico) se identificaron las debilidades del Archivo evaluado, concluyendo que la implantación de un Sistema de Información Automatizado origina un impacto positivo dentro de la organización, logrando así, subsanar las carencias observadas referidas a la prestación de servicios y difusión de información.

³ Riverol Isneida, **Propuesta de diseño del Servicio de Información en Línea para el Archivo del Escritorio Jurídico Benson, Pérez Matos, Antakly & Watts**, Master en Ciencias de la Información, Caracas 2.004.

CAPÍTULO II. MARCO INSTITUCIONAL

2.1 El Consejo Nacional Electoral

2.1.1 Definición

Según el artículo 7 de la Ley Orgánica del Poder Electoral publicada en Gaceta Oficial N° 37.573 de fecha 19 de noviembre de 2002, el Consejo Nacional Electoral es:

“(...) el órgano rector del Poder Electoral, tiene carácter permanente y su sede es la capital de la República Bolivariana de Venezuela. Es de su competencia normar, dirigir y supervisar las actividades de sus órganos subordinados, así como garantizar el cumplimiento de los principios constitucionales atribuidos al Poder Electoral”⁴.

Ejerce sus funciones de manera autónoma, sin más limitaciones que las establecidas en la Constitución y en la ley.

2.1.2 Misión⁵

Ejercer como órgano rector del Poder Electoral la organización, administración y supervisión de todos los actos relativos a procesos electorales a realizarse en el ámbito nacional, regional, municipal y parroquial, a través de la Junta Nacional Electoral, la Comisión de Participación Política y Financiamiento y la Comisión de Registro Civil y Electoral como órganos subordinados, garantizando y preservando el sufragio como expresión genuina de la voluntad del pueblo y fuente creadora de los poderes públicos.

⁴ CONSEJO NACIONAL ELECTORAL. **Compilación Legal Electoral** / Consejo Nacional Electoral. — República Bolivariana de Venezuela: Caracas. - - 2004. p. 61

⁵ Consejo Nacional Electoral, La **Institución: El Poder Electoral** [Documento en línea] Disponible En: <http://www.cne.gov.ve> (En consulta: 05/03/09 -- 5:45 P.M.)

2.1.3 Visión⁶

Ser el vértice de una organización electoral moderna y autónoma cuya normativa, estructura, procedimientos y sistemas optimizan la ejecución y control de los procesos electorales y de referendos, mediante el concurso de un equipo de funcionarios de amplia carrera y experticia electoral que haciendo uso de las más avanzadas tecnologías y bajo los principios de transparencia y respeto a la voluntad del electorado, ejecutan comicios de alta calidad, ubicándose como importante referencia en la organización de elecciones en América Latina.

2.1.4 Funciones

Según el artículo 293 de la Constitución Nacional de la República Bolivariana de Venezuela publicada en Gaceta Oficial N° 36.860 del 30 de diciembre de 1999, las funciones del CNE son las siguientes. “Citado por el CNE”⁷.

1. Reglamentar las leyes electorales y resolver las dudas y vacíos que éstas susciten o contengan.
2. Formular su presupuesto, el cual tramitará directamente ante la Asamblea Nacional y administrará autónomamente.
3. Dictar directivas vinculantes en materia de financiamiento y publicidad político-electorales y aplicar sanciones cuando no sean acatadas.
4. Declarar la nulidad total o parcial de las elecciones.
5. La organización, administración, dirección y vigilancia de todos los actos relativos a la elección de los cargos de representación popular de los poderes públicos, así como de los referendos.
6. Organizar las elecciones de sindicatos, gremios profesionales y organizaciones con fines políticos en los términos

⁶ Consejo Nacional Electoral, **La Institución: El Poder Electoral** [Documento en línea] Disponible En: <http://www.cne.gov.ve> (En consulta: 05/03/09 -- 5:55 P.M.)

⁷ CONSEJO NACIONAL ELECTORAL. **Compilación Legal Electoral** / Consejo Nacional Electoral. — República Bolivariana de Venezuela: Caracas. - - 2004. p. 46

que señale la ley. Así mismo, podrán organizar procesos electorales de otras organizaciones de la sociedad civil a solicitud de éstas, o por orden de la Sala Electoral del Tribunal Supremo de Justicia. Las corporaciones, entidades y organizaciones aquí referidas cubrirán los costos de sus procesos electorarios.

7. Mantener, organizar, dirigir y supervisar el registro civil y electoral.

8. Organizar la inscripción y registro de las organizaciones con fines políticos y velar porque éstas cumplan las disposiciones sobre su régimen establecidas en la Constitución y la ley. Controlar, regular e investigar los fondos de financiamiento de las organizaciones con fines políticos.

2.2 Dirección General de Estadísticas Electorales⁸

2.2.1 Definición

La Dirección General de Estadísticas Electorales es la oficina encargada de presentar de manera didáctica y comprensible compendios numérico-estadísticos referidos al ámbito electoral referidos a comicios regionales, municipales, parroquiales y de referendos que se celebren en la República Bolivariana de Venezuela para su posterior estudio y análisis.

2.2.2 Principales funciones de la Dirección General de Estadísticas Electorales:

1. Calcular los cargos a elegir y determinar las modalidades de elección (Lista y Nominal) para los procesos electorales nacionales, regionales, municipales, parroquiales y de referendos que se celebren en la República Bolivariana de Venezuela.

⁸ Pérez, Eduardo. **Informe de pasantías: Consejo Nacional Electoral (CNE)** / Eduardo Pérez. -- 2.008. -- p. 13

2. Elaboración de tablas numéricas y mapas temáticos de las circunscripciones electorales en función de los procesos electorales nacionales, regionales, municipales, parroquiales y de referendos que se celebren en la República Bolivariana de Venezuela.
3. Dictar Talleres de inducción en materia de “Totalización y Adjudicación de cargos de elección popular” a funcionarios electorales, integrantes de Juntas Electorales, organizaciones con fines políticos, entre otros.
4. Creación de Directorio de cargos electos y de resultados electorales para su publicación en gaceta electoral de la República Bolivariana de Venezuela.
5. Definir la infraestructura electoral de los procesos electorales nacionales, regionales, municipales, parroquiales y de referendos que se celebren en la República Bolivariana de Venezuela.

2.3 División de Archivo Histórico Estadístico⁹

2.3.1 Definición

Unidad de información adscrita a la Dirección General de Estadísticas Electorales del CNE, encargada de resguardar, conservar y organizar de acuerdo a las exigencias propias del Archivo la memoria histórica electoral de los procesos electorales celebrados en la República Bolivariana de Venezuela desde el año 1958 hasta nuestros días.

⁹ Pérez, Eduardo. **Informe de pasantías: Consejo Nacional Electoral (CNE)** / Eduardo Pérez. -- 2.008. -- p. 14

2.3.2 Objeto

Servir de apoyo a las actividades llevadas a cabo por la Dirección General de Estadísticas Electorales brindando información de forma expedita y oportuna, colaborando así con la toma de dediciones pertinentes a la dicha Dirección.

2.3.3 Funciones

1. Recepción, resguardo y difusión (previa solicitud) de Actas de Totalización, Adjudicación y Proclamación; Boletines Finales de Totalización Lista y Nominal; y Hojas Complementarias.
2. Planificar, dirigir, coordinar y supervisar los procesos archivísticos dentro de la División de Archivo Histórico Estadístico.
3. Clasificar, codificar, ordenar, archivar y administrar la documentación y la información que se resguarda dentro de la División de Archivo Histórico Estadístico.
4. Brindar servicio de consulta de la documentación a los usuarios de la unidad administrativa (Secretaría General del CNE, Consultoría Jurídica del CNE y las Organizaciones con fines políticos).

2.4 Antecedentes institucionales

El Archivo de Estadística trabajaba bajo ese nombre desde la década de los setenta, época en la que desempeñaba funciones de depósito tanto de documentos relativos al CNE como de material de oficina. A finales de la década de los ochenta, la Dirección de Estudios Especiales cambia de nomenclatura, llamándose Dirección de Estadística y Encuestas del CNE. Para el año 1992 la Dirección es categorizada como Dirección de

Estadísticas Electorales y el Archivo de Estadística pasó a ser División de Archivo Histórico Estadístico y a su vez comenzó a ejecutar funciones propias de Archivo, dejando de ser un depósito de material inactivo.

En el año 2006, la antigua Dirección de Estadística nuevamente cambia de nomenclatura, denominándose desde ese entonces como Dirección General de Estadísticas Electorales; desde este año las funciones relativas al Archivo comienzan a tomar forma, aunque sólo de manera tradicional sin considerarse la implementación de una base de datos, la creación de índices o un proceso de digitalización. Actualmente, se ha logrado ordenar e identificar un cuarenta y cinco por ciento (45%) de los cuarenta y cinco (45) metros lineales del fondo documental resguardados en la División de Archivo Histórico Estadístico, siendo esta una labor que facilita la creación de un servicio digital como herramienta de apoyo a la gestión de información y archivo.

CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO

3 Bases teóricas

3.1 Archivos

Existen diferencias conceptuales entre los autores que visualizan a los “Archivos” como depósitos donde se resguardan documentos en detrimento de quienes definen a los “Archivos” como uno o más conjuntos de documentos acumulados en un proceso natural.

Para Heredia citado por Mundet, el archivo “es uno o más conjuntos de documentos, sea cual sea su fecha, forma y su soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada en el transcurso de su gestión, conservados, respetando aquel orden, para servir como testimonio e información para la persona o institución que lo produce, para los ciudadanos o para servir de fuente para la historia”.¹⁰

El Consejo Internacional de Archivos lo define con tres acepciones, citado por Mundet:

- Conjunto de documentos sean cuales sean su fecha, su forma y su soporte material, producidos o recibidos por toda persona física o moral, y por todo servicios u organismo público o privado, en el ejercicio de su actividad, y son, ya conservados por sus creadores o por sus sucesores para sus propia necesidades, ya transmitidos a la institución de archivos competente en razón de su valor archivístico.

¹⁰ CRUZ MUNDET, José Ramón. **Manual de Archivología** / José Ramón Cruz Mundet. -- Madrid: : Fundación Germán Sánchez Ruipérez. -- 2003.-- p. 91

- Institución responsable de la acogida, tratamiento, inventariado, conservación y servicio de los documentos.
- Edificio o parte de edificio donde los documentos son conservados y servidos.

Aunque se visualizan las diferencias en las definiciones anteriores, hay ciertas ideas comunes que reflejan la relevancia que se le da al documento o al conjunto de ellos, identificándolos como *archivo*.

A los efectos del presente trabajo investigativo, se contemplará a la palabra “Archivo” como el ente o institución donde se resguardan documentos con el fin de aplicarles tratamiento archivístico para procurar su organización, recuperación, difusión y conservación.

3.1.1 Funciones de los Archivos (unidad de información)

El objeto de los Archivos es resguardar, preservar para posibilitar el acceso a la información a través del tiempo. De manera general se puede afirmar que la función de los archivos se basa en la identificación, valoración, conservación y difusión de la información que resguardan. De forma detallada, hay actividades y tareas que se desprenden de las funciones mencionadas con anterioridad. Así pues, autores como Heredia comentan que “las funciones de los archivos son recoger, custodiar, conservar, organizar, describir y servir los documentos, pero también gestionarlos en sus fases vitales de actividad (difundirlos)”¹¹.

¹¹ HEREDIA H, Antonia. **Archivística general, teoría y práctica** / Antonia Heredia. -- 6ta edición. Sevilla: Servicio de Publicaciones de la Diputación de Sevilla, 1993. -- p. 95

3.2 Sistemas

Para comenzar a desarrollar el tema de Sistemas de Información, antes que nada, es preciso conocer qué se entiende por Sistema:

Richard A Johnson citado por Chiavento 1994 define a los sistemas "como un todo organizado o complejo; un conjunto o combinaciones de cosas o partes, que forman un todo complejo o unitario"¹². Por su parte, James Senn afirma en su obra titulada "Análisis y diseño de sistemas de información" que un sistema: "es un conjunto de componentes que interactúan entre sí para lograr un fin común"¹³.

Tomando en cuenta ambas definiciones podemos decir entonces que la Dirección General de Estadísticas es un sistema, considerando sus características, estructura y funciones; ya que, se encuentra estructurada en la siguiente forma: División de Geografía y Cartografía, División Análisis Numérico, y por último, División de Archivo Histórico Estadístico, estas unidades funcionan como sub-sistemas de la Dirección a la cuál se encuentran adscritas; trabajan en conjunto para lograr un fin concreto basado en la creación detallada y a profundidad de los compendios numérico-estadísticos referidos al ámbito electoral, siendo estos instrumentos el vértice central utilizado en los análisis del comportamiento histórico-electoral de la población venezolana.

¹² CHIAVENATO Idalberto. **Introducción a la Teoría General de la Administración** / Idalberto Chiavenato.-- 3ra. Edición McGraw Hill. México, 1994. p. 574

¹³ SENN, J. **Sistemas de Información para la Administración**. / James Senn. -- México. -- Grupo Editorial Iberoamericana, Tercera Edición. (Versión en Español). - - 1998. -- p. 19

3.2.1 Sistemas de información

Existen diversos tipos de “sistemas” diferenciados por sus funciones, estructuras y/o características; entre ellos se encuentran los Sistemas de Información. Un sistema de información “es una disposición de personas, actividades, datos, redes y tecnología integrados entre si con el propósito de apoyar y mejorar las operaciones cotidianas de una empresa, así como satisfacer las necesidades de información para la resolución de problemas y la toma de decisiones por parte de los directivos de la empresa”¹⁴.

Se entiende entonces que un sistema de información es la relación directa entre la materia prima (datos), instrumentos y soportes técnicos (máquina) y el hombre; donde todo individuo que manipule datos haciendo uso de herramientas específicas logre generar información útil dirigida a satisfacer necesidades.

El funcionamiento de un sistema de información se basa en la planificación y diseño de tres tipos de actividades: la alimentación del sistema por medio de las entradas de información; el procesamiento de los datos primarios; y por último, la salida o transferencia de la información procesada a las personas que necesiten de ella.

La información producida a partir de la transformación de los datos o materia prima se realiza comenzando con la identificación de las entradas de información que tendrá todo sistema. La transformación de los datos se refiere al procesamiento de estos últimos con el fin de crear información con sentido que satisfaga necesidades puntuales a los usuarios del sistema.

¹⁴ WHITTEN, Jeffrey L. **Análisis y Diseño de Sistemas de información** / Jeffrey L. Whitten. -- tercera edición, Editorial McGraw-Hill. – Colombia: Santa Fé de Bogotá. – 1996. p 39

La Teoría General de Sistemas (TGS) se encarga de crear instrumentos que instruyan a otras ramas de la ciencia en su investigación práctica. Según López Alfonso “la teoría general de sistemas (TGS) es uno de los pilares en que se asienta la teoría general de sistemas de información juntamente con la teoría de la organización”¹⁵. Toda ciencia debe estar sustentada sobre hechos y/o teorías que le sirvan de referencia para su continuidad investigativa.

Cada proyecto que ha de crearse comienza por una planificación, se trata de reducir riesgos, de moldear el futuro estableciendo metas y objetivos lo cual permite tomar decisiones acertadas.

Para ejecutar los planes ya establecidos, es necesario tomar en cuenta la organización, y en este caso se trata de organizar la médula espinal de todo sistema o servicio. “... los negocios, la gente y las organizaciones buscan y utilizan información de manera específica para tomar decisiones y resolver problemas de una manera efectiva”; de allí su relevancia, “tanto la solución de problemas como la toma de decisiones requieren de información”¹⁶.

3.2.1.1 Sistema de información documental

Para Navarro Miguel un sistema de información documental:

(...) consiste en la reunión de personas (los responsables y los usuarios del sistema), información (de entrada y de salida), procedimientos de captura, tratamiento, almacenamiento y

¹⁵ LÓPEZ, Alfonso. **Documentación Informativa: Sistemas, Redes y Aplicaciones** / Alfonso López Yépez. – Editorial Síntesis. -- 1997. -- p. 52

¹⁶ OZ, Effy. **Administración de sistemas de información** / Effy Oz. -- 2ª edición. -- México: Thomson Learning. -- 2001.p. 8.

recuperación de información y tecnologías de apoyo a esos procedimientos, cuya interacción regulada por una serie de principios y normas predeterminadas y estables generan un proceso de comunicación con el fin de satisfacer las necesidades de información de un colectivo de usuarios¹⁷.

Para que el proceso de comunicación se cumpla con efectividad, el sistema de información documental debe tener total capacidad de búsqueda, tratamiento (identificación y descripción) y recuperación de documentos. Explica Codina citado por Navarro Miguel Ángel (2006) “la herramienta tecnológica necesaria para el funcionamiento del sistema de información documental debe ser capaz de realizar una doble función de descripción y comparación”¹⁸. El objeto de la comparación es el de relacionar las necesidades de información con un documento en específico o con un conjunto de ellos permitiendo dar una respuesta efectiva al usuario.

3.2.1.1.1 Funciones de un sistema de información documental

Todo sistema de información documental busca que la información contenida en los documentos sea difundida. En este sentido, para poder llevar a cabo un correcto proceso de comunicación entre documentos y usuarios a través de un sistema de información, se hace necesario cumplir con cuatro funciones documentales conocidas como “*un proceso*”

¹⁷ NAVARRO, Miguel A. **Software libre para servicios de información digital:** Planificación, diseño y desarrollo de servicios de información digital / Miguel Ángel Esteban Navarro. -- Pearson Prentice Hall.-- Capítulo II. p. 25.

¹⁸ *Ibidem* p. 26

*documental*¹⁹, el cual, en materia de sistemas, se define con las siguientes funciones:

- Entrada de información: Es el proceso mediante el cual es capturada o recibida la información antes de ser registrada en el sistema.
- Almacenamiento: Se realizan los registros uno a uno para cargar la data del Sistema. A través de esta propiedad el sistema puede recordar la información recibida en la sección o proceso anterior.
- Procesamiento de Información: Fase en la que el sistema efectúa combinaciones de datos al momento de realizarse una búsqueda, dicho proceso se logra de acuerdo con operaciones preestablecidas; de esta manera se obtiene el producto requerido (información específica solicitada por el usuario).
- Salida: Es la propiedad que posee todo sistema para difundir la información procesada hacia el exterior. Dicha información se muestra de forma tangible de manera que el usuario pueda apoyarse en ella para satisfacer necesidades concretas y apoyar la toma de decisiones.

Con lo anterior, se puede afirmar que la finalidad de todo sistema de información que cumple con las cuatro (4) funciones primordiales ya descritas; será, soportar la captura de datos, realizar el almacenamiento y modificación de información externa en función de la realidad en la que actúa el ente u organización, por último, difundir y permitir el acceso a la información suministrándola a todo usuario que la requiera.

¹⁹ PINTO MOLINA M. **Análisis Documental: fundamentos y procedimientos** / María Pinto Molina. – Madrid: EUDEMA. – 1993. -- p. 40

3.2.1.2 Metodologías para el diseño y creación de sistemas de información

Distintos autores definen metodologías para la planificación, creación y consecución de un Sistema de Información, con el fin de trabajar sobre un esquema bien estructurado y minimizar la complejidad que trae consigo el crear un servicio de este tipo.

Las fases para el establecimiento del sistema de información en una organización (Metodología para el Diseño de Sistemas de Información / MEDSI), según Montilva son las siguientes: “Definición del proyecto, análisis del contexto, definición de los requerimientos, diseño del sistema, construcción del sistema, pruebas del sistema e implementación del sistema”²⁰.

Definición del proyecto: Determinar la factibilidad de desarrollar un nuevo sistema de información y estimar los costos, tiempos y recursos requeridos, de tal manera que las unidades interesadas puedan decir si se ha de emprender o no el proyecto.

Análisis del contexto: Ganar un sólido conocimiento ampliado dentro del cual se ubicará el nuevo sistema de información y determinar las deficiencias y problemas que presenta el actual sistema de información (si existe).

Definición de los requerimientos: Definir los requerimientos de usuarios y establecer las funciones, restricciones y atributos que el nuevo sistema debe satisfacer.

Diseño del sistema: Elaborar un diseño preliminar del sistema de información que satisfaga los requerimientos, restricciones y atributos en la *definición de requerimientos*.

Construcción del sistema: Construir el subsistema de datos y el subsistema programado del sistema de información, de acuerdo a lo especificado en el paquete de diseño. En esta fase se construyen y se prueban los diferentes módulos del subsistema

²⁰ MONTILVA, Jonás. **Desarrollo de Sistemas de Información** / Jonás Montilva. -- Mérida: ULA. -- Textos Avedes.- -1999. -- pp. 135--189

programado; se construye en subsistema de datos, la documentación y los procedimientos manuales del sistema

Pruebas del sistema: Probar la integración de módulos en subsistemas funcionales. Probar el sistema de información tratando de encontrar discrepancias entre el sistema de información construido y los objetivos, requerimientos, restricciones y atributos de calidad previamente establecidos.

Implantación del sistema: Implantar el sistema de información. Poner en operación el sistema en su entorno real e iniciar las actividades rutinarias propias del sistema. Para ello se hace necesario adiestrar a los usuarios, convertir el viejo sistema al nuevo, entornarlo y, finalmente evaluarlo.

Navarro Miguel Ángel indica que las fases para la creación de un servicio de información digital son: “La planificación, diseño conceptual y lógico, implantación o desarrollo, mantenimiento y la evaluación”²¹.

La planificación: Tiene que ver con la determinación de la misión del servicio, identificación y descripción de la comunidad de usuarios, establecimiento de metas, fijación de objetivos generales, creación de los objetivos específicos, establecimiento de prioridades, previsión de los recursos humanos, materiales y económicos necesarios; planteamiento de la estrategia y plan de acción; análisis de viabilidad.

Diseño conceptual y lógico: Detalla los principales aspectos del proyecto: el qué hacer, el cómo hacerlo y los caracteres y modo de funcionamiento de lo que se va a construir.

Implantación o desarrollo: Consiste en el cumplimiento de las tareas y actividades planificadas para la creación del servicio de información y su puesta en marcha dentro de la organización.

Mantenimiento: Para asegurar que el servicio de información siempre funcione correctamente, se hace necesario aplicar un

²¹ NAVARRO, Miguel A. **Software libre para servicios de información digital:** Planificación, diseño y desarrollo de servicios de información digital / Miguel Ángel Esteban Navarro. - - Pearson Prentice Hall.-- Capitulo II. pp. 36-42

plan de mantenimiento del mismo. Se trata de supervisar periódicamente su funcionamiento y corregir las fallas detectadas.

Evaluación: Consiste en comprobar mediante a procedimientos previamente establecidos, si se han logrado los objetivos propuestos y si el proyecto se ha desarrollado adecuadamente.

James Senn define el método del ciclo de vida para el desarrollo de sistemas como: “conjunto de actividades que los analistas, diseñadores y usuarios realizan para desarrollar e implementar un sistema de información”. El método del ciclo de vida para el desarrollo de sistemas consta de las siguientes actividades: Investigación preliminar, determinación de los requerimientos del sistema, diseño del sistema, desarrollo del software, prueba del sistema, implantación y evaluación”²².

Investigación preliminar: En esta fase se identifica la solicitud de crear un servicio de información a la vez que se realiza un estudio de factibilidad; por último se procede a la aprobación del proyecto.

Determinación de los requerimientos del sistema: Consiste en responder las siguientes interrogantes: qué se hace; cómo se hace; con qué frecuencia se presenta; qué tan grande es el volumen de transacciones o de decisiones; cuál es el grado de eficiencia con que se ejecutan las tareas; si existe algún problema, qué tan grande es; si existe algún problema, cuál es la causa original.

Diseño del sistema: Basado en establecer la forma que el sistema cumplirá con los requerimientos identificados en la fase de análisis.

Desarrollo del software: Tiene que ver con la programación del software a utilizar, o en su defecto, comprar un software pudiendo ser modificado por los programadores que sean destinados a ello.

²² SENN, J. **Sistemas de Información para la Administración**. / James Senn. -- México. -- Grupo Editorial Iberoamericana, Tercera Edición. (Versión en Español). -- 1998. p. 33

Prueba del sistema: Durante esta fase el sistema se emplea de manera experimental para detectar posibles fallas, es decir, se busca identificar si el sistema funciona de acuerdo a las exigencias y en la forma que los usuarios esperan.

Implantación y evaluación: La implantación es el proceso de verificar e instalar nuevo equipo, entrenar a los usuarios, instalar la aplicación y construir todos los archivos de datos necesarios para utilizarla.

Con base en las concepciones teóricas ya definidas, se contemplan elementos que son comunes para la implementación de un sistema de información que responda a los requerimientos de información que necesita toda organización para la toma de decisiones en el ejercicio de sus funciones. En este orden de ideas, las referidas definiciones o metodologías se pueden conjugar para ser tomadas en cuentas al momento de desarrollar e implantar el sistema de información en cualquier tipo de organización.

3.3 El Software libre²³

Software libre (en inglés free software) es la denominación del software que respeta la libertad de los usuarios y por tanto, una vez obtenido, puede ser usado, copiado, estudiado, modificado y redistribuido libremente. Según la Free Software Foundation, el software libre se refiere a la libertad de los usuarios para ejecutar, copiar, distribuir, estudiar, cambiar y mejorar el software; de modo más preciso, se refiere a cuatro libertades de los usuarios del software: la libertad de usar el programa, con cualquier propósito; de estudiar el funcionamiento del programa, y adaptarlo a las necesidades; de distribuir copias, con lo que puede ayudar a otros; de

²³ Centro Nacional de Tecnologías de Información **Software Libre: Definición** [Documento en línea]. Disponible En: <http://www.softwarelibre.gob.ve> (En consulta: 18/03/09 -- 2:15 P.M.).

mejorar el programa y hacer públicas las mejoras, de modo que toda la comunidad se beneficie.

3.3.1 Antecedentes del software libre²⁴

Entre los años 60 y 70 del Siglo XX, el software no era considerado un producto sino un añadido que los vendedores de los grandes computadores de la época aportaban a sus clientes para que éstos pudieran usarlos. En dicha cultura, era común que los programadores y desarrolladores de software compartieran libremente sus programas unos con otros. A finales de los años 70, principio de los 80, la situación empezó a cambiar. Las computadoras más modernas comenzaban a utilizar sistemas operativos privados, forzando a los usuarios a aceptar condiciones restrictivas que impedían realizar modificaciones a dicho software.

A comienzos de la década de los 80, Richard Stallman, un programador de MIT (Instituto de Tecnología de Massachusetts), comenzó a trabajar en el proyecto GNU, y un año más tarde fundó la Free Software Foundation (FSF). Stallman introdujo una definición para free software y el concepto de *copyleft*, el cual desarrolló para dar a los usuarios libertad y para restringir las posibilidades de apropiación del software.

Stallman puso en marcha la Free Software Foundation (Fundación para el Software Libre) en octubre de 1985 para ocuparse de los aspectos administrativos, organizativos y legales del Proyecto GNU y también para difundir el uso y el conocimiento del Software Libre. Las principales licencias del proyecto GNU son la Licencia Pública General de GNU (GPL, *General Public License* en inglés), y la Licencia Pública General Reducida de GNU (LGPL, *GNU Lesser General Public License* en inglés), aunque el nombre original de esta última era «Licencia Pública General de Bibliotecas de GNU».

El Proyecto GNU consta de una serie de pequeños subproyectos mantenidos por voluntarios, empresas o combinaciones de

²⁴ *Ibidem*.

ambos. Estos subproyectos también se denominan «Proyectos de GNU» o «Paquetes GNU».

El nombre del Proyecto GNU proviene del acrónimo *GNU's Not Unix* («GNU No es Unix»). Unix era un sistema operativo muy popular en los años 80, así que Stallman diseñó GNU para ser muy compatible con Unix, para que la migración a GNU fuese cómoda.

Stallman introdujo una definición para free software y el concepto de "copyleft", el cual desarrolló para dar a los usuarios libertad y para restringir las posibilidades de apropiación del software. De acuerdo a tal definición, el software es "libre" garantiza las siguientes libertades:

- Libertad 1: Ejecutar el programa con cualquier propósito (privado, educativo, público, comercial, militar, entre otros.)
- Libertad 2: Estudiar y modificar el programa (para lo cual es necesario poder acceder al código fuente)
- Libertad 3: Copiar el programa de manera que se pueda ayudar al vecino o a cualquiera
- Libertad 4: Mejorar el programa y publicar las mejoras

3.3.2 El software libre en Venezuela

Venezuela no escapa de la realidad que implica el uso del software libre como herramienta indispensable para el desarrollo de servicios, sistemas y redes de información que garanticen respuestas oportunas y calidad de servicio.

Con miras a la interoperabilidad de los sistemas de información, la reducción de la brecha social y la relación costo-calidad; el Estado Venezolano está aprovechando las bondades del software libre. En este orden de ideas; según Decreto 3.390 publicado en Gaceta Oficial N° 38.095 de fecha 28/12/2004, la legislación Venezolana contempla que es deber y

obligación de los entes públicos hacer uso de dicho software por lo que la migración de sus servidores y servicios a software libre es una práctica común hoy en día.

3.3.2.1 Decreto 3.390 publicado en Gaceta Oficial N° 38.095²⁵

El decreto N° 3.390 publicado en Gaceta Oficial N° 38.095, de fecha 28 de diciembre del año 2004, establece que la Administración Pública Nacional deberá implementar Software Libre en sus sistemas, proyectos y servicios informáticos. Dicho decreto consta de catorce (14) artículos de los cuales se presentarán a continuación aquellos que mantienen concordancia con la presente investigación.

Artículo 1. La Administración Pública Nacional empleará prioritariamente Software Libre desarrollado con Estándares Abiertos, en sus sistemas, proyectos y servicios informáticos. A tales fines, todos los órganos y entes de la Administración Pública Nacional iniciarán los procesos de migración gradual y progresiva de éstos hacia el Software Libre desarrollado con Estándares Abiertos.

Artículo 3. En los casos que no se puedan desarrollar o adquirir aplicaciones en Software Libre bajo Estándares Abiertos, los órganos y entes de la Administración Pública Nacional deberán solicitar ante el Ministerio de Ciencia y Tecnología autorización para adoptar otro tipo de soluciones bajo las normas y criterios establecidos por ese Ministerio.

Artículo 7. El Ministerio de Ciencia y Tecnología será responsable de proveer la Distribución de Software Libre desarrollado con Estándares Abiertos para el Estado Venezolano, para lo cual implementará los mecanismos que se requieran.

Artículo 8. El Ejecutivo Nacional promoverá el uso generalizado del Software Libre desarrollado con Estándares Abiertos en la

²⁵ Centro Nacional de Tecnologías de Información (2007) **El estado y Software Libre: Decreto 3.390** [Documento en línea]. Disponible En: <http://www.softwarelibre.gob.ve> (En consulta: 18/03/09 -- 2:15 P.M.).

sociedad, para lo cual desarrollará mecanismos orientados a capacitar e instruir a los usuarios en la utilización del Software Libre desarrollado con Estándares Abiertos.

3.4 Ingreso y registro de los documentos

“Mundet. (2006)”²⁶ afirma que el ingreso y registro de documentos se puede dar de dos maneras, a saber: Ingresando del exterior o creándolos la propia organización, y del seguimiento de los mismos en los distintos pasos que requiere su procesamiento durante la tramitación. Para poder gestionar los documentos que ingresan desde el exterior se han de seguir los siguientes procedimientos:

Identificarlos, esto es, atribuirles un número de entrada/salida correlativo, junto con la fecha, e identificar al remitente, como viene haciéndose tradicionalmente; pero además es el momento para clasificarlo y abrir, en su caso, un expediente.

Encaminarlos junto al punto de la organización competente para hacer el uso debido del mismo, de acuerdo con los criterios establecidos por la organización, sobre todo los de clasificación.

El garantizar al remitente su recepción y poder satisfacer los derechos que puedan derivarse de este acto, como es el caso de las Administraciones Públicas.

En lo concerniente a la definición que nos da Mundet, se tiene que el ingreso y registro de documentos es de vital importancia para todo ente, ya que, a través de un óptimo control, se podrá mantener un seguimiento constante a los trámites administrativos y al flujo de información que se da en tres fases; recepción, distribución y salida.

Venezuela, en materia jurídica, cuenta con leyes que estipulan la creación y funcionamiento de las oficinas encargadas de recibir y registrar la

²⁶ CRUZ MUNDET, José Ramón. **Manual de Archivología** / José Ramón Cruz Mundet. -- Madrid: Fundación Sánchez Ruipérez. -- 2003. -- p. 139.

documentación que ingresa a entes de la Administración Pública. En específico, se muestran los artículos 44 y 46 de La Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos, publicada en Gaceta Oficial Número 2.818 de 1 de julio de 1981, referida al ingreso y registro de los documentos:

Artículo 44: “En los Ministerios, organismos y demás dependencias públicas se llevará un registro de presentación de documentos en el cual se dejará constancia de todos los escritos, peticiones y recursos que se presenten por los administrados, así como de las comunicaciones que puedan dirigir otras autoridades”²⁷.

Artículo 46: “Se dará recibido de todo documento presentado y de sus anexos, con indicación del número de registro que corresponda, lugar, fecha y hora de la presentación. Podrá servir de recibido la copia mecanografiada o fotostática del documento que se presente, una vez diligenciada y numerada por los funcionarios del registro”²⁸.

Dando relevancia al uso de tecnologías para la recepción y registro de información dentro de la Administración pública, se cita el Artículo 161 del Decreto Número 6.217, con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de la Administración Pública, publicado en gaceta oficial número 5.890 extraordinario de fecha 31 de julio de 2.008, el mismo contempla lo siguiente:

²⁷ Gaceta Oficial Número 2.818 Extraordinario de 1 de julio de 1981. **La Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos: Artículo 44.** [Documento en línea]. Disponible En: http://www.ucv.ve/fileadmin/user_upload/auditoria_interna/Archivos/Material_de_Descarga/Ley_Organica_de_Procedimientos_Administrativos_-_2.818_E.pdf (En consulta: 20/03/09 -- 3:15 P.M.).

²⁸ *Ibíd*em, **La Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos: Artículo 45.**

Artículo 161: “los registros que la Administración Pública establezca para la recepción de escritos y comunicaciones de los particulares o de órganos administrativos, deberán instalarse en un soporte informático”²⁹.

3.5 Tratamiento Archivístico

El tratamiento archivístico, según Duplá (2004), es:

(...) el conjunto de operaciones y tareas que se aplican a los documentos en cada una de sus edades y que tiene como objetivo su conservación, su organización y hacerlos rápidamente accesibles, manejables y útiles en sus diversos fines. Así mismo, existen determinadas funciones que comprenden dos operaciones: identificación, valoración y clasificación, y dos tareas: ordenación y descripción³⁰

Se entiende entonces que el tratamiento archivístico es una actividad característica de toda unidad de información, dirigida a identificar, valorar, conservar los documentos con el propósito de garantizar su recuperación de manera expedita, además, de facilitar su difusión y uso.

En virtud de lo anteriormente descrito, existen tres grandes funciones, a saber: La Identificación que se divide en la *clasificación* y la *descripción*; y por último se ejecuta la función denominada Valoración donde se realizan actividades de *selección* a través de la *conservación y/o eliminación documental*.

²⁹ ASAMBLEA NACIONAL DE LA REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA. **Decreto Número 6.217, con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de la Administración Pública**: publicado en Gaceta Oficial Número 5.890 Extraordinario / Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela. -- Caracas, 31 de julio de 2008. -- p 73

³⁰ DUPLÁ, A. **Manual de archivos de oficina para gestores** / Ana Del Moral Duplá. -- Madrid, España: Marcial Pons, ediciones jurídicas y sociales, S.A. – 2004. -- p. 77.

3.5.1 La Clasificación

Según Godoy, la clasificación “permite la identificación y el agrupamiento sistemático de documentos semejantes con características comunes, teniendo como base la estructura orgánico-funcional de las instituciones y los trámites administrativos que adelantan las dependencias en el ejercicio de sus funciones”³¹.

Según Antonia Heredia citada por Vázquez Mauricio “existe una clasificación natural y otra aplicada: los documentos de archivo nacen clasificados, al quedar vinculados en primer lugar a una institución y en segundo lugar al quedar adscriptos a una dependencia o división de la misma. La aplicada es la que ha de practicar el archivero observando dicha situación”³². La clasificación se realiza rigiéndose por dos principios fundamentales, como lo son el principio de orden original y el principio de procedencia.

Al respetarse el orden que los documentos adoptan durante su función administrativa se habla del principio de orden original. Por otra parte, la clasificación, siguiendo el principio de procedencia, se representa en forma gráfica en un esquema o cuadro para sistematizar cada fondo en subfondos y series. En este caso se habla de cuadro de clasificación.

Vázquez Mauricio (2007) enuncia que “el Cuadro de Clasificación, representa una metodología de organización y agrupación de los

³¹ GODOY de Lozano, J. **Cartilla de Clasificación Documental**. / Julia Godoy de Lozano. – Colombia: Editores gráficos Colombia LTD. – 2001. -- p.7.

³² Vázquez Bevilacqua Mauricio (2007) **Proceso de Organización Documental en un archivo eclesiástico protestante** [Documento en línea]. Disponible En: <http://www.asocarchi.cl/DOCS/2.PDF>(En consulta: 10/03/09 -- 5:55 P.M.)

documentos, que contribuye a la eficiencia y eficacia administrativa. Para su operatividad se aplica de manera uniforme en toda la documentación y en todos los servicios, favoreciendo la implantación de nuevas tecnologías”³³.

El cuadro de clasificación es la herramienta que coadyuva al proceso de identificación y organización documental, donde se definen los grupos de documentos según sus características tanto internas como externas identificándoseles con denominadores que involucren todo el fondo o subfondo documental según sea el caso. Dentro de cada subfondo existen subgrupos que forman parte del todo (Fondo Documental) a quienes se les debe asignar un identificador conocido como series o subseries según sea el caso.

3.5.2 La Descripción

Carmona Mendo enuncia que la descripción “Consiste en la elaboración de los instrumentos de consulta para facilitar el conocimiento, uso y difusión de los fondos custodiados en los archivos. La identificación favorece la normalización de los instrumentos de descripción y la planificación descriptiva del fondo.”³⁴.

Por su parte Cruz M. (2003), considera que la descripción documental: “es una tarea primordial del quehacer archivístico y una consecuencia ineludible de la organización de los fondos, encaminada a

³³ *Ibíd.*

³⁴ CARMONA Mendo. **Consideraciones sobre el método en archivística** / Mendo Carmona. – Madrid: Universidad Complutense de Madrid. –2004. -- p. 46

poner los documentos en servicio, es decir, hacer de ellos un útil disponible para la sociedad.”³⁵.

Para acceder a los documentos y seleccionar los que son relevantes a cierto perfil de interés, es necesario previamente realizar su tratamiento archivístico a partir de un esquema que responda a la descripción general de los elementos que componen cada documento.

3.5.3 La Valoración

Luego de haber definido el primer paso del tratamiento archivístico, veamos ahora qué se entiende por Valoración. Muchos autores definen la valoración como un proceso ligado a la actividad del expurgo orientada sólo a identificar los valores del fondo documental, sin involucrar las tareas y actividades que actualmente desempeñan un rol importante para poder cumplir con esta función del tratamiento archivístico, como lo son la selección, y dentro de esta última la conservación o en su defecto la eliminación. Hay que dejar claro que cada actividad y tarea señalada son independientes una de la otra aunque puedan complementarse al momento de ejecutarlas.

La Torre M. (2000), establece que la valoración de los fondos: “Es el proceso intelectual por el que se estudia la documentación, determinando sus valores primarios y secundarios, y las fechas de permanencia en los archivos del sistema.”³⁶.

³⁵ CRUZ MUNDET, José Ramón. **Manual de Archivología** / José Ramón Cruz Mundet. -- Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez. --2003. -- p. 255

³⁶ LA TORRE M. José Luís, **Metodología para la identificación y valoración de fondos documentales** / José Luís La Torre Merino. -- Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y

3.6 Normalización

Para comenzar a desarrollar el tema de la *Normalización* debemos tener claro qué se entiende por *Norma*. Según la Asociación Española de Normalización y certificación (AENOR) una norma es “un documento de aplicación voluntaria que contiene especificaciones técnicas basadas en los resultados de la experiencia y del desarrollo tecnológico. Las normas son el fruto del consenso entre todas las partes interesadas e involucradas en la actividad objeto de la misma. Además, debe aprobarse por un Organismo de Normalización reconocido”³⁷.

Las normas, como herramientas importantes para el desarrollo de productos y servicios a nivel mundial, son creadas con el fin de garantizar calidad y seguridad en sectores de producción como la construcción, la informática, entre otros.

La aplicación de la normalización en el ámbito documental, tiene que ver con la estandarización de actividades y tareas propias de archivo con el fin de ajustar el tratamiento y la difusión documental para beneficio de la sociedad. En este orden de ideas, Venezuela se apoya en organizaciones españolas (entre otras a nivel mundial) a fin de regirse según normas creadas editadas y/o certificadas por estas últimas; tal es el caso de la Asociación Española de Normalización y certificación (AENOR).

Deporte, Secretaría General de Información y Publicaciones, (Escuela Iberoamericana de Archivos). – 2000. – p. 29

³⁷ Asociación Española de Normalización y certificación: **Normalización: ¿Qué es una norma? ¿Para qué sirve?** [Documento en línea]. Disponible En: <http://www.aenor.es/desarrollo/normalizacion/quees/ventajas.asp> (En consulta: 12/03/09 -- 1:40 P.M.).

3.6.1 AENOR³⁸

AENOR es una entidad dedicada al desarrollo de la normalización y la certificación (N+C) en todos los sectores industriales y de servicios. Tiene como propósito contribuir a mejorar la calidad y la competitividad de las empresas, así como proteger el medio ambiente.

Fue designada para llevar a cabo estas actividades por la Orden del Ministerio de Industria y Energía, de 26 de febrero de 1986, de acuerdo con el Real Decreto 1614/1985 y reconocida como organismo de normalización y para actuar como entidad de certificación por el Real Decreto 2200/1995, en desarrollo de la Ley 21/1992, de Industria.

El campo de actuación de la asociación no se limita a España, AENOR es miembro de pleno derecho, y representa dicho país, en los organismos internacionales, europeos y regionales de normalización (ISO, IEC, CEN, CENELEC, ETSI, COPANT), posibilitando la participación activa de expertos españoles en todos estos foros.

3.6.2 Norma UNE-ISO 15489-1 “*Editada por el Subcomité de gestión de documentos y aplicaciones de **AENOR** (Asociación Española de Normalización y certificación)*”³⁹

Las Normas UNE e ISO, han sido hasta ahora una herramienta de trabajo en que los profesionales de la archivología se han apoyado para estandarizar y regular las funciones, actividades y tareas propias de la

³⁸Asociación Española de Normalización y certificación: **¿Qué es AENOR?** [Documento en línea]. Disponible En: <http://www.aenor.es/desarrollo/aenor/quees/quees.asp> (En consulta: 12/03/09 -- 1:50 P.M.).

³⁹ Llansó Sanjuan Joaquim Revista Andaluza de Archivos: **El proceso de normalización en el AENOR/CT50/SC1: Gestión de documentos y aplicaciones** [Documento en línea]. Disponible En: http://www.juntadeandalucia.es/cultura/archivos/html//sites/default/contenidos/general/revista/numeros/Numero_1/galeria/01-03_Joaquim_Llansx_Sanjuan_I.pdf (En consulta: 09/03/09 -- 7:45 P.M.).

gestión archivística. La norma UNE-ISO 15489-1 no escapa de este hecho, ya que, sienta las bases para el desarrollo e implantación de un sistema de gestión de documentos. Morales afirma que esta norma “establece el marco general y de definiciones de la gestión de documental”⁴⁰.

Santovenia Javier (2006) afirma que:

Dicha norma proporciona una guía sobre cómo gestionar o administrar los documentos y su relación con los sistemas electrónicos para la conservación de archivos en diferentes soportes. Su objetivo es normalizar las políticas, procedimientos y prácticas de la gestión de documentos de archivo con el fin de asegurar su adecuada atención y protección, y permitir que la información que contienen puedan recuperarse de un modo más eficiente y eficaz⁴¹.

En síntesis, la Norma UNE-ISO 15489-1 procura unas directrices orientadas a que las organizaciones se doten de sistemas de gestión documental para poder gestionar los documentos procurando su difusión y conservación.

⁴⁰ Morales Huidobro Elisa García. Revista Española de Documentación Científica. **Gestión de documentos y evidencias electrónicas** [Documento en línea]. Disponible En: <http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/466/478> (En consulta: 10/04/09 -- 5:50 P.M.)

⁴¹ Santovenia Díaz Javier **Norma UNE-ISO 15489-1: una guía para la gestión de los documentos de archivos** [Documento en línea]. Disponible En: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_5_06/aci26506.htm (En consulta: 10/03/09 -- 5:45 P.M.)

3.6.3 Norma ISO 9000: 2005 Sistemas de Gestión de Calidad

A continuación se presentan las especificaciones de la Norma ISO 9000: 2005 *Sistemas de Gestión de Calidad -- Fundamentos y Vocabulario* que atañen a la presente investigación:

3.6.3.1. Objeto y campo de aplicación⁴²

Esta norma internacional describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad, los cuales constituyen el objeto de la familia de Normas ISO 9000, y define los términos relacionados con los mismos.

Esta norma internacional es aplicable a:

- a) las organizaciones que buscan ventajas por medio de la implementación de un sistema de gestión de la calidad;
- b) las organizaciones que buscan la confianza de sus proveedores en que sus requisitos para los productos serán satisfechos;
- c) los usuarios de los productos;
- d) aquellos interesados en el entendimiento mutuo de la terminología utilizada en la gestión de la calidad (por ejemplo: proveedores, clientes, entes reguladores);
- e) todos aquellos que, perteneciendo o no a la organización, evalúan o auditan el sistema de gestión de la calidad para determinar su conformidad con los requisitos de la Norma ISO 9001 (por ejemplo: auditores, entes reguladores, organismos de certificación/registro);

⁴² ISO 2005 (Publicado por la Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza, como traducción oficial en español avalada por 7 comités miembros de ISO): **NORMA INTERNACIONAL: ISO 9000: 2005 Sistemas de Gestión de Calidad—Fundamentos y vocabulario** [Documento en línea]. Disponible En: <http://www.procosi.org/calidad/files/nb-iso9000-2005.pdf> (En consulta: 13/03/09 -- 5:00 P.M.)

f) todos aquellos que, perteneciendo o no a la organización, asesoran o dan formación sobre el sistema de gestión de la calidad adecuado para dicha organización;

g) quienes desarrollan normas relacionadas.

3.6.3.2 Enfoque de sistemas de gestión de la calidad⁴³

Un enfoque para desarrollar e implementar un sistema de gestión de la calidad comprende diferentes etapas tales como:

a) determinar las necesidades y expectativas de los clientes y de otras partes interesadas;

b) establecer la política y objetivos de la calidad de la organización;

c) determinar los procesos y las responsabilidades necesarias para el logro de los objetivos de la calidad;

d) determinar y proporcionar los recursos necesarios para el logro de los objetivos de la calidad;

e) establecer los métodos para medir la eficacia y eficiencia de cada proceso;

f) aplicar estas medidas para determinar la eficacia y eficiencia de cada proceso;

g) determinar los medios para prevenir no conformidades y eliminar sus causas;

h) establecer y aplicar un proceso para la mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

Este enfoque también puede aplicarse para mantener y mejorar un sistema de gestión de la calidad ya existente.

Una organización que adopte el enfoque anterior genera confianza en la capacidad de sus procesos y en la calidad de sus productos, y proporciona una base para la mejora continua. Esto

⁴³ Ibídem

puede conducir a un aumento de la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas y al éxito de la organización.

3.6.3.3 Enfoque basado en procesos⁴⁴

Cualquier actividad, o conjunto de actividades, que utiliza recursos para transformar elementos de entrada en resultados puede considerarse como un proceso.

Para que las organizaciones operen de manera eficaz, tienen que identificar y gestionar numerosos procesos interrelacionados y que interactúan. A menudo el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso. La identificación y gestión sistemática de los procesos empleados en la organización y en particular las interacciones entre tales procesos se conoce como "enfoque basado en procesos.

3.6.3.4 Tipos de documentos utilizados en los sistemas de gestión de la calidad⁴⁵

Los siguientes tipos de documentos son utilizados en los sistemas de gestión de la calidad:

a) documentos que proporcionan información coherente, interna y externamente, acerca del sistema de gestión de la calidad de la organización; tales documentos se denominan manuales de la calidad;

b) documentos que describen cómo se aplica el sistema de gestión de la calidad a un producto, proyecto o contrato específico; tales documentos se denominan planes de la calidad;

⁴⁴ Ibídem

⁴⁵ Ibídem

c) documentos que establecen requisitos; tales documentos se denominan especificaciones;

d) documentos que establecen recomendaciones o sugerencias; tales documentos se denominan directrices;

e) documentos que proporcionan información sobre cómo efectuar las actividades y los procesos de manera coherente; tales documentos pueden incluir procedimientos documentados, instrucciones de trabajo y planos;

f) documentos que proporcionan evidencia objetiva de las actividades realizadas o de los resultados obtenidos; tales documentos se denominan registros.

3.6.4 Norma Internacional General de Descripción Archivística (ISAD-G)

“Madrid: Ministerio de Cultura, 1995. Versión final aprobada por el CIA y adoptada por la Comisión Ad Hoc de Normas de Descripción (Estocolmo, Suecia, 21-23 de enero de 1993).”⁴⁶.

Para Pené, La Norma Internacional General de Descripción Archivística y en adelante ISAD-G:

Es una herramienta de descripción importante para la gestión de los Archivos, brinda especificaciones elementales para la elaboración de descripciones archivísticas aplicables a nivel nacional e internacional, pueden usarse con independencia del tipo o soporte físico de los documentos excepto para documentos especiales, mapas o sellos⁴⁷.

⁴⁶ Sistema de Bibliotecas de la Universidad de la República Uruguay: **Norma Internacional General de Descripción Archivística ISAD-G** [Documento en línea]. Disponible En: <http://www.universidad.edu.uy> (En consulta: 05/07/09 -- 3:50 P.M.)

⁴⁷ M. G. Pené, **Norma Internacional General de Descripción Archivística (ISAD-G)** [Documento en línea]. Disponible En: <http://www.msinfo.info/propuestas/documentos/isad-g.pdf> (En consulta: 03/03/09 -- 06:30 P.M.)

Parra B. afirma que “la finalidad de la descripción archivística es identificar y explicar el contexto y el contenido de los documentos de archivo con el fin de hacerlos accesibles a los investigadores y público en general”⁴⁸.

Según Dulzaides María “las reglas de la ISAD (G) se dividen en siete grandes áreas de información y a su vez estas se subdividen en veintiséis ítems que pueden ser combinados para realizar la descripción de cualquier unidad documental”⁴⁹. Sólo seis áreas o elementos son considerados como esenciales para el intercambio de información a nivel internacional, en el siguiente cuadro, las áreas mencionadas están identificadas con un asterisco (*). M. G. Pené, estructura la “ISAD-G de la siguiente manera:

<u>Área</u>	<u>Recoge...</u>	<u>Elementos de descripción</u>
1. ÁREA DE IDENTIFICACIÓN	Información referencial para identificar la unidad de descripción.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Signatura/código de referencia* ➤ Título* ➤ Fecha* ➤ Nivel de descripción* ➤ Volumen y soporte*
2. ÁREA DE CONTEXTO	Información acerca del origen y la custodia de la unidad de descripción.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre del o de los productores (procedencia)* ➤ Historia institucional/ reseña biográfica ➤ Historia archivística ➤ Forma de ingreso
3. ÁREA DE CONTENIDO Y ESTRUCTURA	Información referida al tema principal de los documentos y la organización de la unidad de descripción.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Alcance y contenido ➤ Valoración, selección y eliminación ➤ Nuevos ingresos ➤ Organización

⁴⁸ Parra Betancourt María, **Norma Internacional General de Descripción Archivística (ISAD-G)** [Documento en línea]. Disponible En: http://www.adabi-ac.org/investigacion_arch_civil/articulos/arch_civil_anterior/06art_mpb02.htm (En consulta: 10/03/09 -- 1:17 P.M.)

⁴⁹ Dulzaides Iglesias María Elinor (2004) **Análisis documental y de información: dos componentes de un mismo proceso** [Documento en línea]. Disponible En: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol12_2_04/aci11204.htm (En consulta: 10/03/09 -- 2:35 P.M.)

<p>4. ÁREA DE CONDICIONES DE ACCESO Y USO</p>	<p>Información acerca de la disponibilidad de la unidad de descripción.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Condiciones de acceso ➤ Condiciones de reproducción. ➤ Lengua/escritura de la documentación ➤ Características físicas y requisitos técnicos ➤ Instrumentos de descripción (consulta)
<p>5. ÁREA DE DOCUMENTACIÓN ASOCIADA</p>	<p>Información referida a los materiales que tengan una relación importante con la unidad de descripción.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Existencia y localización de los originales ➤ Existencia y localización de copias ➤ Unidades de descripción relacionadas ➤ Nota de publicaciones
<p>6. ÁREA DE NOTAS</p>	<p>Información especializada que no tenga cabida en ninguna de las áreas anteriores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Notas
<p>7. ÁREA DE CONTROL DE LA DESCRIPCIÓN</p>	<p>Información sobre cómo, cuándo y por quién se ha preparado la descripción archivística.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nota del archivista ➤ Reglas o normas ➤ Fecha de la descripción

3.7 El Diagnóstico

La aplicación del diagnóstico en sistemas tales como los archivos constituye una tarea de vital importancia que permite conocer el funcionamiento de dichas unidades de información, consiguiendo identificar las virtudes y debilidades de la misma. Con base en los resultados arrojados por el diagnóstico, se plantean propuestas dirigidas a mejorar en términos de calidad, eficiencia y eficacia que “inciden de manera directa en el tratamiento documental, conservación, mantenimiento, control y difusión del acervo que se custodia”⁵⁰

El objetivo del diagnóstico es reconocer los problemas y brechas existentes en todos los subsistemas que componen las unidades de información (Archivos), que sirvan de insumo para dar conclusiones generales y recomendaciones a modo de solución.

⁵⁰ ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN DE COLOMBIA. **Pautas para Diagnóstico integral de archivos** / Archivo General de la Nación. - - 2003. p. 7

CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO

4.1 Tipo de investigación

El estudio propuesto está enmarcado dentro de una investigación documental por cuanto se basa en fuentes de información de tipo personal, impresas y electrónicas con el fin de recolectar datos mediante lecturas evaluativas, observación y análisis del funcionamiento de la División de Archivo Histórico Estadístico adscrita a la Dirección General de Estadísticas del CNE, sin llegar a manipular variables; a su vez, es un estudio de tipo descriptivo, tomando en cuenta que se limita a observar y detallar el funcionamiento de la División de Archivo Histórico Estadístico, basado en la aplicación de dos (2) modelos de cuestionario a un grupo específico de usuarios, a partir del cual se creará un diagnóstico que abarque el tratamiento archivístico-documental, las funciones archivísticas y los recursos tecnológicos con que cuenta el mismo pudiendo así, diseñar un servicio de información documental basado en las carencias reales de la unidad de información.

4.2 Diseño de la investigación

Conforme al problema descrito y a los objetivos planteados relativos a la División de Archivo Histórico Estadístico del CNE, se incluye la presente investigación en el tipo definido como Proyecto Factible. Consiste en la elaboración de una propuesta viable que plantea la solución a un problema específico para satisfacer necesidades reales de la unidad administrativa del CNE antes mencionada.

Se define el diseño de investigación como el esquema de trabajo que sirvió de guía estratégica para orientar el proceso de investigación, desde la recolección de datos, hasta la interpretación de los mismos.

4.3 Población o universo de estudio:

Se tomó como población la totalidad de usuarios internos y externos que actualmente posee la División de Archivo Histórico Estadístico, a saber:

Usuarios internos: Cuatro (4) Unidades administrativas (Presidencia, Junta Nacional Electoral, Secretaría General, Consultoría Jurídica) vinculadas al CNE que tienen potestad para solicitar documentos a la Dirección General de Estadísticas Electorales, siendo esta última quien remite las solicitudes a la División de Archivo Histórico Estadístico.

Usuarios externos: Las organizaciones con fines políticos están conformados por 239 Partidos Políticos que actualmente existen en Venezuela. Cabe destacar que de los 239 Partidos Políticos, 180 funcionan a nivel nacional y 59 a nivel regional.

4.4 Muestra

En vista de las limitaciones que presenta la investigación en relación a la ubicación y disponibilidad de los usuarios de la División de Archivo Histórico Estadístico del CNE; se tiene que, es poco viable aplicar los instrumentos de recolección de datos en el caso de las organizaciones con fines políticos. En este orden de ideas, se utilizó la técnica de muestreo accidental que según Kerlinger y Lee (2002) “consiste en tomar muestras disponibles –o a la mano- de la población que se quiere estudiar, teniendo

especial precaución al momento de analizar e interpretar los datos”⁵¹. De este modo, la muestra disponible para la investigación son las cuatro (4) instancias administrativas (Presidencia, Junta Nacional Electoral, Secretaría General, Consultoría Jurídica) vinculadas al CNE que tienen potestad para solicitar documentos a la Dirección General de Estadísticas Electorales, siendo esta última quien remite las solicitudes a la División de Archivo Histórico Estadístico

4.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se usaron una serie de técnicas de recolección de información en función de los objetivos trazados en el presente estudio. Para alcanzar los fines propuestos se hizo necesario cumplir con tres (3) etapas:

Para validar y sustentar la formulación del problema, los objetivos de la investigación, la justificación y el marco teórico, fue preciso identificar los aspectos teóricos concernientes a la investigación, realizando un arqueo de fuentes y consultas de las bibliografías, lo que permitió abordar el tema tratado; dichas referencias sirvieron de argumento para las ideas planteadas. Se empleó el uso de citas para garantizar la confiabilidad de la información.

En segundo término fueron aplicados dos (2) modelos de cuestionarios con el fin de conocer el flujo de información y los procesos, funciones y actividades archivísticas pertinentes a la División de Archivo Histórico Estadístico; los referidos cuestionarios están conformados por preguntas tanto *abiertas* como *cerradas*, con el fin de buscar respuestas concretas (preguntas cerradas) a la vez que se identifica la opinión de las

⁵¹ KERLINGER Fred N. **Investigación del comportamiento** / Fred Kerlinger; Howard Lee. – 4ta edición. México: Editorial Interamericana McGraw HILL, 2002. p. 161

personas a quienes se les aplicó el instrumento (preguntas abiertas). De esta manera se obtuvieron los datos necesarios para diseñar y ejecutar un diagnóstico en la División de Archivo Histórico Estadístico del CNE, permitiendo así detallar y precisar la situación real en materia de funcionamiento de dicha unidad de información.

Por último se diseñó la plantilla del servicio de información para la División de Archivo Histórico Estadístico haciendo uso de una matriz que identifique los campos de entrada y salida de información que contendrá el servicio. Con lo anterior, fueron definidos los lineamientos para el registro y control de solicitudes de documentos al igual que se propone la consulta documental vía Web que formará parte del servicio de información documental.

Para apoyar cada una de los procesos que permitieron recabar datos e información acerca del tema tratado, fue aplicada la técnica de observación directa participativa, considerando que formo parte de los funcionarios adscritos a la División de Archivo Histórico Estadístico; de ésta manera, se pudo ampliar el análisis de los resultados arrojados por los instrumentos de recolección de datos.

CAPÍTULO V. APLICACIÓN DE CUESTIONARIOS, DIAGNÓSTICO Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS

5.1 Tabulación de los datos

Como primer instrumento utilizado para la recolección de datos, fueron aplicados dos modelos de cuestionarios basados en preguntas abiertas y cerradas. En este sentido se aplicó el mencionado instrumento a los usuarios internos de la unidad de información objeto de estudio, de igual modo, el cuestionario se destinó a los funcionarios que laboran en la Dirección general de Estadísticas Electorales y tienen vinculación directa con la División de Archivo Histórico Estadístico. A continuación se detalla la información recabada y tabulada a través de gráficos que muestran de forma didáctica los resultados.

5.1.1 Cuestionario uno (1) aplicado a los usuarios internos (Junta Nacional Electoral, Presidencia, Secretaría General, Consultoría Jurídica) de la División de Archivo Histórico Estadístico del CNE

A- ¿Solicita usted documentos a la Dirección General de Estadísticas Electorales del Consejo Nacional Electoral?

1. Si__

2. No__

Para ver gráfico favor ir a la página siguiente:

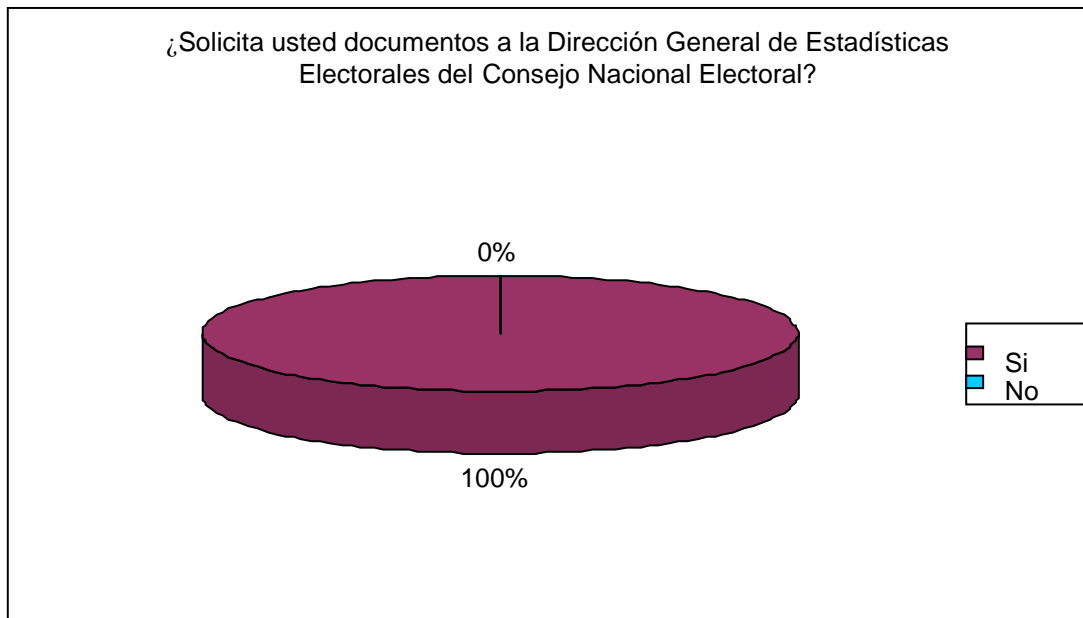


Gráfico 1

Se puede visualizar a través de la gráfica uno (1) que el cien por ciento (100%) de los individuos evaluados están vinculados a la solicitud de información realizadas a la Dirección General de Estadísticas Electorales, siendo la División de Archivo Histórico Estadístico la unidad que ejecuta las labores de búsqueda y envío de información con el fin de dar respuestas a los requerimientos mencionados.

B- ¿Qué tipo de documento solicita usted a ésta Dirección General?

1. Actas de Totalización, Adjudicación y Proclamación__
2. Boletines Finales de Totalización__
3. Hojas Complementarias__
4. Resultados Electorales__
5. Gacetas Electorales__
6. Estudios de opinión__

7. Otros__ (Especifique)

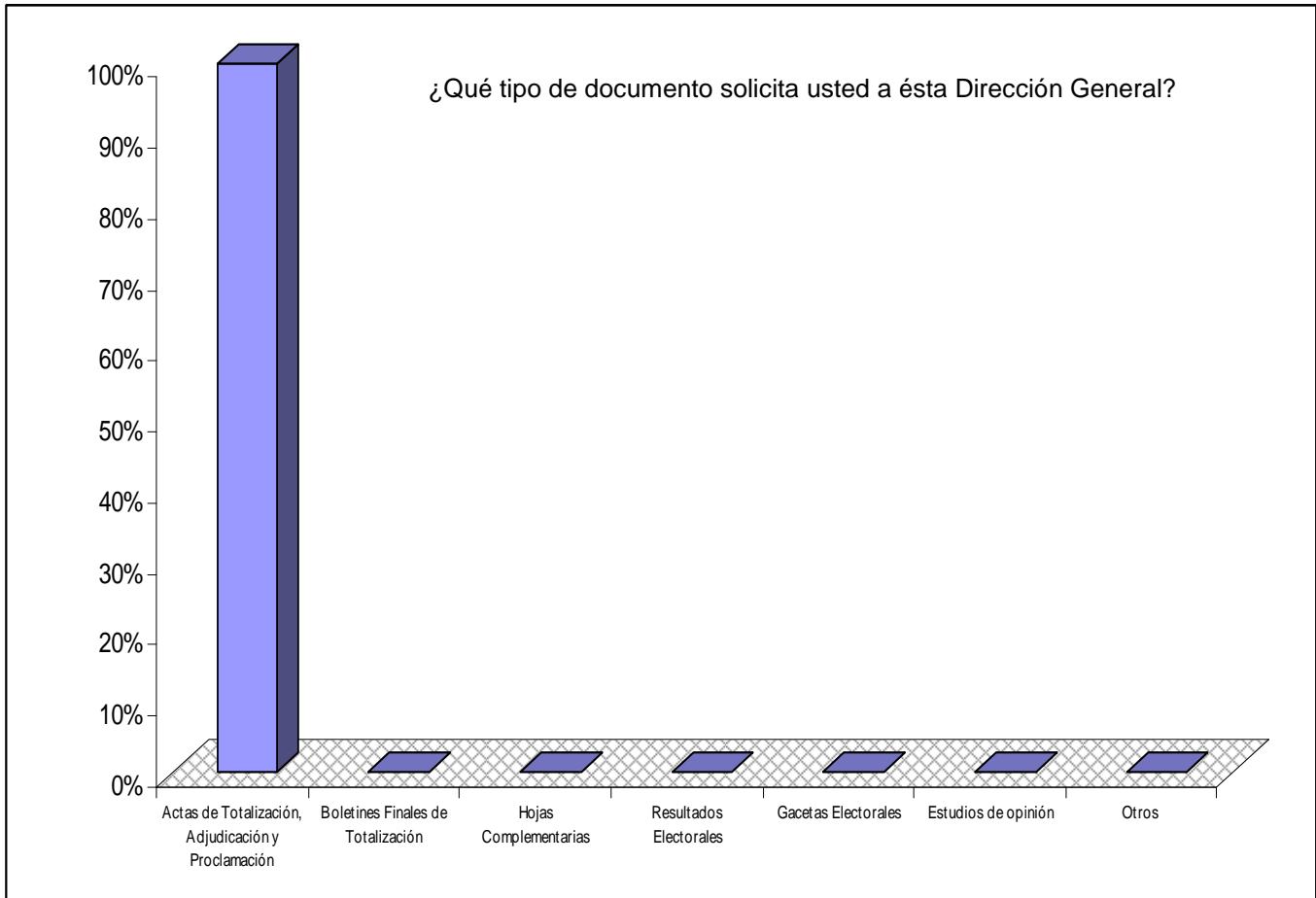


Gráfico 2

El gráfico dos (2) nos muestra en un cien por ciento (100%) que la tipología documental más solicitada es el “Acta de Totalización Adjudicación y Proclamación”, de ello se desprende la importancia de dicho documento, ya que, además de certificar autoridades electas en los procesos electorales, convirtiéndose en un soporte informativo de gran valor para los trámites administrativos que llevan a cabo los usuarios de la unidad.

C- ¿Cuál vía es usada para solicitar la información que usted requiere?

1. Escrita__
2. Vía Fax__
3. Vía Telefónica__
4. Otra __ (Especifique)

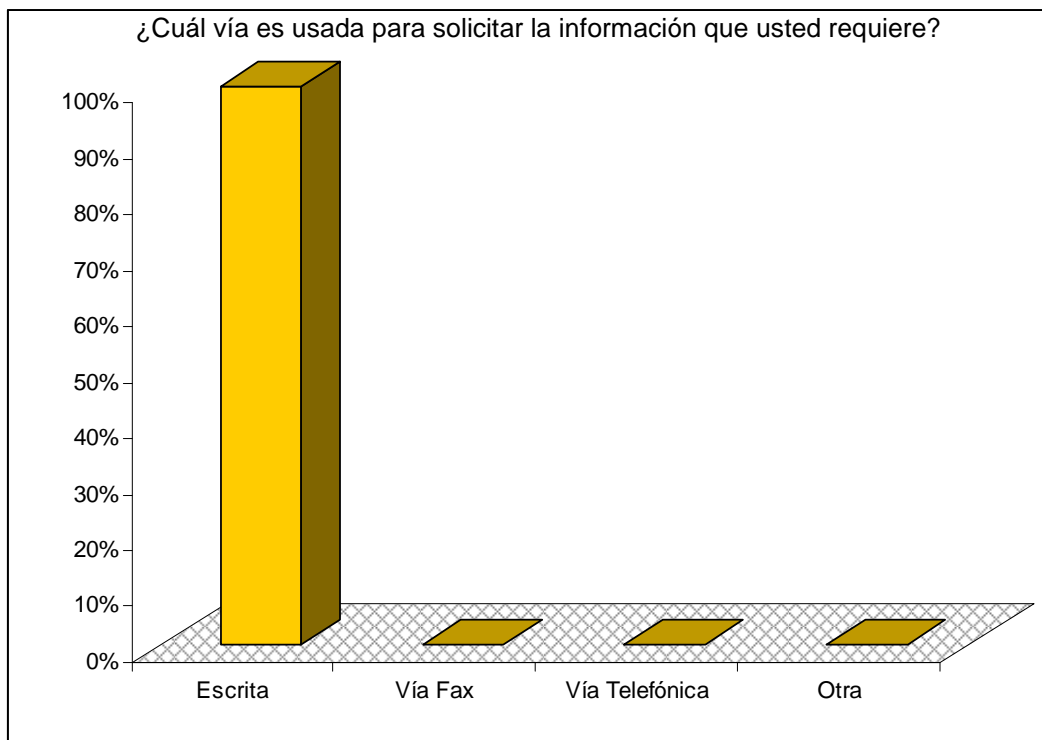


Gráfico 3

La vía escrita es el medio utilizado para realizar las solicitudes de información, en específico, los memorándum son la herramienta que funge como soporte para realizar dicho requerimiento.

D- ¿Con qué frecuencia es solicitada la información?

1. Diariamente__
2. Semanalmente__
3. Quincenalmente__
4. Mensualmente__

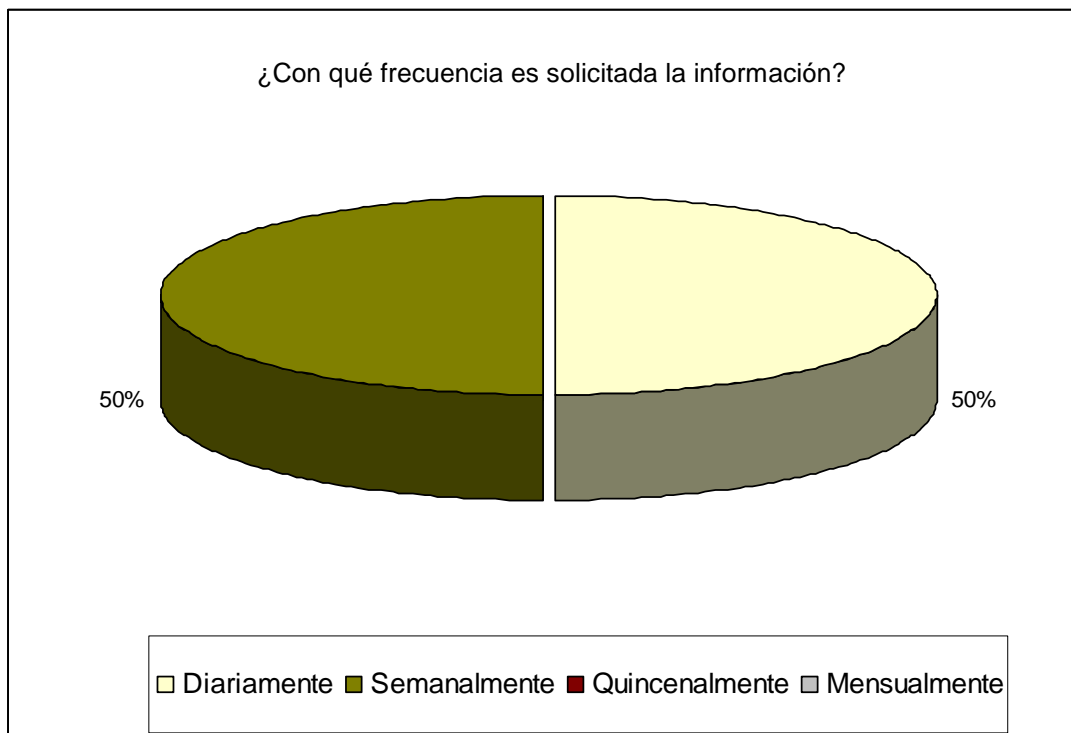


Gráfico 4

Según las opiniones reflejadas en el gráfico número 4, es notable que las solicitudes de información se realizan de manera constante.

E- ¿De qué manera registran las solicitudes de información concernientes a la Dirección General de Estadísticas Electorales?

1. Manual (Orden cronológico en carpetas) ___
 2. Escrita ___
 3. Registro computarizado ___
 4. Otro ___ (Especifique)
-
-

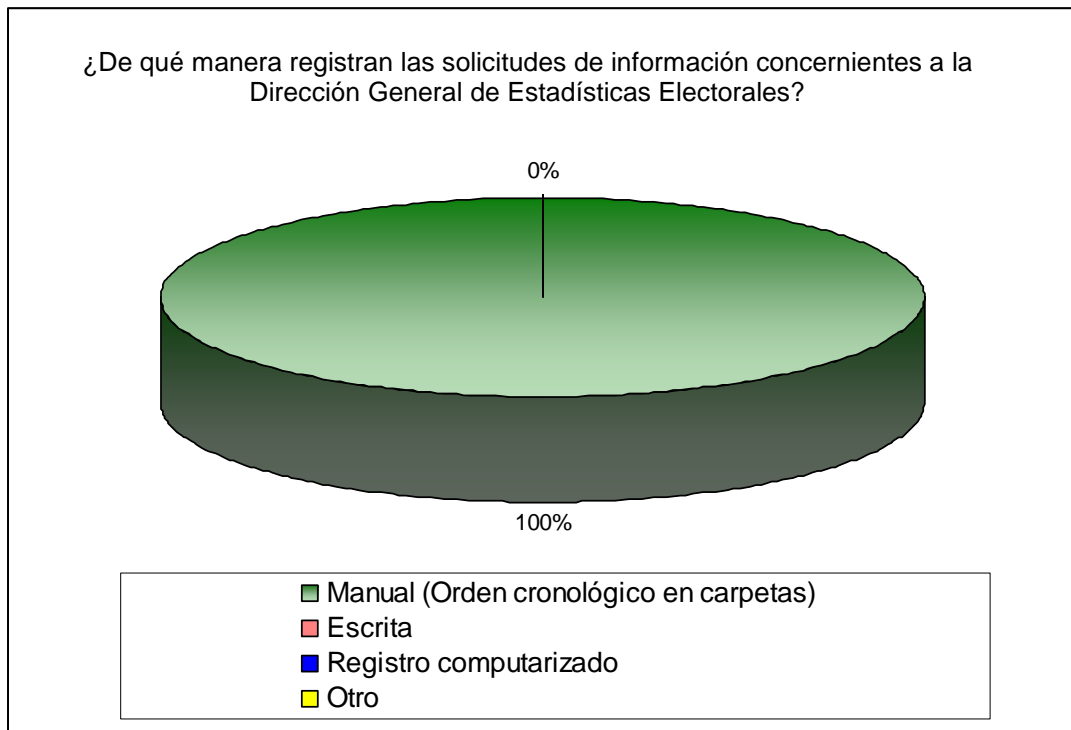


Gráfico 5

El registro las solicitudes de información concernientes a la Dirección General de Estadísticas Electorales se realiza en su totalidad de forma manual, siendo archivados por orden cronológico en carpetas.

F- En la unidad administrativa a la que usted pertenece ¿Son generados reportes de entrada y salida referidos a las solicitudes de información pertinentes a la Dirección General de Estadísticas Electorales?

1. Si__

2. No__

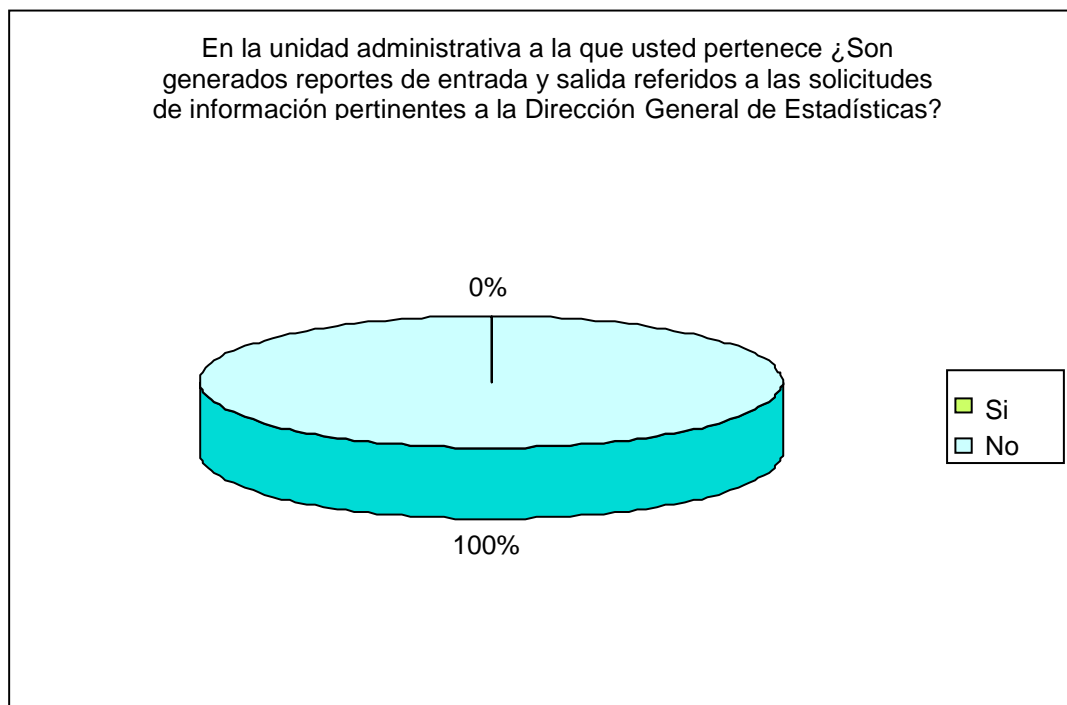


Gráfico 6

El gráfico seis (6) demuestra que los usuarios de la Dirección General de Estadísticas Electorales, y en específico, de la División de Archivo Histórico Estadístico, no crean reportes de entrada y salida de información, lo que implica que no se realice seguimiento al trámite.

G- ¿Cuál es el lapso de tiempo requerido para la recepción y respuesta de las solicitudes de información realizadas por los usuarios finales, en las que están involucradas la Dirección General referida anteriormente y la unidad administrativa a la que usted pertenece?

1. De uno (1) a tres (3) días__
2. De cuatro (4) a siete (7) días __
3. De ocho (8) a once (11) días __
4. De doce (12) días en adelante__

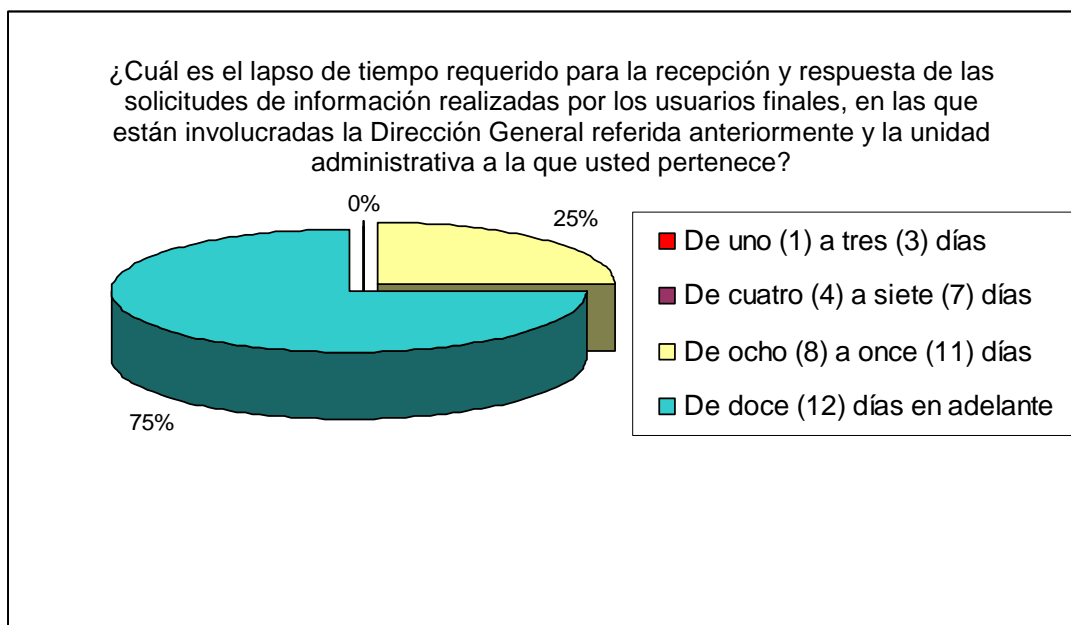


Gráfico 7

El gráfico 7 demuestra que el tiempo requerido para la recepción y respuesta de las solicitudes de información realizadas por los usuarios finales, excede los diez días continuos desde el momento en que se realiza el requerimiento. De lo anterior se tiene que los tiempos de respuesta son extemporáneos.

H- ¿Es necesario reducir los tiempos de respuesta ofrecidos al usuario final que solicita información pertinente a la Dirección General de Estadísticas Electorales?

1. Si__

2. No__

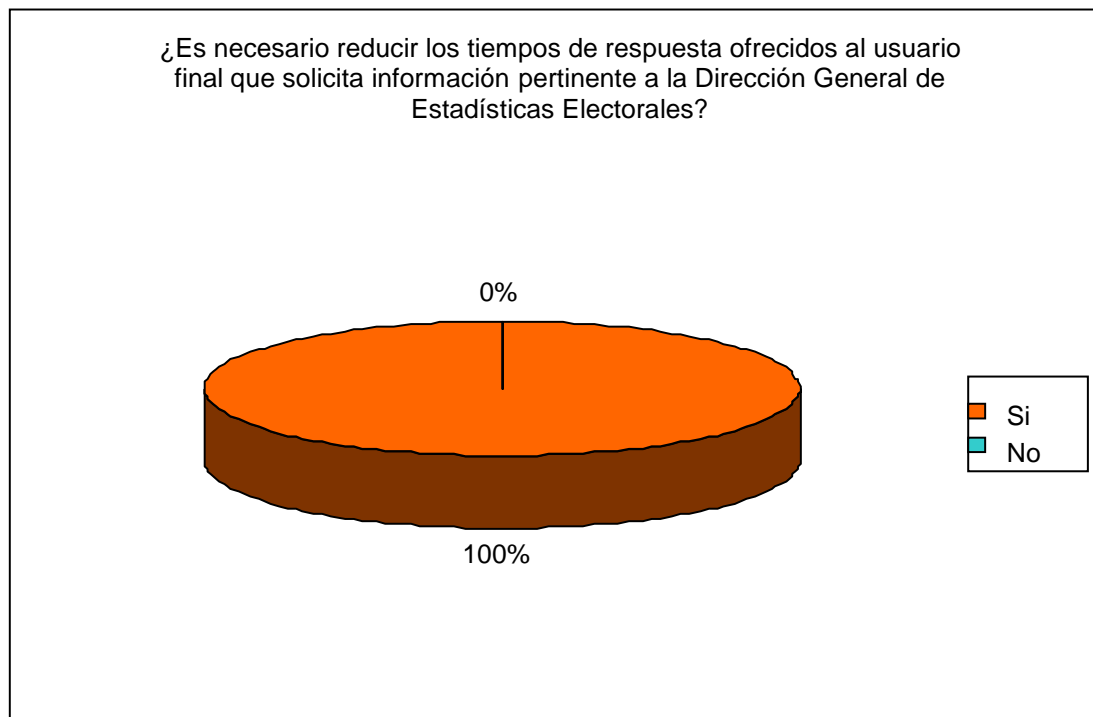


Gráfico 8

Los usuarios internos, a quienes se les aplicó el cuestionario, están de acuerdo en su totalidad en considerar que sean reducidos los tiempos de respuesta ofrecidos al usuario final con el fin de mejorar la calidad del servicio prestado.

I- ¿Es preciso generar reportes de entrada y salida en función de los requerimientos de información realizados por los usuarios?

1. Si__
2. No__

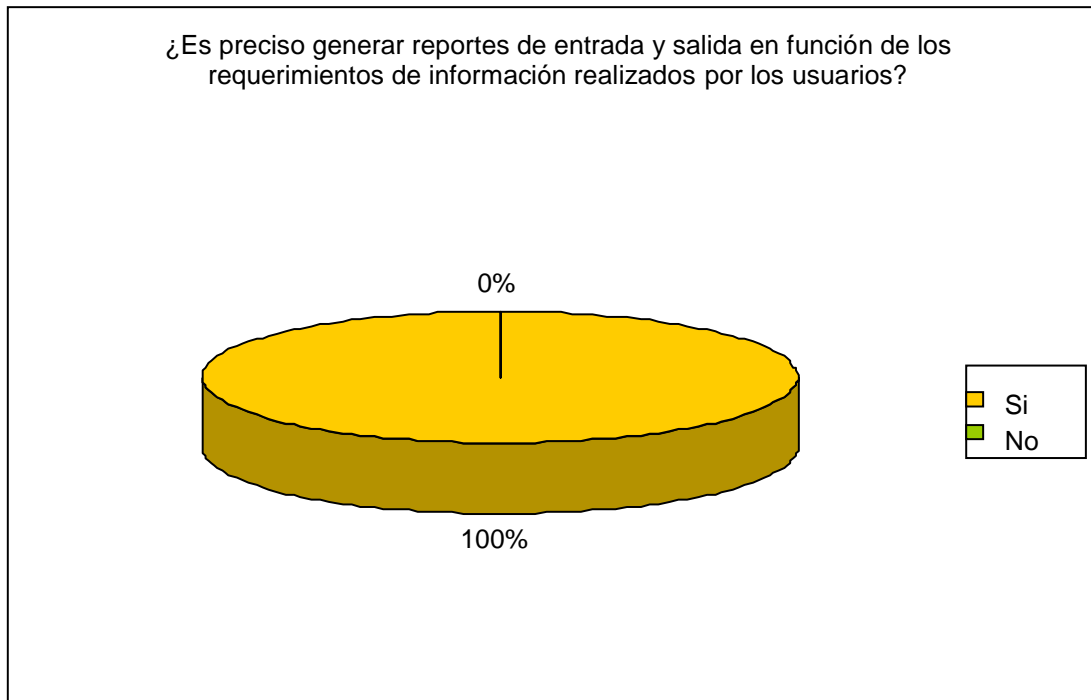


Gráfico 9

Es unánime la visión de generar reportes de entrada y salida de información relacionados con los requerimientos de información, a fin de controlar el trámite y poder hacer seguimiento al mismo.

J- ¿Considera usted necesaria la implementación de un servicio de información documental por parte de la Dirección General de Estadísticas Electorales, y en específico, por la División de Archivo Histórico Estadístico del CNE?

1. Si__

2. No__

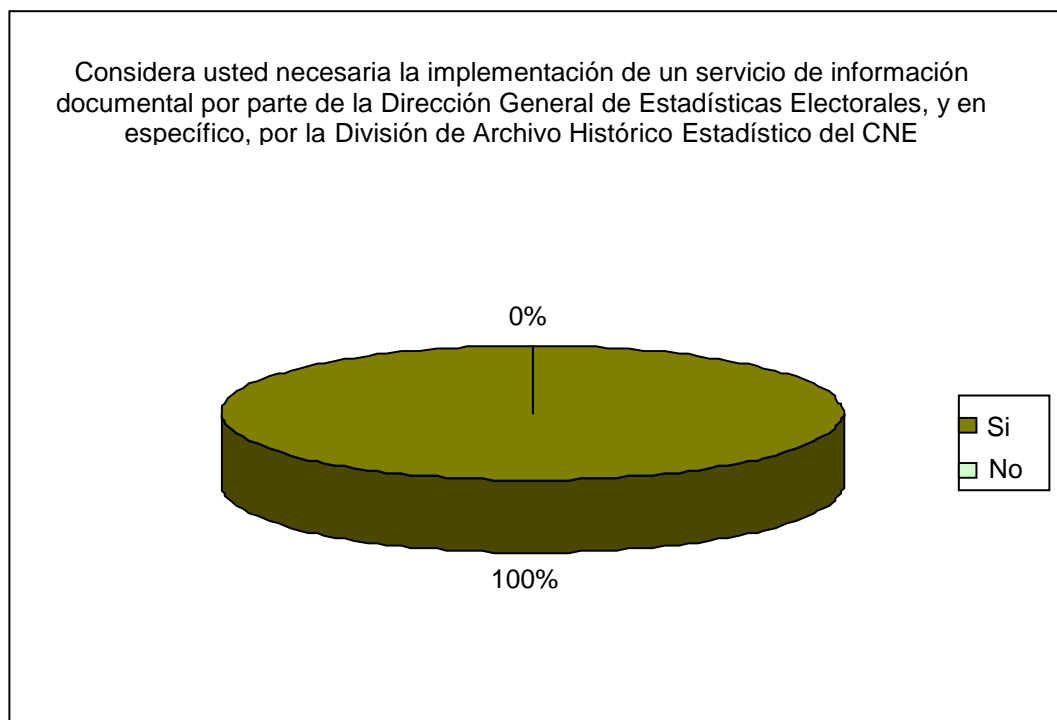


Gráfico 10

El cien por ciento (100%) de los usuarios a quienes se les aplicó el cuestionario, está de acuerdo en considerar necesario la implementación de un servicio de información documental por parte de la Dirección General de Estadísticas Electorales, y en específico, por la División de Archivo Histórico Estadístico del CNE

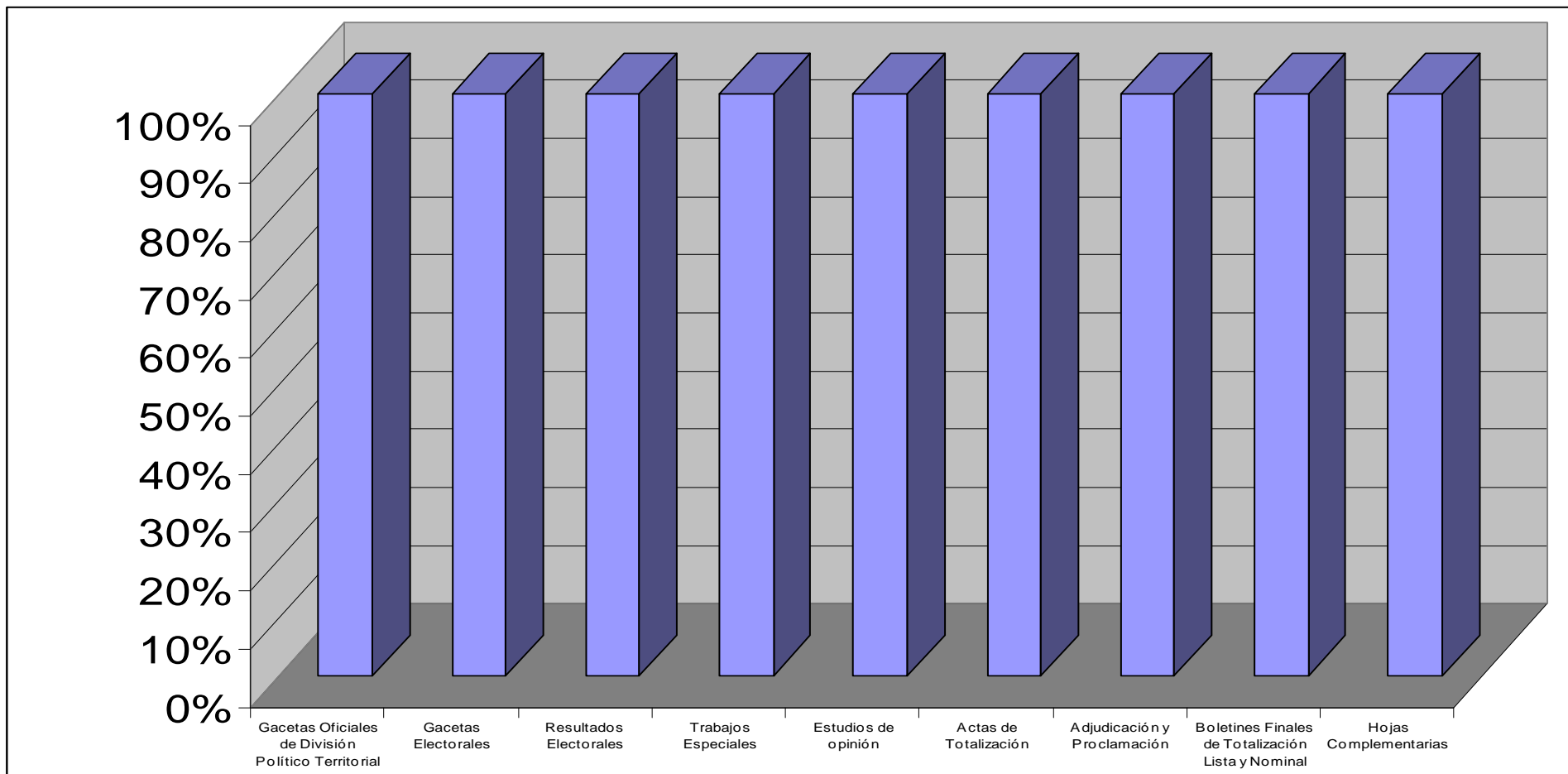
5.1.2 Cuestionario dos (2) aplicado a los funcionarios de la Dirección General de Estadísticas Electorales y a los funcionarios de la División de Archivo Histórico Estadístico del CNE implicados directamente en el funcionamiento de la unidad de información objeto de estudio (Director General de Estadísticas Electorales, Secretaría, Adjunto al Jefe de la División de Archivo Histórico Estadístico, Asistente de la División de Archivo Histórico Estadístico)

A- Enumere ¿Qué tipo de documentos se resguardan en la División de Archivo Histórico Estadístico del Consejo Nacional Electoral (CNE)?

Especifique: _____

Para ver gráfico favor ir a la página siguiente

El cien por ciento (100%) de los funcionarios a quienes se les aplicó el cuestionario coinciden en lo que se ha mencionado a lo largo de la investigación; las tipologías documentales resguardadas en la División de Archivo Histórico Estadístico del CNE son: Gacetas Oficiales de División Político Territorial; Gacetas Electorales, Resultados Electorales; Trabajos Especiales; Estudios de opinión; Actas de Totalización, Adjudicación y Proclamación.



B- ¿Se hace un registro de los documentos remitidos a ésta División?

1. Si__
2. No__

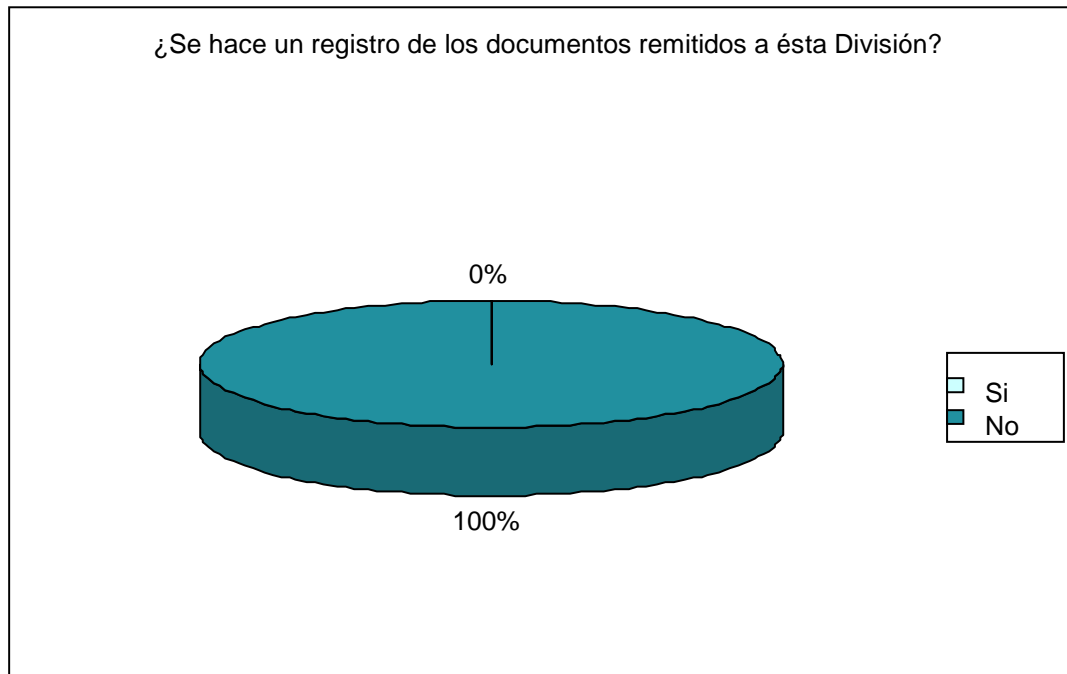


Gráfico 12

Es notable la ausencia de registros que certifiquen el envío documental hacia la División de Archivo Histórico Estadístico del CNE. Los funcionarios asentaron que "No" existe registro alguno.

C- ¿Existe respaldo en soporte distinto al papel del fondo documental resguardado en la División de Archivo Histórico Estadístico?

1. Si__
2. No__

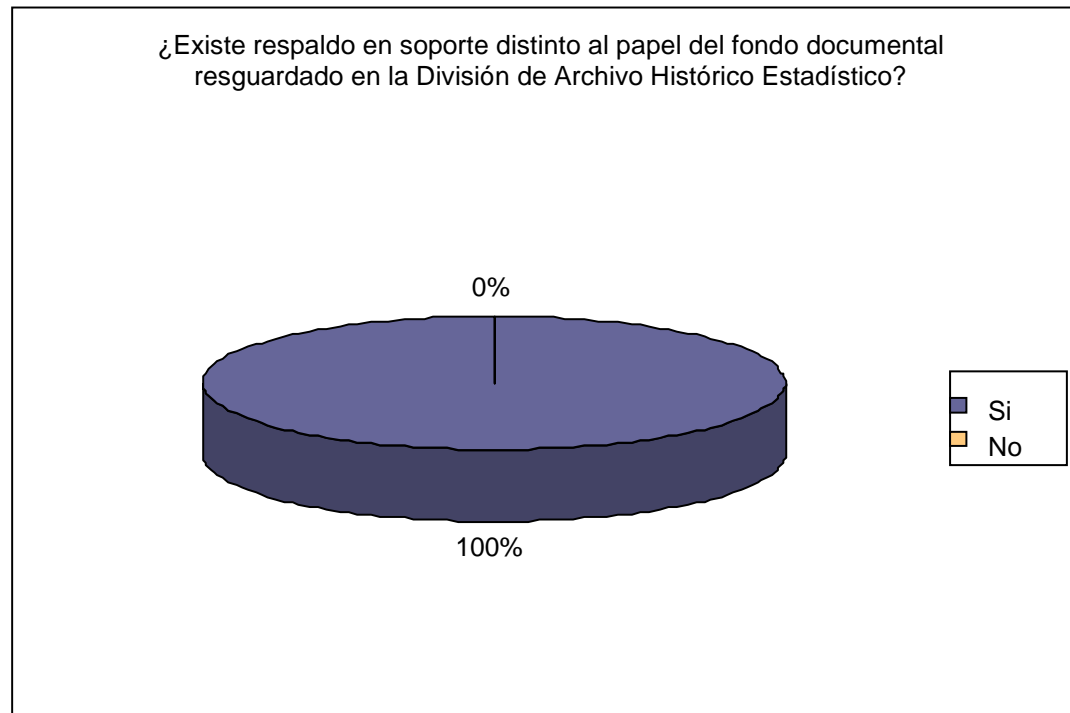


Gráfico 13

El gráfico trece (13) nos muestra que existe respaldo del fondo documental resguardado en la División de Archivo Histórico Estadístico en soporte distinto al papel.

D- El respaldo existente abarca la totalidad del fondo documental:

1. Si__
2. No__



Gráfico 14

Entre los gráficos trece y catorce (13 y 14) se denota que aunque existe respaldo en soporte distinto al papel del fondo documental, éste no abarca la totalidad de los documentos.

E- De los siguientes rangos, ¿Cuál es porcentaje aproximado de los documentos que tienen respaldo en soporte distinto al papel?

1. Del 1 al 25%
2. Del 25% al 50%
3. Del 50% al 75%
4. Del 75% al 100%

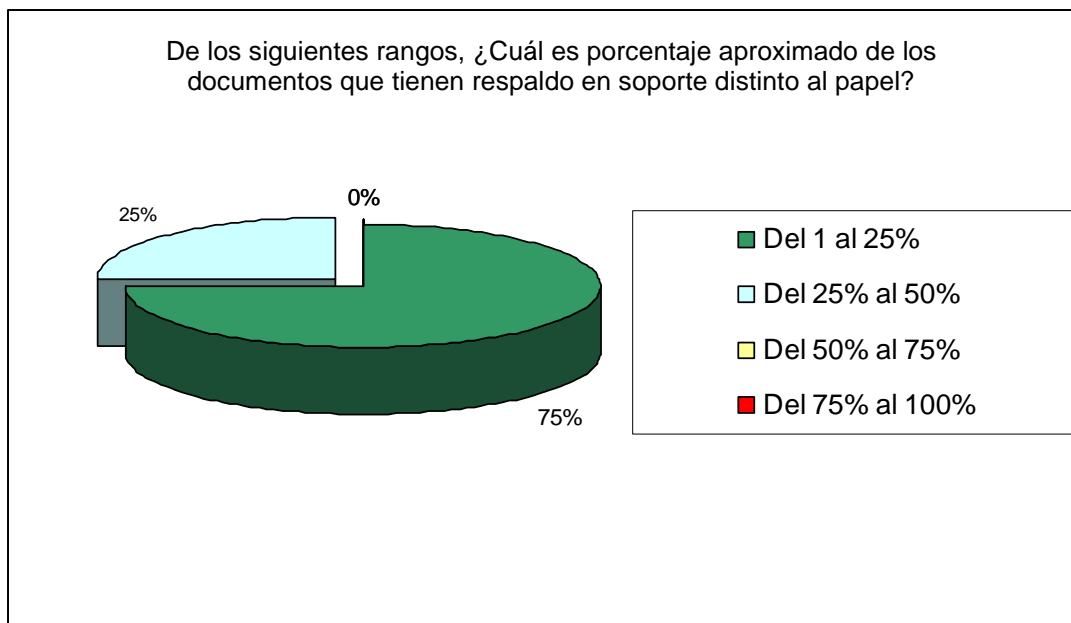


Gráfico 15

Los resultados obtenidos reflejan que el respaldo documental dista mucho de ser un soporte que ofrezca información sin optar a manipular la fuente original (documentos en físico). Sólo, aproximadamente un veinticinco por ciento (25%) de los documentos cuenta con respaldo en soporte distinto al papel.

F- El respaldo del fondo documental está ubicado en:

1. Un Servidor __
2. En CDs __
3. Memorias extraíbles __
4. Otro __ Específíque: Computadoras pertenecientes a la Dirección General de Estadísticas Electorales

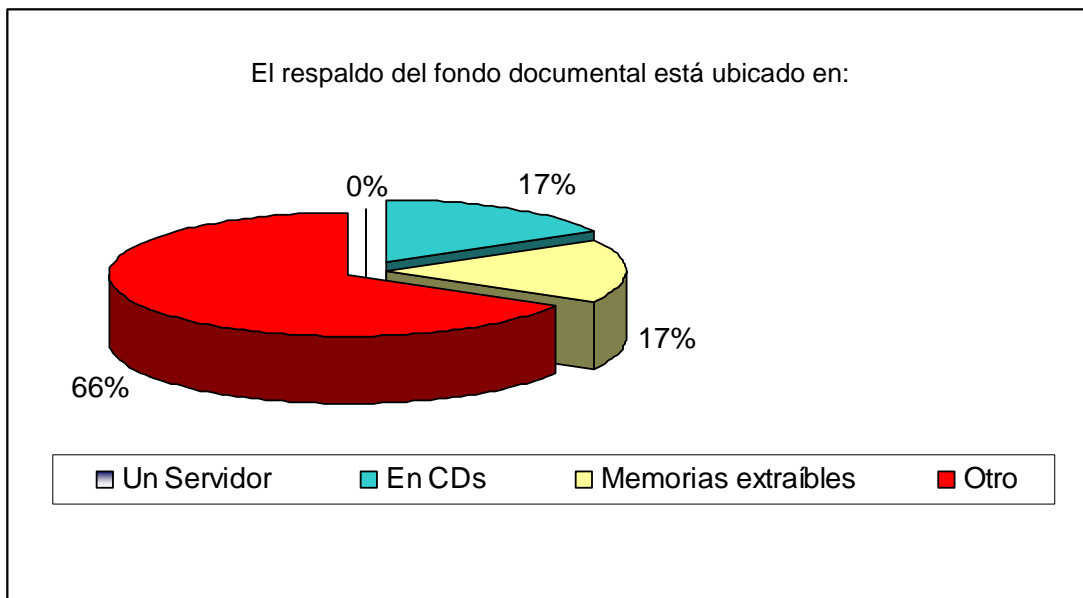


Gráfico 16

No existe uniformidad a la hora de crear respaldos de información, lo cual demuestra que los mencionados respaldos son elaborados sin fines de preservación documental. Un sesenta y seis por ciento (66%) indica que el fondo documental cuenta con respaldo en soporte digital almacenado en las computadoras del área de la Dirección general de Estadísticas Electorales. Lo anterior se afirma en función de los resultados arrojados por el cuestionario, donde la totalidad de los usuarios indicó a través de la opción “Otros”, que el medio para almacenar el respaldo documental son las Computadoras con que cuenta la unidad administrativa.

G- ¿Con qué frecuencia se solicita información a ésta unidad de Archivo?

1. Diariamente __
2. Semanalmente __
3. Quincenalmente __
4. Mensualmente __

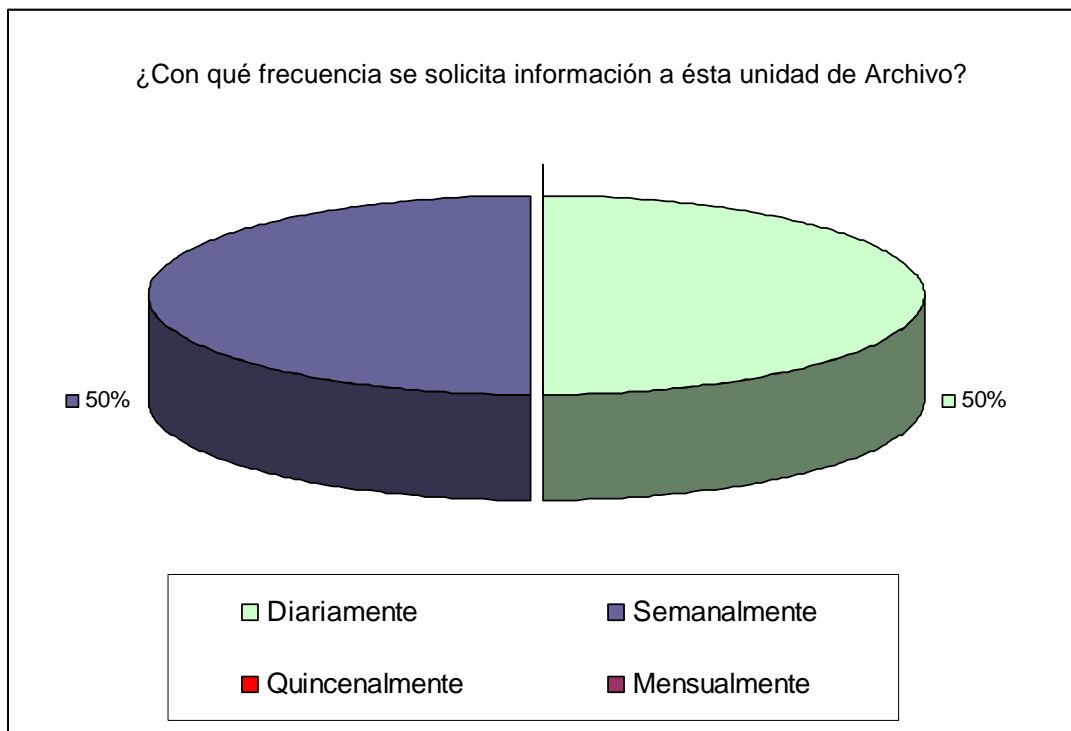


Gráfico 17

La frecuencia en que los usuarios solicitan información a la División de Archivo histórico Estadístico es variable, aunque se muestra, en función de los datos obtenidos, que dichos requerimientos se realizan de manera periódica.

H- Indique ¿Qué tipo de documento es solicitado frecuentemente?

1. Actas de Totalización, Adjudicación y Proclamación__
2. Boletines Finales de Totalización__
3. Hojas Complementarias__
4. Resultados Electorales__
5. Gacetas Electorales__
6. Estudios de opinión__
7. Otros__ Especifique: ____

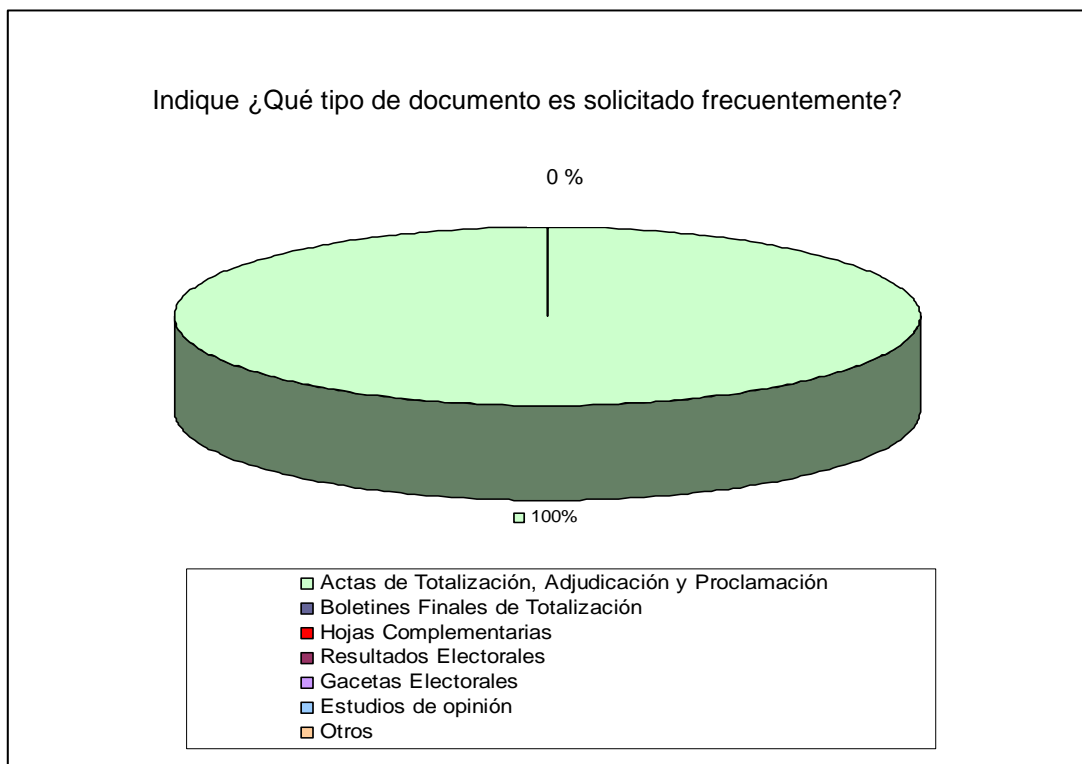


Gráfico 18

De nuevo, se muestra que los documentos solicitados de manera constante son las “Actas de Totalización, Adjudicación y Proclamación”, siendo esto un reflejo más de la importancia que posee dicho subfondo documental.

I- ¿Qué servicios ofrece la División de Archivo Histórico Estadístico del CNE?

1. Consulta de documentos en físico__
 2. Préstamo de documentos__
 3. Consulta de documentos en digital__
 4. Envío de copias simples__
 5. Otros__ Especifique:
-

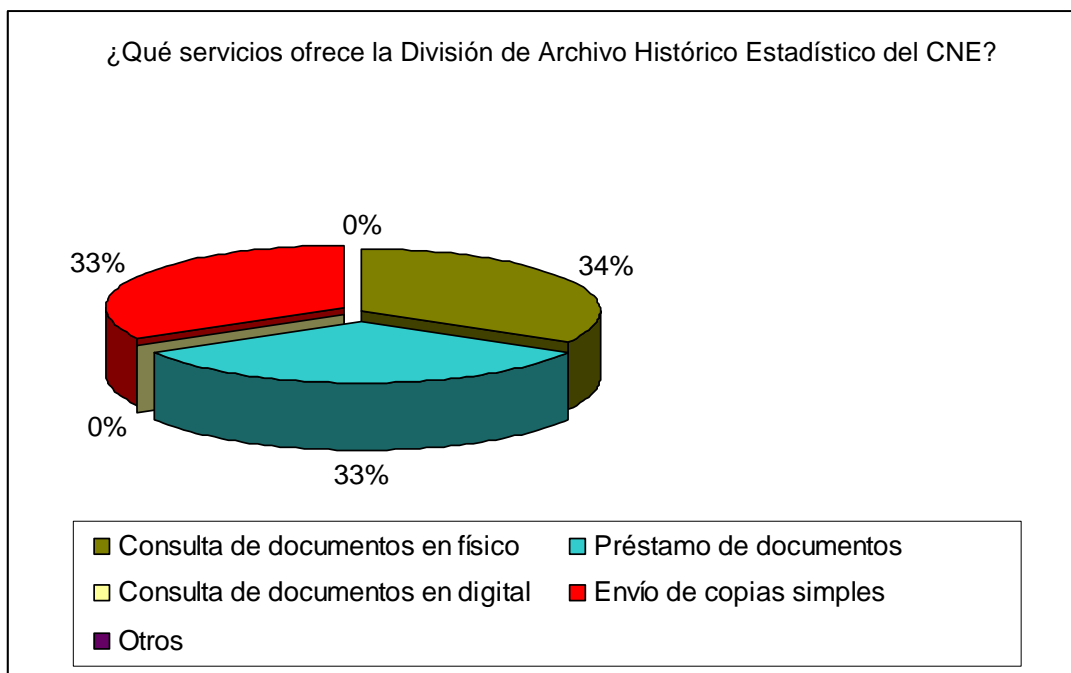


Gráfico 19

Tres (3) son los servicios que ofrece la División de Archivo Histórico Estadístico del CNE, sin tener distinción entre ellos. El anterior gráfico nos detalla que los servicios ofrecidos son: Consulta de documentos en físico, Préstamo de documentos y Envío de copias simples.

J- ¿El tiempo de respuesta ofrecido la unidad de información depende del flujo de información existente entre otras unidades administrativas del CNE?

1. Si__
2. No__

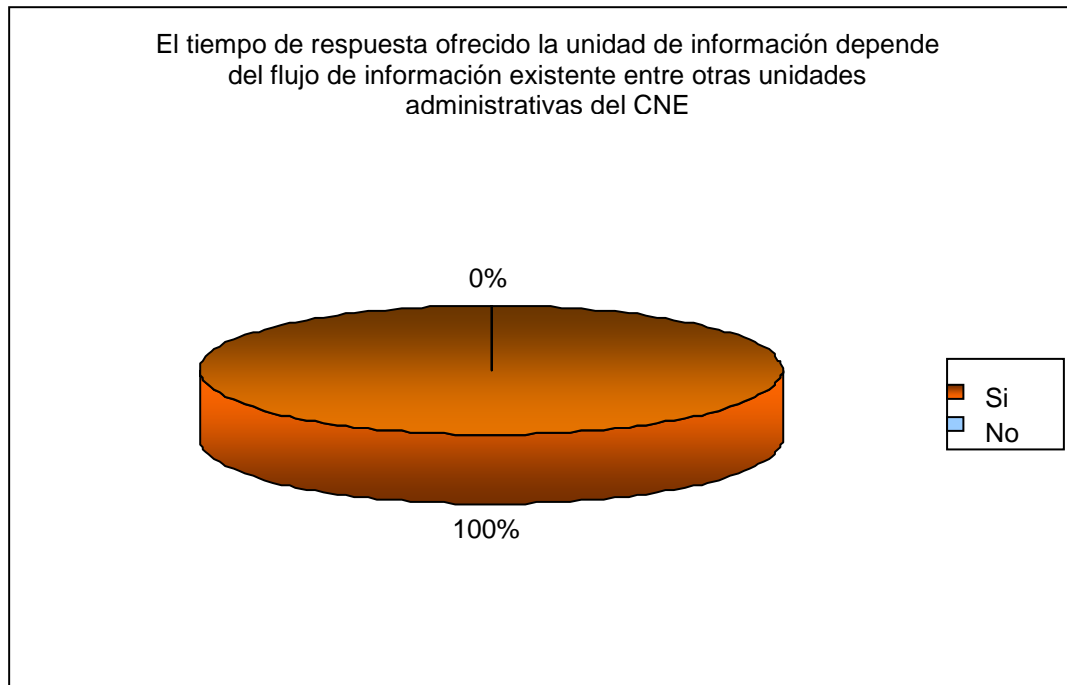


Gráfico 20

Es obvio, según el Gráfico 20, que los tiempos de respuesta ofrecidos por la División de Archivo histórico Estadístico dependen del flujo de información que exista entre otras unidades administrativas del CNE

K- ¿Es necesario reducir los tiempos de respuesta ofrecidos al usuario final que solicita información pertinente a la División de Archivo Histórico Estadístico del CNE?

1. Si__
2. No__

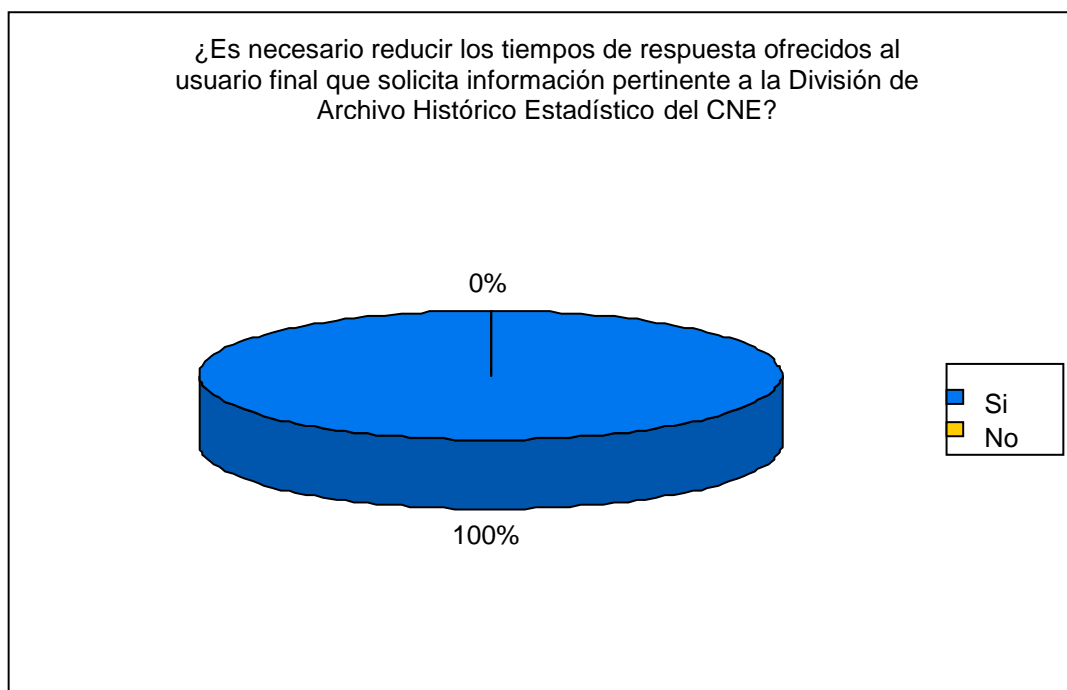


Gráfico 21

En conjunto, todos los funcionarios reconocen que si es necesario reducir los tiempos de respuesta ofrecidos al usuario final que solicita información pertinente a la División de Archivo Histórico Estadístico del CNE.

L- ¿Es preciso generar reportes de entrada y salida de información?

1. Si__
2. No__



Gráfico 22

Con el fin de controlar el flujo documental y mantener seguimiento sobre los documentos, y, por ende, sobre los trámites; el cien por ciento de los funcionarios a quienes se les aplicó el cuestionario estima que es preciso generar reportes de entrada y salida de información.

M- ¿Considera usted necesaria la implementación de un servicio de información documental vía Web por parte de la División de Archivo Histórico Estadístico del CNE?

1. Si__
2. No__

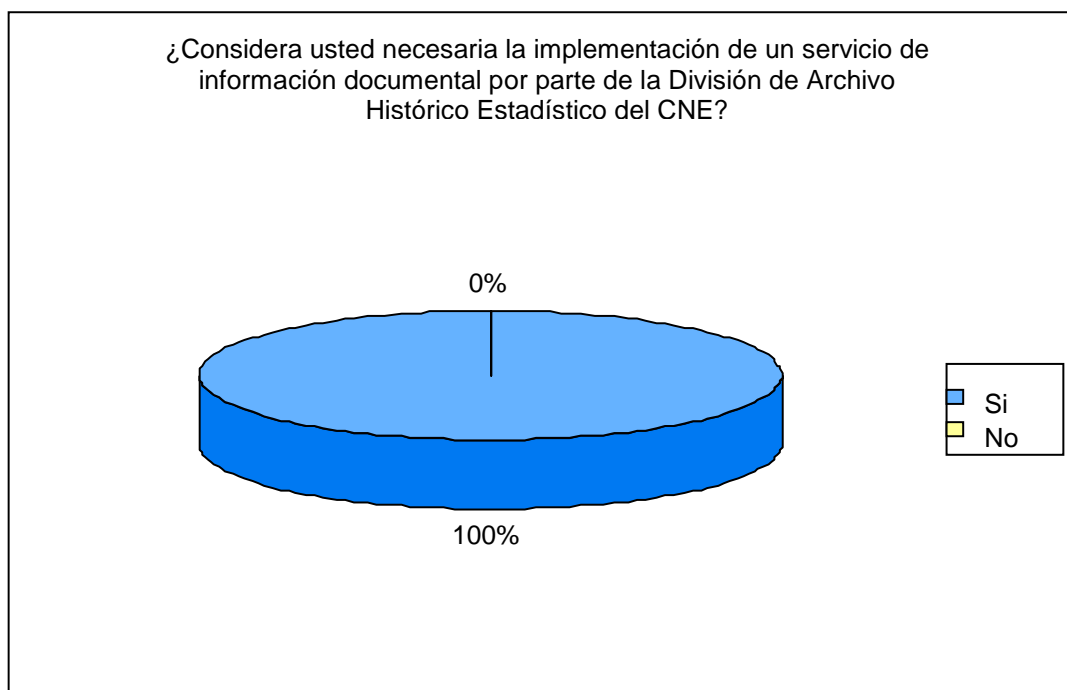


Gráfico 23

El gráfico anterior demuestra que el cien por ciento (100%) de los funcionarios que laboran directamente en la División de Archivo evaluada, al igual que las personas que tienen incidencia en ella de manera indirecta (Empleados de la Dirección General de Estadísticas Electorales) consideran necesario el uso de un servicio de información documental por parte de la División de Archivo Histórico Estadístico del CNE.

5.1.3 Análisis de los resultados

Es preciso el análisis de los resultados arrojados por los cuestionarios que se aplicaron en función de recolectar la información necesaria para identificar los requerimientos de información de los usuarios de la División de Archivo Histórico Estadístico del CNE. Del mismo modo, los instrumentos aplicados sirvieron para conocer el funcionamiento de la unidad de información objeto de estudio. A continuación el análisis de los resultados:

A través de los cuestionarios que fueron aplicados, se hizo evidente que el principal requerimiento de información realizado por los usuarios internos de la División de Archivo Histórico Estadístico está relacionado con las Actas de Totalización Adjudicación y Proclamación, a pesar de la diversidad de tipologías documentales que se resguardan en la mencionada unidad de información. Con lo anterior se denota la importancia de preservar dicho subfondo documental en beneficio de los usuarios de la unidad.

En relación a la recepción y registro de requerimientos llevada a cabo por las oficinas vinculadas a la unidad de Archivo que se ha hecho mención, no genera reportes de entrada y salida, lo que produce limitaciones a la hora de mantener seguimiento sobre el flujo de información. es preciso indicar que el control documental existente se realiza a partir de los escritos (memorándum) que acompañan cada una de las solicitudes, los mismos se ordenan de manera cronológica en carpetas de fibra según la unidad y/o ente remitente. En este orden de ideas, la Dirección General de Estadísticas Electorales es quien recibe y registra de manera tradicional (manual) los requerimientos que conciernen a la División de Archivo Histórico Estadístico, sin generar reportes ni utilizar formatos donde se evidencie la entrada y salida de documentos.

Cabe destacar que los entes administrativos (usuarios internos) relacionadas con la División de Archivo Histórico Estadístico son quienes intervienen como mediadores de información ante el requerimiento que hacen los usuarios externos. De lo antes mencionado, se desprende que los tiempos de respuesta ofrecidos por la unidad de archivo evaluada, obedecen en gran medida al flujo de información existente entre las oficinas receptoras de requerimientos pertinentes a la División de Archivo señalada. Es significativo recalcar que el lapso de tiempo necesario para la recepción y respuesta de las solicitudes realizadas por los usuarios finales (externos), es variable; el individuo que posee la necesidad de información pudiera esperar más de quince días desde el momento en que efectúa su petición ante el CNE hasta que recibe en sus manos la información que solicitó.

De lo anterior, y en función de los datos recolectados a raíz de la aplicación de los cuestionarios, se logró certificar que es necesario reducir los tiempos de respuesta ofrecidos al usuario externo o usuario final de la División de Archivo Histórico Estadístico.

En virtud de las carencias mencionadas en el planteamiento del problema, y, demostradas a través de los instrumentos de recolección de datos; se realizó una pregunta en común para los cuestionarios aplicados, referida al uso de un servicio de información documental por parte de la Dirección General de Estadísticas Electorales, y, en específico, por la División de Archivo Histórico Estadístico del CNE; para lo cual, todas las personas consultadas estiman que el diseño de un servicio de tal magnitud es necesario.

5.2 El diagnóstico

Con base en los cuestionarios que fueron aplicados a fin de obtener información relacionada con flujo de información y funciones archivísticas de la Dirección General de Estadísticas Electorales, y, en específico, de la División de Archivo Histórico Estadístico del CNE; se ha logrado construir un diagnóstico de la unidad de información mencionada, que permitió conocer a fondo los procesos, actividades y tareas ejecutadas en dicha área administrativa.

Para la realización del diagnóstico, se han considerado aspectos relativos a:

1. Datos de identificación de la unidad de información
2. Características del Subfondo documental
3. Series y subseries documentales
4. Conservación y almacenamiento de la documentación
5. Tratamiento documental
6. Transferencias documentales
7. Control de la correspondencia
8. Normas y procedimientos
9. Servicios ofrecidos

5.2.1 Datos de identificación de la unidad de información

La División de Archivo Histórico Estadístico del CNE se encuentra adscrita a la Dirección General de Estadísticas Electorales, quien a su vez, está subordinada por la Junta Nacional Electoral del Poder Electoral. La unidad de información objeto de estudio esta situada en el centro de

caracas, en específico, se localiza en la Torre Norte, Nivel Mezzanina del Centro Simón Bolívar.

Actualmente la División de Archivo Histórico Estadístico del CNE cuenta con 16 metros² de espacio físico, y alberga unos 45 metros lineales de documentación técnica relativa a los procesos electorales celebrados en la República Bolivariana de Venezuela. En dicha unidad laboran tres (3) personas, a saber: un (1) es TSU en informática, un (1) Licenciado en Estadísticas y un (1) Tesista de la carrera “Archivología”; cabe destacar que los funcionarios que laboran en la Dirección General de Estadísticas Electorales mantienen contacto directo con la División de Archivo, logrando generar un trabajo mancomunado. Con lo anterior, es importante señalar que tanto el TSU en informática (seis años laborando en la institución) como el Estudiante de “Archivología” (un año y cinco meses laborando en la institución) son las personas encargadas de los procesos archivísticos que se ejecutan en la unidad de información; siendo su jefe inmediato el Director General de Estadísticas Electorales, quien posee veintiún (21) años en la institución; ejerce el cargo de Director de Estadísticas desde hace once años, siendo Director General desde hace tres (3) años.

5.2.2 Características del Subfondo documental

Anteriormente se ha hecho mención en el planteamiento del problema, y a través del diagnóstico se ha comprobado que el fondo documental resguardado en la División de Archivo Histórico Estadístico del CNE esta conformado por variedad de tipologías, entre las que se pueden mencionar: Gacetas Oficiales de División Político Territorial; Gacetas Electorales, Resultados Electorales; trabajos especiales; estudios de opinión; Actas de Totalización, Adjudicación y Proclamación; Boletines Finales de Totalización Lista y Nominal; Hojas Complementarias,

destacando las tres (3) últimas como la fuente de información de mayor relevancia, ya que, son quienes certifican los resultados electorales, así como las autoridades electas y cada uno de los ciudadanos que hayan participado en comicios electorales realizados en la República Bolivariana de Venezuela.

La documentación técnica mencionada se genera producto de los procesos electorales celebrados desde el año 1958 hasta nuestros días, siendo un fondo documental creciente y activo. El soporte papel forma parte del cien por ciento (100%) del fondo documental.

5.2.3 Series y Subseries documentales

Actualmente, la División de Archivo Histórico Estadístico del CNE no posee estructurado su fondo según las *Series* y *Subseries* generados a raíz de la producción documental. Aunque es posible identificar ciertas tipologías, las mismas ocupan espacios similares dentro del mobiliario destinado para el fondo, reflejándose la falta de un cuadro de clasificación que defina además de las tipologías, las *Series* y *Subseries* a las que pertenece cada documento.



Fig. N° 1



Fig. N° 2

Diversidad de tipologías documentales ocupando los mismos espacios.

5.2.4 Conservación y almacenamiento de la documentación

Se denotan carencias en lo que respecta a la conservación, al no realizarse respaldo de información considerando las fechas extremas del fondo documental (1958); con lo anterior, es evidente que gran parte del volumen documental posee más de cuarenta (40) años de producido, lo cual conlleva al deterioro del mismo a través del tiempo, más aún cuando no se aplican técnicas de preservación.

Las unidades de conservación utilizadas para instalar el fondo documental son carpetas de fibra y carpetas tipo biblioratos donde los documentos son archivados y ordenados internamente por orden cronológico.

La División de Archivo Histórico del CNE cuenta con cuatro (4) vagones rodantes y un estante fijo que se encuentran en buen estado de funcionamiento. Los documentos se ubican según el lugar disponible dentro del mobiliario destinado para el fondo, por cuanto, está unidad de Archivo también almacena material de oficina, reduciendo así el espacio para el resguardo de la documentación.

Vagones rodantes donde se resguarda el fondo documental



Fig. Nº 3

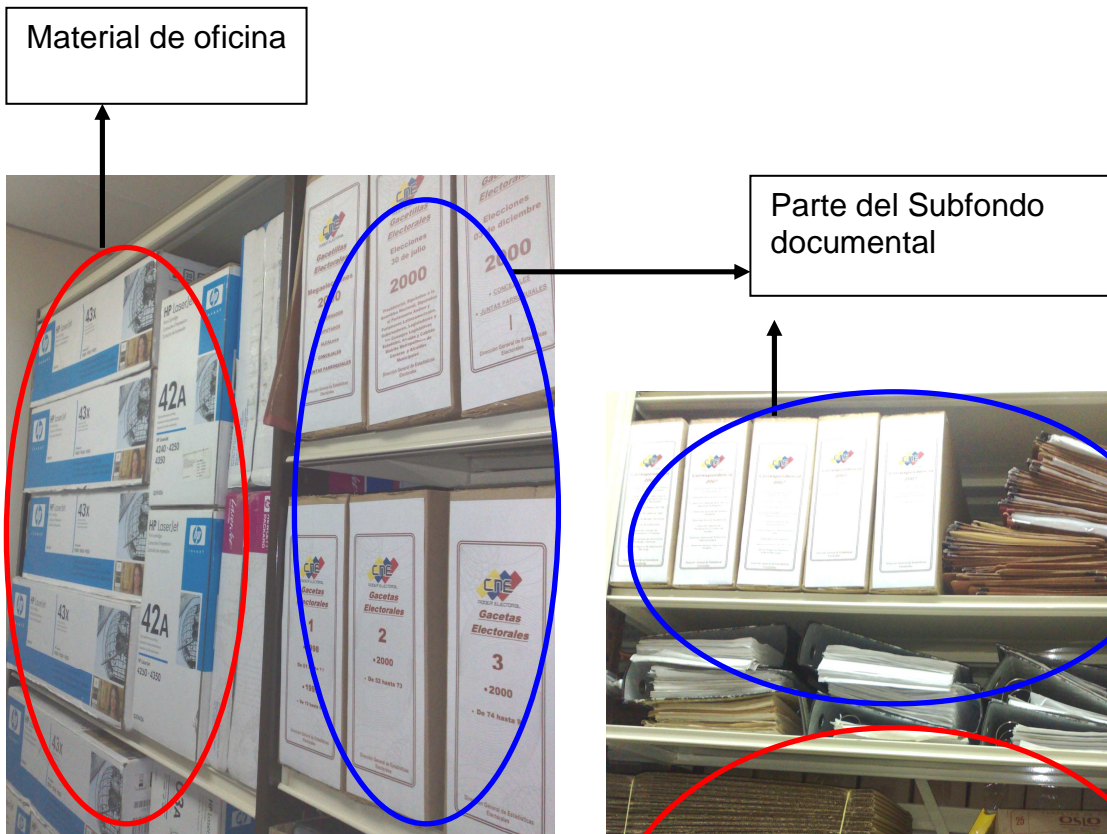


Fig. Nº 4



Fig. Nº 5

El material de oficina ocupa los espacios requeridos para resguardar el fondo documental

Unidades de Instalación



Fig. N° 6



Fig. N° 7

A través de las imágenes N° 7 y N° 6, se demuestra que el fondo documental es archivado en dos tipos de unidades de instalación: carpetas de fibra y carpetas tipo biblioratos.

5.2.5 Tratamiento documental

Sólo se ha logrado identificar y ordenar aproximadamente un treinta por ciento (30%) de las siguientes tipologías documentales: las Actas de Totalización, Adjudicación y Proclamación; los Boletines Finales de Totalización, y las Hojas Complementarias. En este orden de ideas, se vislumbra el inicio del tratamiento documental como función primordial de las unidades de información; aunque en este caso, se realiza de manera irregular. Por otro lado, no se ejecutan funciones relativas a la valoración documental; visto que no existe una junta evaluadora que determine a través de una tabla de retención qué documentos son propensos a conservarse y cuáles no.

5.2.6 Transferencias documentales

La Dirección General de Estadísticas Electorales es quien recibe y remite a la División de Archivo Histórico Estadístico la documentación transferida por unidades administrativas o entes con fines políticos. El proceso de transferencia se efectúa de forma tradicional, sin realizarse registros de entrada y salida documental. El control sobre los documentos se lleva a través del escrito (Memorándum) que sustenta lo que será transferido; dicho memorándum se resguarda en carpetas de fibra en orden cronológico y según la unidad administrativa que envía los documentos. La transferencia se realiza sin hacer uso de un formato que permita registrar y controlar la actividad ejecutada, a la vez que genere cargos de responsabilidad.

5.2.7 Control de la correspondencia

La unidad de Correspondencia del CNE recibe en primera instancia toda la correspondencia que es remitida al ente comicial, luego de ello, se envía a cada unidad administrativa la documentación que le concierna. En este sentido, el funcionario de guardia de la Dirección General de Estadísticas Electorales firma el registro (soporte papel) emitido por la unidad de Correspondencia, con el fin de plasmar la conformidad de recibido. De lo anterior se denota que sólo la oficina receptora del CNE es quien mantiene cierto control sobre la correspondencia que remite, a través del registro manual que manejan. En el caso de la correspondencia producida, se lleva control documental a través de copia de los escritos (Memorándum); en este caso se ordenan en carpetas de fibra por orden cronológico y según la unidad administrativa a quien le es enviada la documentación.

La manera en que la correspondencia se envía a la División de Archivo Histórico Estadístico, es informal, sin realizar registro o hacer uso de un formato. A través de una llamada vía telefónica se informa al asistente de unidad de información sobre los documentos que son propensos a resguardar para que sean archivados según las políticas existentes.

5.2.8 Normas y procedimientos

La División de Archivo Histórico Estadístico del CNE no posee regulados sus procesos según un manual de normas y procedimientos que permita reglamente los procesos ejecutados siguiendo parámetros preestablecidos en un instrumento de este tipo. Como ya se ha hecho mención, las actividades involucradas en el ejercicio de funciones de la unidad objeto de estudio se realizan de manera tradicional; tal es el caso del

préstamo de *Actas de Totalización, Adjudicación y Proclamación* para su consulta y/o posterior fotocopiado, a través del cual, es evidente la falta de mecanismos que regulen tanto esta actividad, como todas las llevadas a cabo por la División de Archivo evaluada en la presente investigación.

5.2.9 Servicios ofrecidos

1. Préstamo de *Actas de Totalización, Adjudicación y Proclamación* para su consulta y/o posterior fotocopiado: En ambos casos no se mantiene seguimiento sobre qué se presta, a quién se le hace el préstamo y por cuánto tiempo. Las *Actas* destacadas son ofrecidas en calidad de préstamo a los funcionarios adscritos a la Dirección General de Estadísticas Electorales, siendo estos quienes hacen uso final de la información con el fin de dar respuesta a los usuarios que realizaron el requerimiento.
2. Préstamo de Gacetas Oficiales de División Político Territorial, Gacetas Electorales, Resultados Electorales y Trabajos Especiales: Se da el caso anterior; los préstamos se realizan al personal de la Dirección General de Estadísticas Electorales para su consulta, fotocopiado o en su defecto, para que sean quienes satisfagan necesidades de información que presenten los usuarios de la unidad.

CAPÍTULO VI. LA PROPUESTA

6.1 Propuesta para el diseño de un servicio de información documental para la división de archivo histórico estadístico del CNE

La División de Archivo Histórico Estadístico del CNE cumple un rol importante dentro de la entidad máxima del Poder Electoral, dirigido a satisfacer necesidades a un gran volumen de usuarios que requieren servicios óptimos y respuestas expeditas, proporcionando así, accesibilidad a la información de manera directa y concreta. En este sentido se propone el diseño de un servicio de información documental para la División de Archivo Histórico Estadístico adscrita a la Dirección General de Estadísticas Electorales del CNE.

Cumpliendo con los objetivos de la investigación desarrollada, se precisarán las acciones que permitan dar respuesta a los mismos; esto último con base en los resultados arrojados por los cuestionarios y el diagnóstico.

El diseño de un servicio de información documental para la División de Archivo Histórico Estadístico del CNE, implica puntualizar acciones que han de realizarse para concretar dicha propuesta. Con lo anterior, se definen los lineamientos para el registro y control de solicitudes documentales al igual que se proponen los lineamientos para desarrollar la consulta documental vía Web a través del mencionado servicio.

6.1.2 Propuesta para el registro y control de solicitudes de información

Las solicitudes de documentales dan origen al flujo de información existente entre el individuo o ente que realiza el requerimiento y la, o las unidades administrativas involucradas en el seguimiento del trámite, desde que inicia hasta la finalización del mismo, momento en el cual se da respuesta al usuario.

En el ejercicio de sus funciones, todo ente debe contar con un registro que controle la recepción y remisión documental; esto último con el fin de obtener reportes que vislumbren el flujo documental.

El CNE cuenta con la Unidad de Correspondencia, donde es recibida toda la documentación que ingresa al ente comicial; dicha unidad no dispone de un Sistema de Recepción Documental que genere un número único de registro y salida al documento (la recepción se hace de manera tradicional, a través de una hoja de cálculo diseñada en Microsoft Excel); esta aplicación funciona para la oficina de Correspondencia, pudiendo mantener seguimiento del documento sólo hasta que llega a la unidad donde fue remitido, ya que, cada unidad administrativa del CNE cuenta con un registro documental distinto.

En relación al contexto planteado, la División de Archivo Histórico Estadístico del CNE no escapa de esta realidad, en ésta se reciben las solicitudes y son registrados de forma manual lo que implica realizar un trabajo engorroso, pérdida o extravío de documentos y ausencia de reportes de entrada y salida de información. Las deficiencias enunciadas sirven de insumo para la creación de una propuesta dirigida al óptimo registro de solicitudes de información, manteniendo control sobre el flujo documental

por medio del seguimiento al trámite producido a partir de cada requerimiento que introduzcan los usuarios.

Es necesario que el servicio de información documental contenga campos de entrada donde sean registrados los caracteres generales que identifican cada requerimiento de información (Fecha de recibido, Solicitado por, Asunto), a la vez que cuente con un ítem que genere el código de identificación (estará compuesto por las siglas de la Dirección General de Estadísticas Electorales, seguido de un número compuesto por cuatro dígitos, finalizando con el año en que se hace el registro) será el mismo código tanto para la entrada como para la salida documental, de este modo el trámite se controla de manera uniforme).

Otro campo necesario para el módulo de registro y control documental será el **estatus del requerimiento**, este último contará con dos (2) categorías: **por tramitar** y **tramitado**; se creará una notificación que alerte a los asistentes de la División de Archivo Histórico Estadístico sobre las nuevas solicitudes registradas, del mismo modo que se generará una notificación al momento de dar respuesta al requerimiento para poder visualizar que éste ha sido tramitado. Las notificaciones se reflejarán en la bandeja de entrada de un correo electrónico enlazado al servicio de información.

El personal de informática del CNE es quien programará la creación de los módulos y campos que contendrá el servicio de información documental; se sugiere que éste sea desarrollado bajo la modalidad de software libre. Para efectos del presente estudio, se diseñarán las plantillas digitales que permitan visualizar de una manera más clara lo que se busca proponer.


Los reportes de entrada y salida que produce todo servicio de información documental son un atributo adquirido, pero estos no son suficientes para crear cargos de responsabilidad a la hora de recibir o enviar documentos; es por ello que se propone el uso de un formato en físico (soporte papel), el cuál contenga dos grandes áreas divididas de la siguiente manera:

I. Recepción de solicitudes: Fecha de recepción, Recibido por, Asunto, Remitente.

II. Respuesta a las solicitudes: Tramitado en fecha, Responsable de dar respuesta al requerimiento, Observaciones, Firma conforme entregado.

El formato propuesto servirá para llevar control manual sobre los documentos y así contar con un segundo registro de solicitudes, lo que es importante a la hora de fallar el servicio de información documental a causa de factores externos; del igual modo se conseguirá crear cargos de responsabilidad ante los funcionarios implicados en la entrega y recepción de documentos.

6.1.2.1 Formato para el registro y control de solicitudes de información realizadas por parte de los entes con fines políticos:

		Junta Nacional Electoral Dirección General de Estadísticas Electorales		Registro y control de solicitudes de información	
				Código de Formato: **F-DGEE-0001	
I. Recepción de solicitudes			II. Respuesta a las solicitudes		
¹ Recibido en fecha	Día / Mes / Año		⁵ Tramitado en fecha	Día / Mes / Año	
² Recibido por			⁶ Tramitado por		
³ Asunto			⁷ Observaciones		
⁴ Remitente			⁸ Firma conforme entregado		

**** F-DAHE-0001 Formato- Dirección General de Estadísticas Electorales-0001**

6.1.2.1.1 Descripción del Formato (F-DGEE-0001) para el registro y control de solicitudes de información

Área	Número de ítem	Nombre	Contenido
I. Recepción de solicitudes <u>Entrada de información</u>	1	Recibido en fecha	Fecha exacta en que es recibido el requerimiento de información indicada en forma numérica y separada por “/”.
	2	Recibido por	Firma del funcionario que recibe el requerimiento de información.
	3	Asunto	Indica el requerimiento específico que se solicita.
	4	Remitente	Nombre de la persona que realiza la solicitud y el área administrativa a la que pertenece.
II. Respuesta a las solicitudes <u>Salida de información</u>	5	Tramitado en fecha	Fecha en que se le da respuesta al requerimiento indicada en forma numérica y separada por “/”.
	6	Tramitado por	Funcionario responsable de dar respuesta al requerimiento.
	7	Observaciones	Área para señalar cualquier información que se considere relevante sobre el requerimiento.
	8	Firma conforme entregado	Firma del funcionario responsable de recibir la respuesta que se da al requerimiento

6.1.2.2 Lineamientos para el registro y control de solicitudes de información

Luego de analizar la situación actual referida al registro y control de las solicitudes de información pertinentes a la Dirección General de Estadísticas Electorales, y en específico a la División de Archivo Histórico Estadístico del CNE; se hace necesario reordenar dicho procedimiento, ya que, es notable la presencia de respuestas extemporáneas, falta de reportes de entrada y salida de información, además de la duplicidad documental. A continuación se definen los lineamientos a seguir basados en los procedimientos indicados en la Norma ISO 900: 2005:

1. Todo usuario realiza su petición de información pertinente a la División de Archivo Histórico Estadístico del CNE,
2. La oficina de Correspondencia recibe y registra la solicitud que realizan los usuarios,
3. La oficina de Correspondencia remite a la Dirección General de Estadísticas Electorales del CNE el requerimiento de información,
4. La secretaria de la Dirección General de Estadísticas Electorales del CNE recibe a través del formato “**F-DGEE-0001**” y registra el requerimiento en el servicio de información documental.,
5. La identificación de la solicitud a través del servicio de información documental se dará haciendo uso de los siguientes campos de entrada:
 - 5.5 Código único de identificación generado por el servicio de información,
 - 5.6 Fecha de recibido,
 - 5.7 Solicitado por,
 - 5.8 Asunto,

6. A raíz del registro de la solicitud de información en el servicio de información documental, se genera una notificación con el fin de reportar la entrada de un nuevo requerimiento. Dicha notificación se visualizará en la bandeja de entrada del correo electrónico vinculado con el servicio,
7. El asistente encargado de la División de Archivo Histórico Estadístico del CNE confirma la existencia de nuevas solicitudes y verifica qué información es requerida por parte de los usuarios,
8. Luego de verificar qué información es requerida, el asistente encargado de la División de Archivo Histórico Estadístico procede a realizar la búsqueda documental, a través de la base de datos contenida en el servicio de información, con el fin de dar respuesta al requerimiento,
9. Al ubicar la información solicitada, el asistente encargado de la División de Archivo Histórico Estadístico remite a la Dirección General de Estadísticas Electorales, vía correo electrónico (aquel que está vinculado al servicio de información documental), la respuesta a la solicitud,
10. La secretaria de la Dirección General de Estadísticas Electorales del CNE recibe la respuesta a través del correo electrónico vinculado al servicio de información y procede a registrar en el formato "**F-DGEE-0001**" los datos necesarios para dar salida a la respuesta del requerimiento,
11. De estar presente el usuario dentro del CNE, se le hará entrega directa de la información que solicitó, por el contrario, será la oficina de Correspondencia quien reciba la respuesta emitida por la secretaria de la Dirección General de Estadísticas Electorales mediante el "**F-DGEE-0001**", de esta manera se podrá proceder a

enviar la documentación vía valija (servicio institucional para el envío de correspondencia),

12. La secretaria de la Dirección General de Estadísticas Electorales del CNE procede a modificar el estatus del trámite con el fin de cerrar el proceso de registro y control de solicitudes de información,

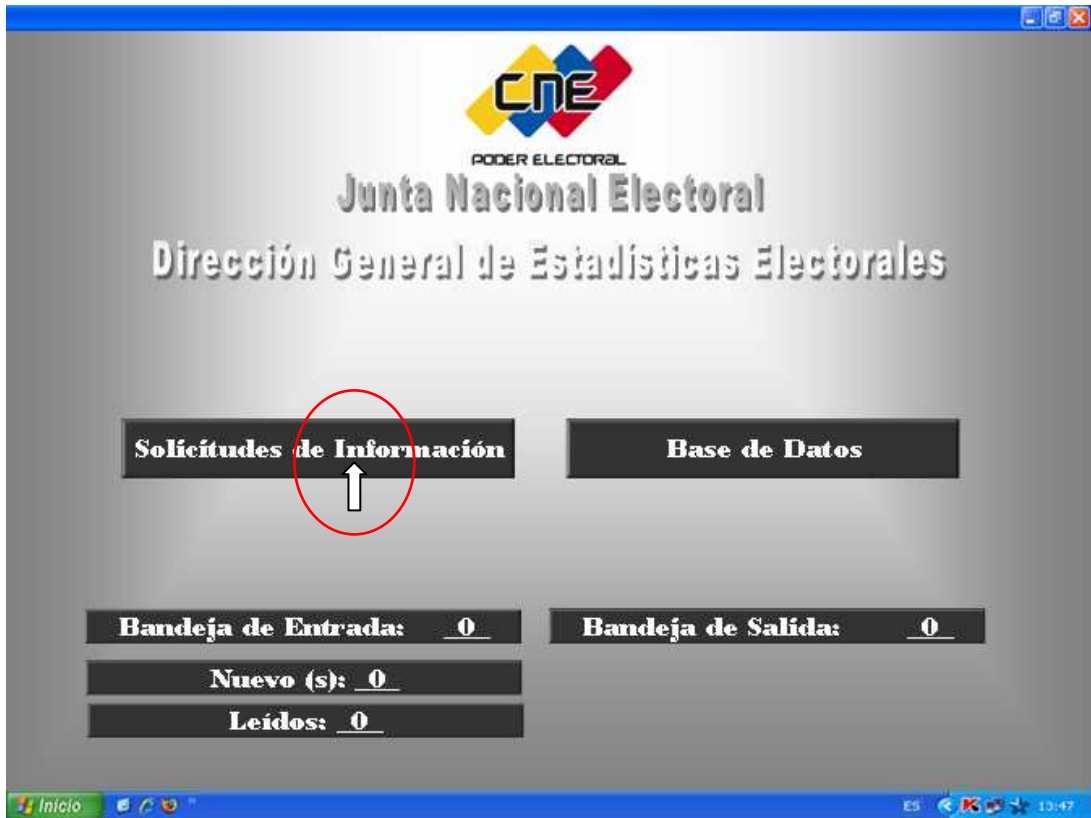
13. Como último lineamiento es preciso recalcar que las solicitudes de información serán tratadas de la misma manera, a excepción de la certificación de Actas, donde no se enviará la respuesta al usuario hasta tanto la unidad de Secretaría General del CNE emita la certificación correspondiente.

6.1.2.3 Registro de solicitudes de información demostrado a través de las plantillas que exponen la funcionalidad del servicio de información documental

Para mostrar la funcionalidad que dispondrá el servicio de información documental una vez que sea desarrollado e implementado, es importante señalar que el diseño de plantillas se realizó utilizando el programa *Power Point* de la familia *Microsoft de Windows*, en consecuencia, dicho diseño es meramente referencial y se recomienda que el servicio de información documental sea desarrollado en software libre como se ha señalado al inicio de la “Propuesta” basados en la legislación Venezolana.

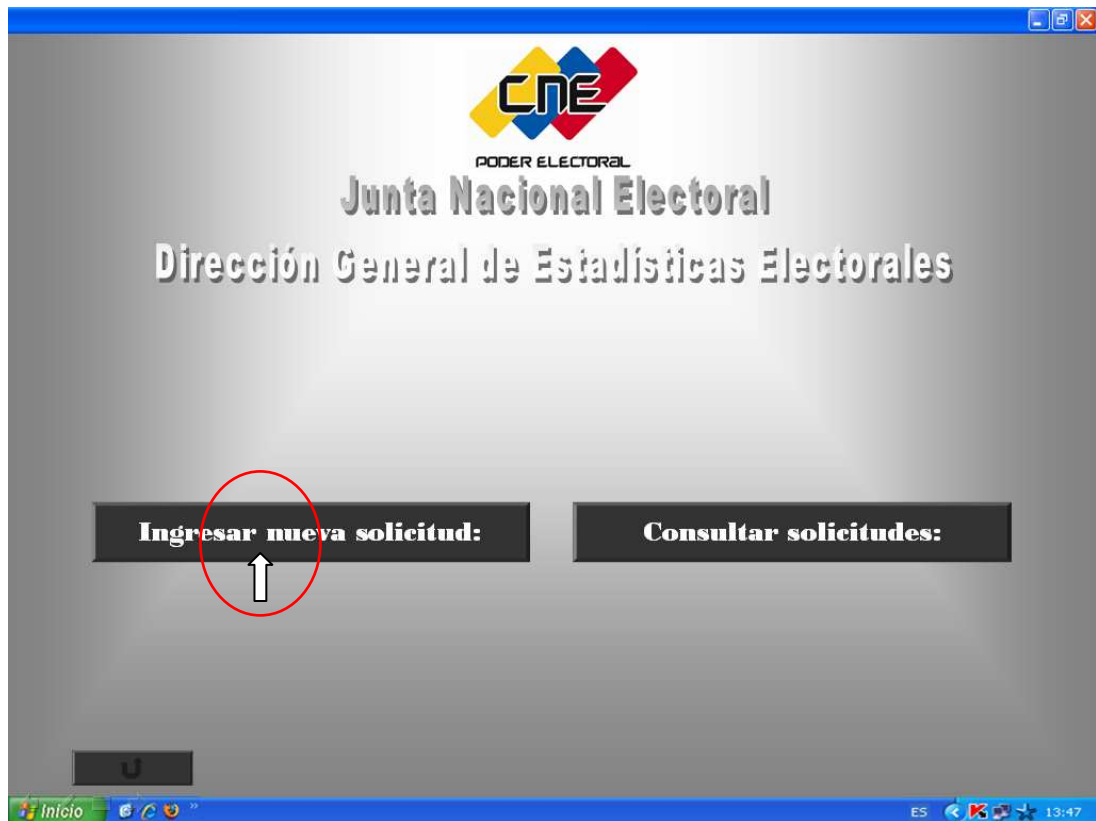
A continuación el registro de solicitudes de información demostrado a través de las plantillas que exponen la funcionalidad del servicio de información documental:

1. La secretaria de la Dirección General de Estadísticas Electorales ingresa a la sección “Solicitudes de información”



Plantilla Nº 1

2. La secretaria de la Dirección General de Estadísticas Electorales ingresará la nueva solicitud que se ha recibido.



Plantilla Nº 2

3. La secretaria de la Dirección General de Estadísticas Electorales ingresará los datos requeridos para poder guardar los mismos y así registrar la solicitud.
- Código: Es emitido por el servicio de información. Ver página ochenta y tres (83) “Propuesta para el registro y control de solicitudes de información”.
 - Fecha de recibido: Fecha en que se recibió la solicitud en la Dirección General de Estadísticas Electorales
 - Solicitado por: Persona y/o ente que solicita la información.
 - Asunto: Especifica la información puntual que es requerida por el usuario
 - Estatus:

The screenshot shows a web application window with the following content:

- Logo:** CNE PODER ELECTORAL
- Header:** Junta Nacional Electoral, Dirección General de Estadísticas Electorales
- Form Fields:**
 - Código:** DGEE-0001-09
 - Fecha de recibido:** 12/09/2009
 - Solicitado por:** Carlos Restrepo. ORE Miranda.
 - Asunto:** Solicitud de Acta de Totalización, Adjudicación y Proclamación del Alcalde del Municipio Girardot del Estado Aragua. Elecciones Regionales 2008
 - Estatus:** Por tramitar
- Buttons:** Editar, **Guardar** (circled in red), and a home icon.
- Taskbar:** Inicio, ES, 13:47

Plantilla N° 3

4. Luego de guardar los datos ingresados, será generado un reporte donde se indique el código generado por el servicio de información, la fecha en que se recibió el requerimiento, y un enlace para visualizar la solicitud registrada.

Cantidad de solicitudes	Código de solicitud	Fecha de recibido	Ver solicitud
01	DGEE-0001-09	12/09/2009	Ver
02			
03			
04			
05			
06			

Plantilla N° 4

5. Vista de la solicitud registrada en el servicio de información documental.

CNE
PODER ELECTORAL
Junta Nacional Electoral
Dirección General de Estadísticas Electorales

Código:	DGEE-0001-09
Fecha de recibido:	12/09/2009
Solicitado por:	Carlos Restrepo. ORE Miranda.
Asunto:	Solicitud de Acta de Totalización, Adjudicación y Proclamación del Alcalde del Municipio Girardot del Estado Aragua. Elecciones Regionales 2008

Editar **Guardar**

Plantilla Nº 5

Posee la virtud de ser editada para garantizar que los datos ingresados sean certeros antes de ser guardarlos.

6. Luego de verificar que los datos ingresados son precisos, se procede a guardar el registro a fin de generar la notificación que será visualizada en la página de inicio, específicamente en la bandeja de entrada vinculada al correo electrónico que dispondrá el servicio de información:



Plantilla N° 6

De esta manera finaliza el registro de solicitudes de información.

6.1.3 Propuesta para el ingreso de nuevos registros en la base de datos contenida en el servicio de información documental

Para garantizar la recuperación de información, es necesario en primera instancia, cargar la data dispuesta en el servicio de información documental, con el propósito de crear los registros que se convertirán en el resultado generado por el motor de búsqueda a la hora de realizar una consulta. En este orden de ideas se propone lo siguiente:

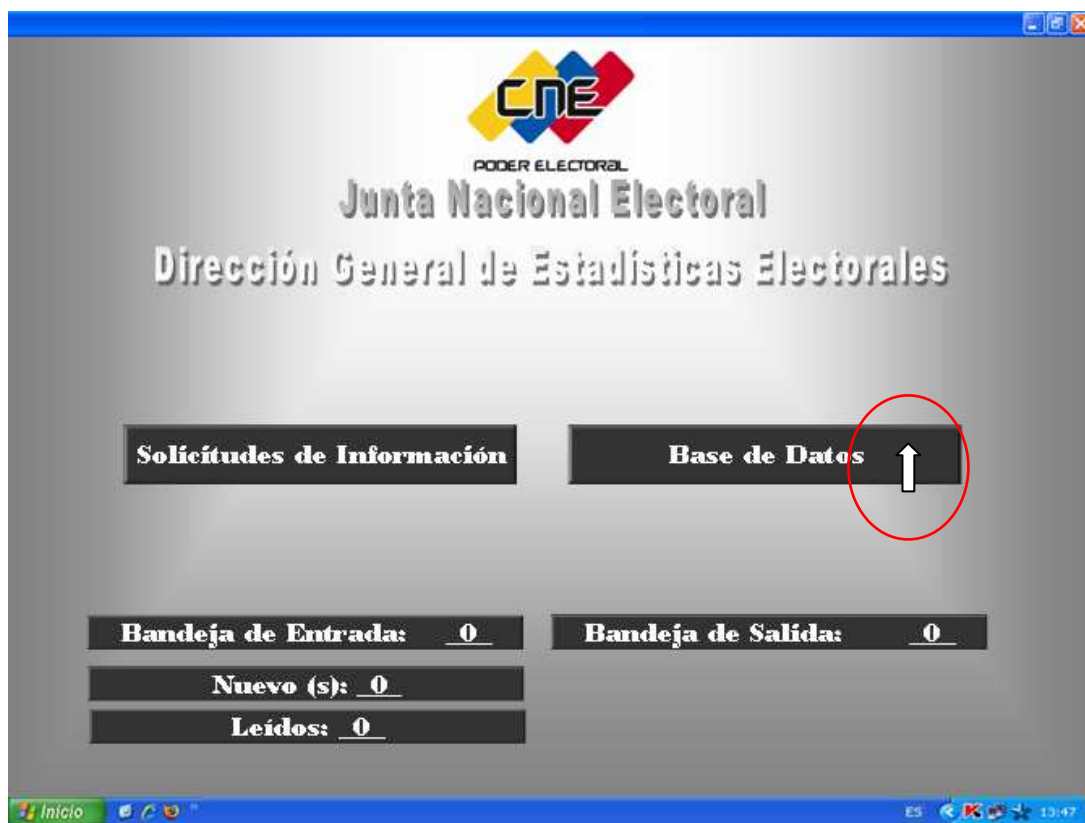
El servicio de información documental debe contar con una base de datos creada a partir del ingreso de datos considerando los siguientes campos:

- Código del registro: Será único para cada registro ingresado (será otorgado por el servicio de información), dicho código variará según la tipología del documento cuyos datos están siendo plasmados en la base de datos. El código de registro estará creado a partir de las siglas de la tipología documental seguido de un número de cuatro dígitos (la cantidad de dígitos se modificará en función del volumen de registros creados). Para el presente estudio fueron consideradas las *Actas de Totalización, Adjudicación y Proclamación* como la tipología a ingresar en la base datos
- Fecha de Elección: Reflejará la fecha exacta de la realización del comicio.
- Cargo electo: Indicará el cargo electo reflejado en el documento que sirve para crear el registro.
- Estado, Municipio o Parroquia: Se indicará el área geográfica donde fue realizada la elección. Serán ingresados los datos según llenados los campos según sea la elección (Regional, Municipal o Parroquial).

- Observaciones: Se usará para indicar información que se considere relevante.
- Imagen asociada: Se podrá adjuntar o digitalizar la imagen (Soporte papel; tamaño Carta, Oficio y/o Extra-oficio) asociada a los datos que han sido ingresados.

6.1.3.1 Ingreso de nuevos registros en la base de datos demostrado a través de las plantillas que reflejan la funcionalidad del servicio de información documental

1. El asistente adscrito a la División de Archivo Histórico Estadístico del CNE ingresará al ítem “*Base de Datos*”.



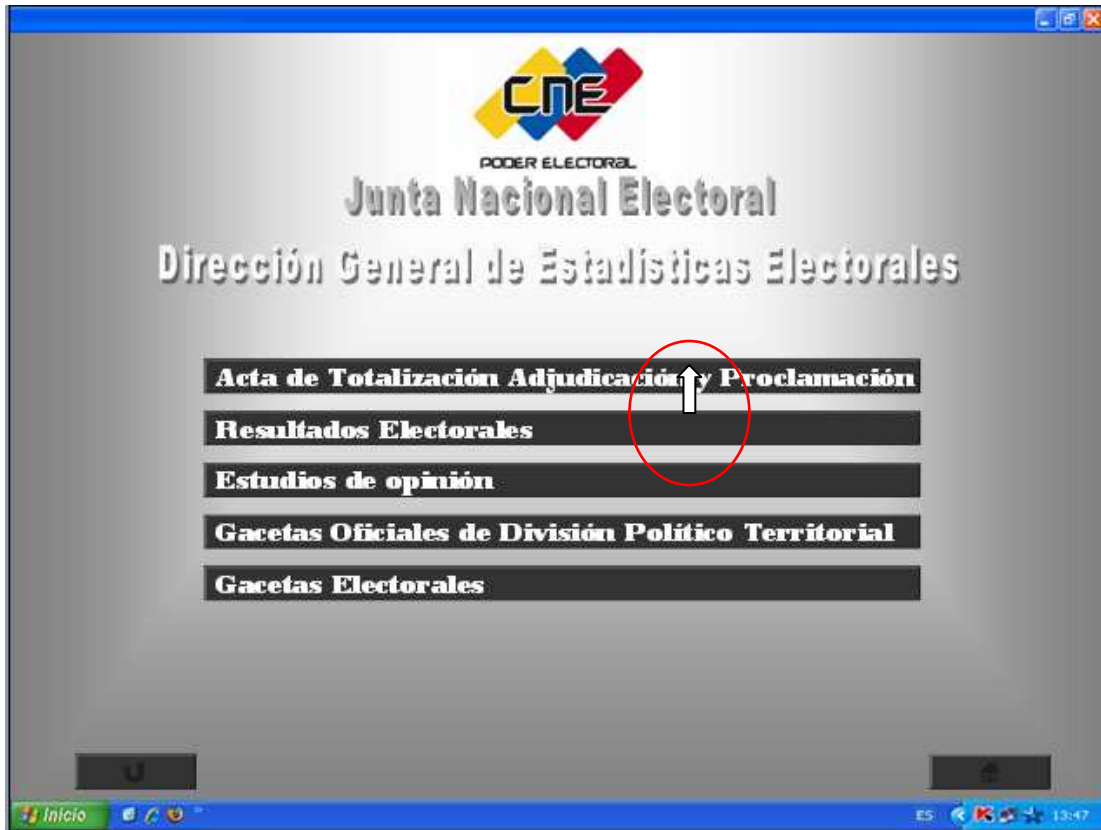
Plantilla N° 7

2. El asistente adscrito a la División de Archivo Histórico Estadístico del CNE procederá a entrar en la opción “Ingresar nuevo registro”



Plantilla N° 8

3. Hay que seleccionar la tipología documental que sirve de fuente para realizar el registro de información. De esta manera el servicio de información documental creará el código de registro en función del documento ingresado. *Ver código de registro, página 96*



Plantilla Nº 9

4. El asistente adscrito a la División de Archivo Histórico Estadístico del CNE podrá observar cada uno de los campos que procederá a llenar como se muestra a continuación:

CNE
PODER ELECTORAL

Junta Nacional Electoral
Dirección General de Estadísticas Electorales

Código del registro : ATAP-0001	Fecha de Elección: 23/11/2008	Cargo Electo: Alcalde
Estado: Aragua	Municipio: Girardot	Parroquia: --

Observaciones

Cargar imagen asociada:
Examinar Digitalizar

Guardar

Campos para ser llenados por el Asistente de la División de Archivo Histórico Estadístico del CNE.

Plantilla N° 10

5. Luego de vaciar la información necesaria, se podrá guardar la misma con el fin de producir el nuevo registro, o en su defecto, se podrá cargar la imagen asociada a la información que se ha ingresado en los campos destacados anteriormente.

The screenshot shows the CNE (Poder Electoral) web application interface. At the top, it displays the CNE logo and the text "Junta Nacional Electoral" and "Dirección General de Estadísticas Electorales". Below this, there is a form with several fields:

Código del registro :	Fecha de Elección:	Cargo Electo:
ATAP-0001	23/11/2008	Alcalde
Estado:	Municipio:	Parroquia:
Aragua	Girardot	--

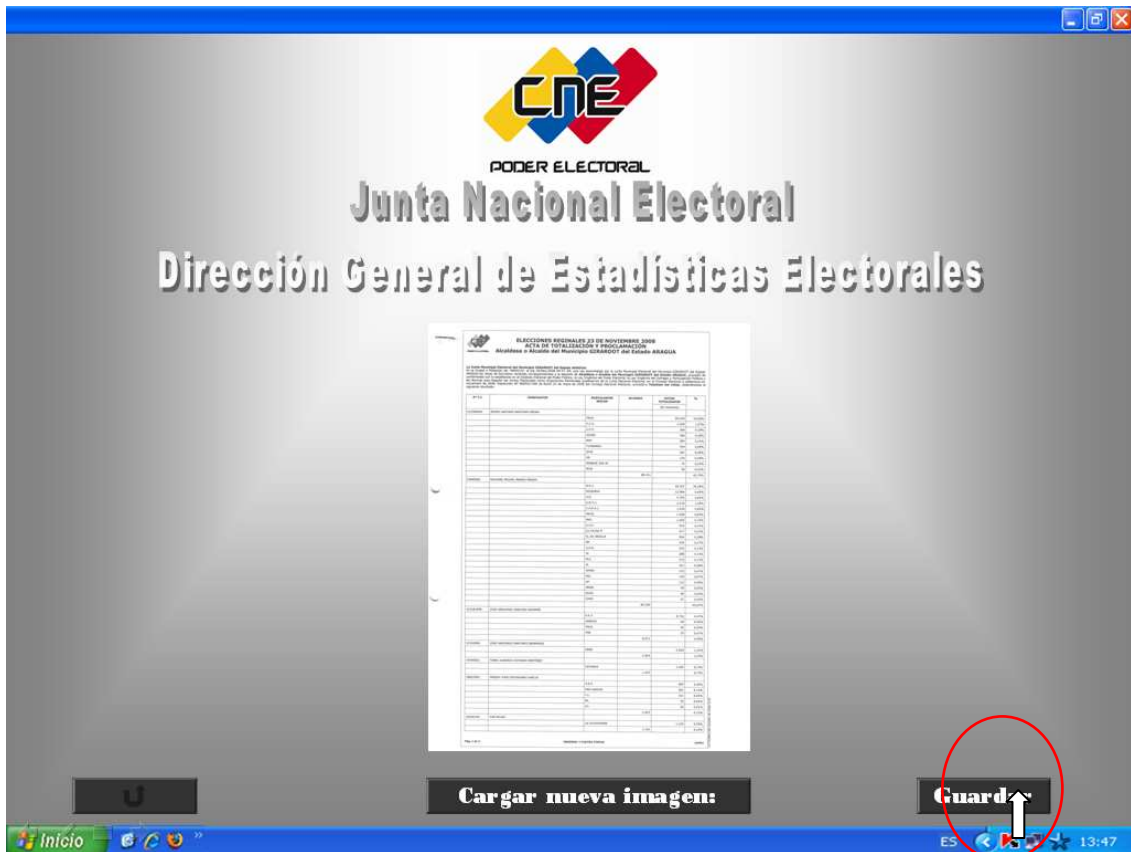
Below the table is a section labeled "Observaciones" with a large empty text area. At the bottom of the form, there is a section labeled "Cargar imagen asociada:" with two buttons: "Examinar" and "Digitalizar". The "Digitalizar" button is circled in red, and a white mouse cursor is pointing at it. To the right of the "Digitalizar" button is a "Guardar" button. The Windows taskbar at the bottom shows the time as 13:47.

Plantilla N° 11

The screenshot shows the same CNE web application interface as the previous one, but now it is in a "Digitalizando imagen" (Digitizing image) state. A progress bar is visible in the center of the screen, consisting of a series of green bars. Below the progress bar, the text "Digitalizando imagen" is displayed. The Windows taskbar at the bottom shows the time as 13:47.

Plantilla N° 12

- Luego de cargar la(s) imagen (es) asociada (s) al registro que está por crearse, se procederá a guardar la misma, con el fin de completar la carga de imágenes.



Plantilla Nº 13

7. Los datos podrán editarse antes de ser guardados, en su defecto, se podrá guardar la información ingresada para producir el registro final.

The screenshot shows a web application interface for the CNE (Comisión Nacional Electoral) Poder Electoral. The header includes the CNE logo and the text 'Junta Nacional Electoral' and 'Dirección General de Estadísticas Electorales'. The main content area contains a registration form with the following fields:

Código del registro	Fecha de Elección:	Cargo Electo:
ATAP-0001	23/11/2008	Alcalde
Estado:	Municipio:	Parroquia:
Aragua	Girardot	--
Observaciones		

Below the form, there is an 'Imagen asociada:' field with a small image icon, and two buttons: 'Editar' and 'Guardar'. A red circle highlights the 'Guardar' button, with a white arrow pointing to it.

Plantilla Nº 14

The screenshot shows a report generated after the registration process. The header is identical to the previous screenshot. The main content area displays a table with the following data:

Número de registros	Código de registro	Imagen Asociada	Ver Registro
01	ATAP-00001	SI	Ver
02			
03			
04			
05			
06			

At the bottom of the table, there are two navigation buttons: a left arrow and a right arrow.

Plantilla Nº 15

Reporte generado luego de realizar el registro

6.1.4 Propuesta para la búsqueda de información a través de información a través de la base de datos del servicio de información documental

Una de las principales funciones que forma parte del servicio de información documental, será la recuperación de información. A través de ésta función se podrá generar la respuesta a las solicitudes y requerimientos efectuados por los usuarios.

La búsqueda de información realizada utilizando el servicio de información documental, permitirá disminuir gradualmente el uso de los documentos en físico, con ello se logrará reducir el deterioro de éstos generado por la manipulación constante.

La recuperación de información se definirá a partir del ingreso de datos que dependen de la tipología documental buscada, es decir, primero se selecciona el tipo de documento a buscar y luego serán llenados los campos que respondan a esa tipología documental específica.

Es de vital importancia ingresar la mayor cantidad de registros posibles en la base de datos, a fin de poder recuperar información a través del motor de búsqueda. Lo anterior se afirma, debido a que a la menor cantidad de registros ingresados, más limitada será la búsqueda realizada por el asistente de la División de Archivo.

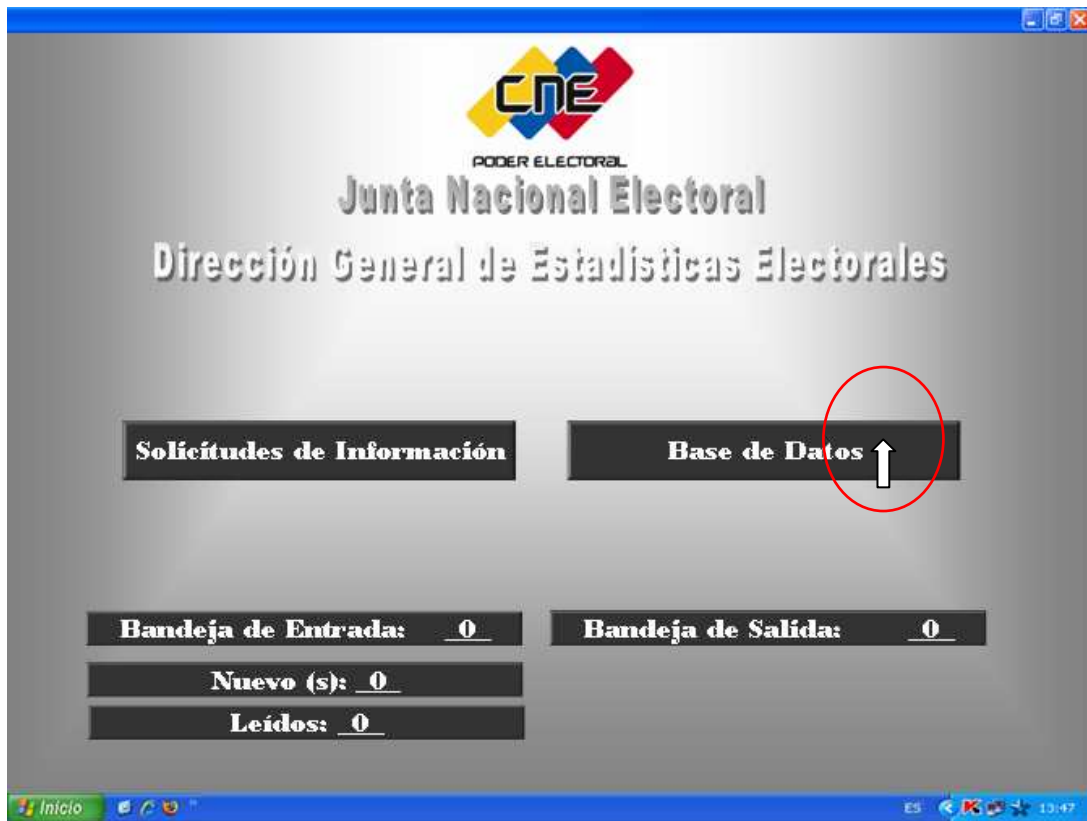
6.1.4.1 Lineamientos para la búsqueda de información a través del servicio documental de información documental

Para realizar la búsqueda de información a través del servicio documental de información documental, es necesario tomar en cuenta los siguientes lineamientos:

1. El asistente de la División de Archivo Histórico Estadístico realizará la búsqueda de información a partir de la base de datos contenida en el servicio de información documental,
2. El asistente de la División de Archivo Histórico Estadístico seleccionará la tipología documental propensa a ser recuperada a través de la búsqueda,
3. Luego de seleccionar la tipología documental, se procederá al llenado de cada uno de los campos relacionados a la búsqueda y al tipo de documento elegido,
4. Como último paso para recuperar la información, el asistente de la División de Archivo Histórico Estadístico hará clic en el botón “Buscar” con el fin de ubicar la información que requiere,
5. La base de datos recuperará la información solicitada según el ingreso de datos realizado con anterioridad.

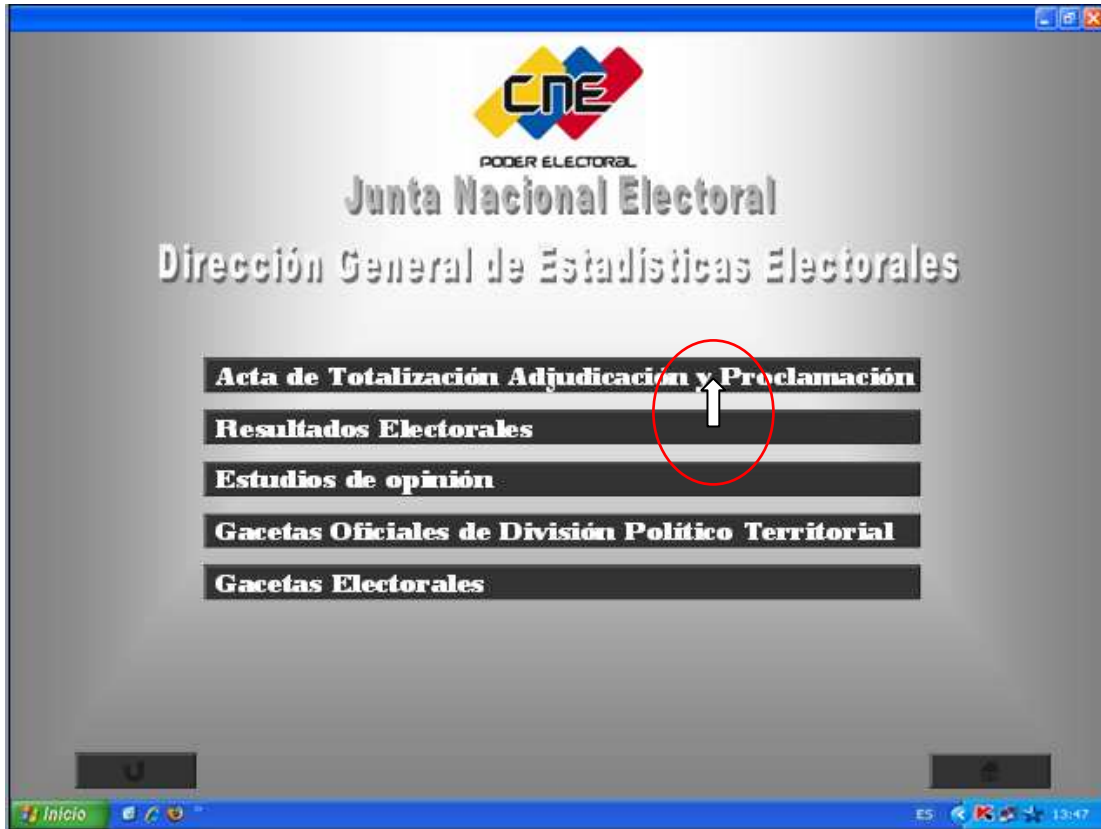
6.1.4.1.1 Búsqueda de información demostrada a través de las plantillas que reflejan la funcionalidad del servicio de información documental

1. El asistente de la División de Archivo Histórico Estadístico realizará la búsqueda de información a partir de la base de datos contenida en el servicio de información documental.



Plantilla Nº 16

2. El asistente de la División de Archivo Histórico Estadístico seleccionará la tipología documental propensa a ser recuperada a través de la búsqueda.



Plantilla Nº 17

3. Luego de seleccionar la tipología documental, se procederá al llenado de cada uno de los campos relacionados a la búsqueda y al tipo de documento elegido.

CNE
PODER ELECTORAL
Junta Nacional Electoral
Dirección General de Estadísticas Electorales

Cargo Electo:	<input type="text" value="Alcalde"/>
Fecha de Elección:	<input type="text" value="23/11/2008"/>
Estado:	<input type="text" value="Aragua"/>
Municipio:	<input type="text" value="Girardot"/>
Parroquia:	<input type="text" value="--"/>

Campos para ser llenados por el Asistente de la División de Archivo Histórico Estadístico del CNE.

Plantilla N° 18

4. Como último paso para recuperar la información, el asistente de la División de Archivo Histórico Estadístico hará clic en el botón “Buscar” con el fin de ubicar la información que requiere.

CNE
PODER ELECTORAL
Junta Nacional Electoral
Dirección General de Estadísticas Electorales

Cargo Electo:	Alcalde
Fecha de Elección:	23/11/2008
Estado:	Aragua
Municipio:	Girardot
Parroquia:	--

Buscar

Plantilla N° 19

5. La base de datos recuperará la información solicitada según el ingreso de datos realizado con anterioridad.

Código del registro	Fecha de Elección:	Cargo Electo:
ATAP-0001	23/11/2008	Alcalde
Estado:	Municipio:	Parroquia:
Aragua	Girardot	--

Observaciones

Imagen asociada:

Plantilla Nº 20

A través del botón “Imagen asociada” se podrá obtener acceso al documento requerido.

6. Documento recuperado.



Plantilla 21

Nota: El documento recuperado podrá ser enviado a través del correo electrónico vinculado con el servicio de información documental, con el fin de generar la respuesta a un requerimiento específico. Ver punto “6.1.2.2 *Lineamientos para el registro y control de solicitudes de información*”:

6.1.5 Propuesta para la consulta documental vía Web

Con el propósito de: satisfacer necesidades de información de manera oportuna, reducir tiempos de respuesta, y, minimizar el modelo de servicio centralizado que maneja el CNE, seguidamente se ha de proponer la consulta documental vía Web como se detalla:

El Consejo Nacional Electoral cuenta con una página Web de tipo institucional idónea para establecer un link que dé acceso a la base de datos que dispondrá el servicio de información documental de la División de Archivo Histórico Estadístico; a través de dicho enlace, los usuarios de la referida unidad podrán realizar búsquedas de información sin necesidad de trasladarse hacia la sede principal del ente comicial. Cabe destacar que las consultas realizadas por los usuarios mostrará una guía del Subfondo documental perteneciente a la División de Archivo, el cual, sólo dará a conocer qué documentos posee. Para que el usuario, pueda tener acceso a la información contenida en la base de datos perteneciente al servicio de información documental, deberá realizar la solicitud vía Web a través del correo vinculado al servicio de información, o en su defecto, podrá generar la solicitud de la manera que se ha venido haciendo hasta ahora (escrita).

La presidencia del CNE en coordinación con el Director General de Estadísticas Electorales y los funcionarios encargados de la División de Archivo Histórico Estadístico elaborarán una comunicación dirigida a los representantes de los partidos políticos (a nivel nacional) a fin de informarles sobre la utilización de una clave intransferible y confidencial para acceder a la base de datos que dispondrá el servicio de información documental. En dicha comunicación se indicará cuál será la clave de acceso a utilizar. En este orden de ideas, es preciso acotar que establecer una clave de acceso garantizará que la información disponible en el servicio de información será

consultada sólo por los usuarios (partidos políticos a nivel nacional) avalados por la Dirección General de Estadísticas Electorales y la División de Archivo Histórico Estadístico del CNE. Otro aspecto positivo sobre la utilización de una clave para ingresar a la base de datos del servicio de información documental disponible en la Web, será brindar credibilidad a las solicitudes y requerimientos realizados a través del correo vinculado al servicio de información.

Las respuestas emitidas a los requerimientos de información, serán enviadas del mismo modo tanto para las solicitudes consignadas en físico y registradas en el servicio de información, como para las peticiones que se reciban a través de la Web; lo anterior se hará, con la finalidad de producir constancia del trámite ejecutado por la Dirección General de Estadísticas Electorales y la División de Archivo Histórico Estadístico.

6.1.5.1 Lineamientos para la consulta documental vía Web

Todo usuario interesado en realizar consultas de información vía Web a través del servicio de información documental, deberá registrarse bajo los siguientes lineamientos basados en los procedimientos que establece la Norma ISO 9000: 2005:

1. El usuario que presente la necesidad de información ingresará a la página Web del CNE,
2. El usuario, luego de entrar a la página institucional del CNE, ingresará al enlace que refiere al servicio de información documental de la División de Archivo Histórico Estadístico,
3. El usuario deberá indicar la clave de acceso para poder ingresar de forma directa al servicio de información documental donde podrá efectuar consultas a través de la base de datos,

4. Luego de haber ingresado a la base de datos, el usuario seleccionará la tipología documental relacionada a la necesidad que presenta,
5. El usuario tendrá la opción de realizar dos tipos de consulta:
 - 5.1 “Consulta general”: podrá visualizar una referencia de todos los documentos relacionados a la tipología documental elegida, lo anterior será posible luego que los usuarios indiquen los datos requeridos para cada ítem disponible en la “Consulta general”. Los ítems varían según la tipología documental seleccionada.
 - 5.2 “Consulta específica”: podrá realizar una consulta concreta debiendo ingresar los datos necesarios para cada campo relacionado a la tipología documental que eligió,
6. El usuario presionará el botón “Buscar”,
7. La base de datos generará el resultado de la búsqueda. Dicho resultado será la referencia del documento a solicitar por parte del usuario,
8. El usuario podrá realizar tantas búsquedas precise convenientes pulsando el botón “Inicio”, y, procediendo así a realizar los pasos anteriores.

6.1.5.1.1 Consulta de información vía Web demostrada a través de las plantillas que reflejan la funcionalidad del servicio de información documental

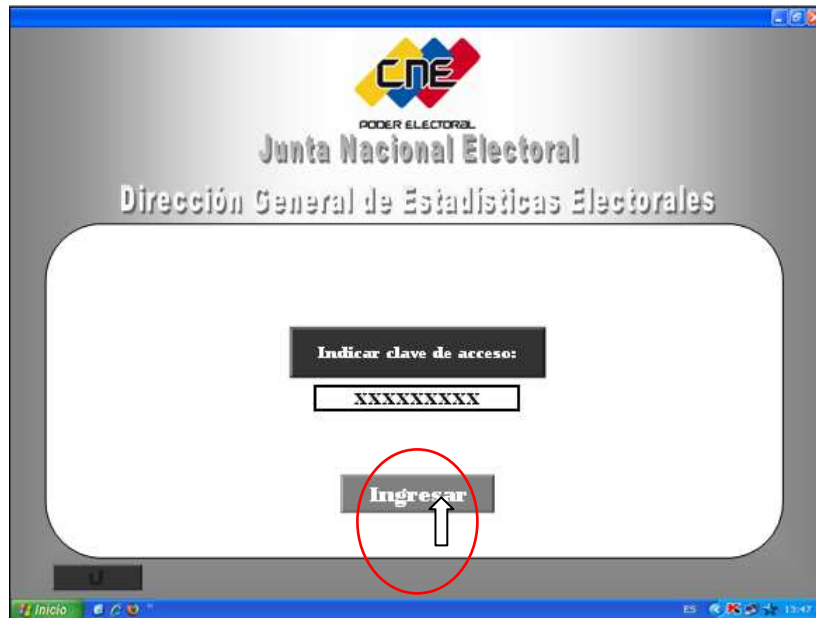
Luego que el o los usuarios hayan ingresado al link del servicio de información documental disponible en la página Web del CNE:

1. Los usuarios deberán indicar la clave de acceso para poder ingresar de forma directa al servicio de información documental donde podrá efectuar consultas a través de la base de datos.



Plantilla Nº 22

2. Luego de indicar la clave de acceso, los usuarios podrán visualizar la página de inicio del servicio de información documental a través del botón “Ingresar”.

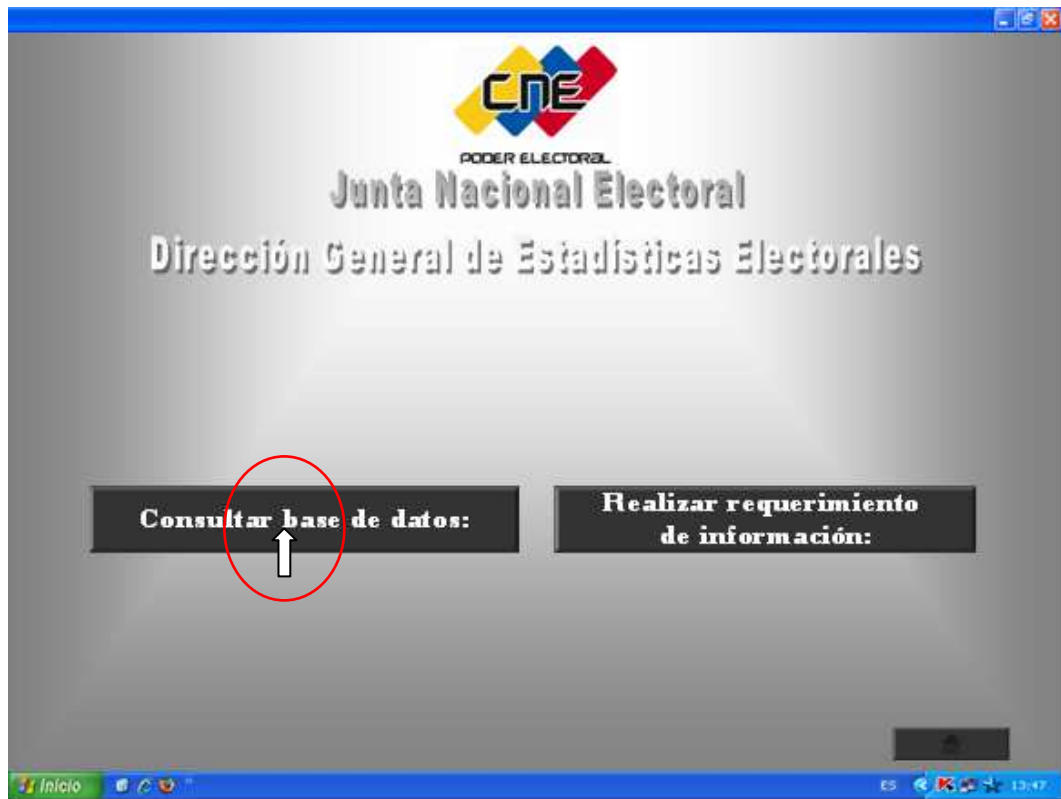


Plantilla N° 23



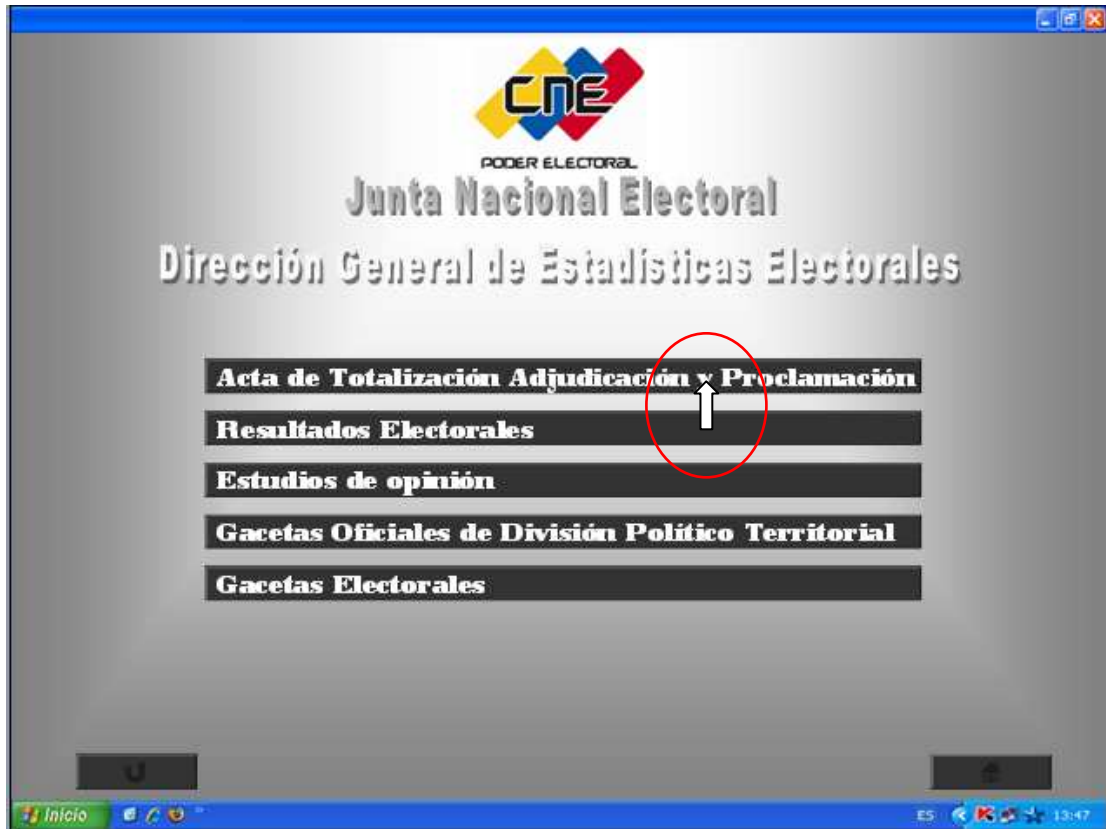
Plantilla N° 24

3. Los usuarios realizarán sus consultas al hacer clic en el botón “Consultar base de datos”.



Plantilla N° 25

4. Los usuarios elegirán la tipología documental relacionada con su necesidad de información.



Plantilla N° 26

5. Los usuarios podrán elegir entre realizar dos tipos de consulta como se muestra a continuación:

5.1 Consulta general.

5.2 Consulta específica.



Plantilla Nº 27

5.1.1 Al elegir “Consulta general”, los usuarios podrán visualizar una referencia de todos los documentos relacionados a la tipología documental que eligieron. Los usuarios deberán indicar los datos requeridos para cada ítem disponible en la “Consulta general”. Los ítems varían según la tipología documental seleccionada.

CNE
PODER ELECTORAL
Junta Nacional Electoral
Dirección General de Estadísticas Electorales

Actas de Totalización Adjudicación y Proclamación

Fecha de Elección:	Cargo Electo:
23/11/2008	Alcalde

Estado:

Aragua

Buscar

Ítems disponibles según la tipología documental seleccionada

Plantilla Nº 28

CNE
PODER ELECTORAL
Junta Nacional Electoral
Dirección General de Estadísticas Electorales

Código de registro:	Fecha de Elección	Cargo Electo	Estado	Ver registro
ATAP-0001	23/11/2003	Alcalde	Aragua	Ver
ATAP-0020	23/11/2003	Alcalde	Aragua	Ver
ATAP-0025	23/11/2003	Alcalde	Aragua	Ver
ATAP-0032	23/11/2003	Alcalde	Aragua	Ver

Plantilla Nº 29

5.1.2 Al seleccionar la opción “Ver” mostrada en los registros que genera la “Consulta general”, los usuarios tendrán acceso a la referencia de cada documento.

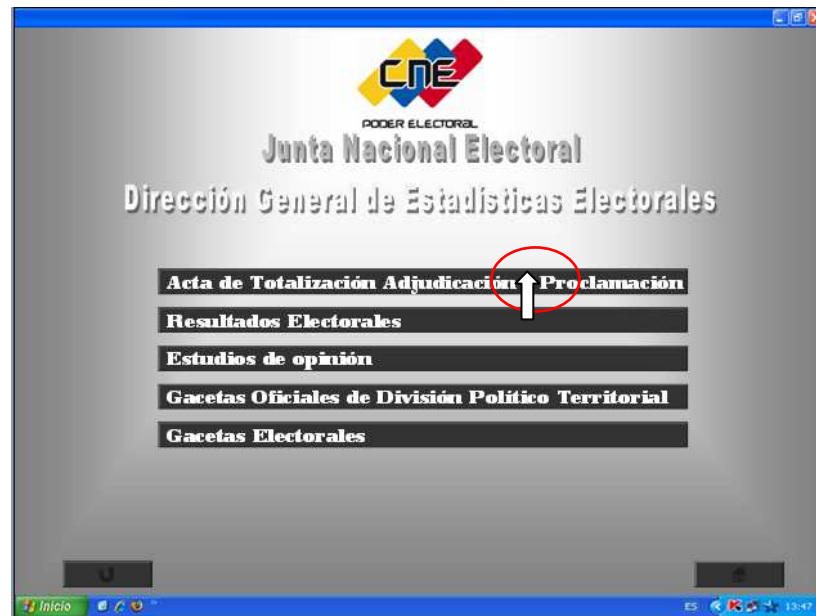
Código de registro:	Fecha de Elección	Cargo Electo	Estado	Ver registro
ATAP-0001	23/11/2008	Alcalde	Aragua	Ver
ATAP-0020	23/11/2008	Alcalde	Aragua	Ver
ATAP-0025	23/11/2008	Alcalde	Aragua	Ver
ATAP-0032	23/11/2008	Alcalde	Aragua	Ver

Plantilla Nº 30

Código del registro:	Fecha de Elección:	Cargo Electo:
ATAP-0001	23/11/2008	Alcalde
Estado:	Municipio:	Parroquia:
Aragua	Girardot	--
Observaciones:		
Disponible en la División de Archivo Histórico Estadístico del CNE.		

Plantilla Nº 31

5.2.1 Al seleccionar “Consulta específica”, los usuarios deberán ingresar los datos que requiere cada campo relacionado a la tipología documental elegida previamente.



Plantilla N° 32



Plantilla N° 33

Campos relacionados a la tipología documental seleccionada por los usuarios

Datos ingresados por los usuarios

Fecha de Elección	23/11/2008
Cargo Electo:	Alcalde
Estado:	Aragua.
Municipio:	Girardot.
Parroquia:	--

Plantilla N° 34

5.2.2 Al ingresar los datos necesarios para realizar la búsqueda, los usuarios presionarán el botón “Buscar” con el fin de generar la respuesta requerida.

Fecha de Elección	23/11/2008
Cargo Electo:	Alcalde
Estado:	Aragua.
Municipio:	Girardot.
Parroquia:	--

Plantilla N° 35

5.2.3 Al presionar el botón “Buscar” se producirá la respuesta relacionada con los datos ingresados por el usuario en cada uno de los ítems destacados anteriormente.

The screenshot displays the CNE (Junta Nacional Electoral) software interface. At the top, the CNE logo is visible, followed by the text "PODER ELECTORAL", "Junta Nacional Electoral", and "Dirección General de Estadísticas Electorales". Below this, a search result is displayed in a table format:

Código del registro:	Fecha de Elección:	Cargo Electo:
ATAP-0001	23/11/2008	Alcalde
Estado:	Municipio:	Parroquia:
Aragua	Girardot	--

Below the table, there is a section labeled "Observaciones:" with the following text:

**Disponible en la División de Archivo
Histórico Estadístico del CNE.**

The interface also shows a Windows taskbar at the bottom with the "Inicio" button and system tray icons.

Plantilla Nº 36

6.1.5.2 Lineamientos para efectuar requerimientos de información vía Web

Cumpliendo con los siguientes lineamientos, los usuarios podrán efectuar sus requerimientos de manera directa sin necesidad de realizar los trámites que implican traslados innecesarios a la sede principal del CNE:

1. El usuario que presente la necesidad de información ingresará a la página Web del CNE,
2. El usuario, luego de entrar a la página institucional del CNE, ingresará al enlace que refiere a servicio de información documental de la División de Archivo Histórico Estadístico,
3. El usuario deberá indicar la clave de acceso para poder ingresar de forma directa al servicio de información documental donde podrá realizar sus requerimientos de información.
4. El usuario ingresará en la opción “Realizar requerimiento de información” enlazado al correo electrónico que está vinculado al servicio de información documental,
5. El usuario indicará su Nombre y apellido, Unidad o Dependencia a la que se encuentra adscrito y sus teléfonos de contacto; a continuación procederá a redactar su necesidad de información en la que definirá a detalles cuál es su requerimiento,
6. El usuario presionará el botón “Enviar”,
7. En la Bandeja de entrada del correo vinculado al servicio de información documental se reflejará la existencia de una nueva solicitud,

6.1.5.2.1 Plantillas que reflejan la funcionalidad del servicio de información documental referidas a los requerimientos de información efectuados vía Web

Los usuarios podrán realizar sus requerimientos vía Web toda vez que hayan ingresado al enlace del servicio de información documental disponible en la página Web del CNE.

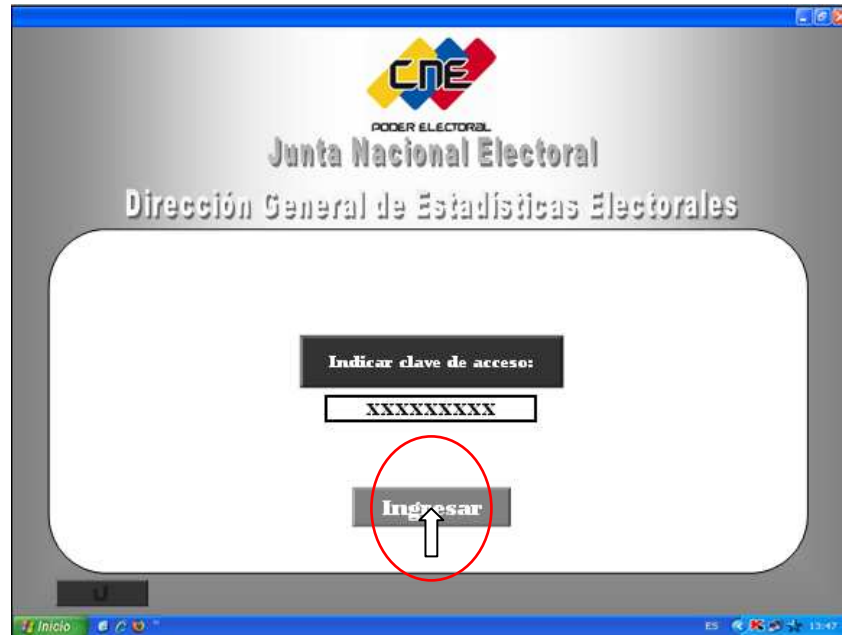
A continuación las plantillas que reflejan la funcionalidad del servicio de información documental referidas a los requerimientos de información efectuados vía Web:

1. Los usuarios deberán indicar la clave de acceso para poder ingresar de forma directa al servicio de información documental donde podrán efectuar sus requerimientos de información.



Plantilla N° 37

2. Luego de indicar la clave de acceso, los usuarios podrán visualizar la página de inicio del servicio de información documental a través del botón “Ingresar”.

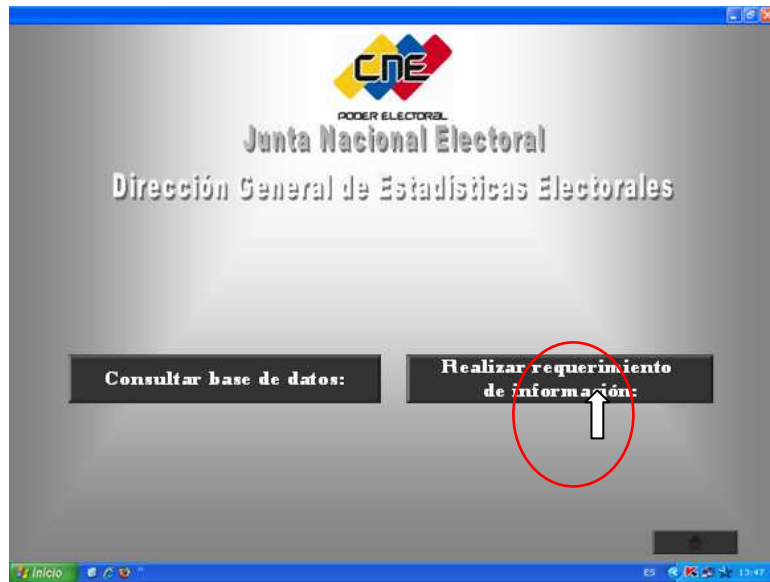


Plantilla N° 38

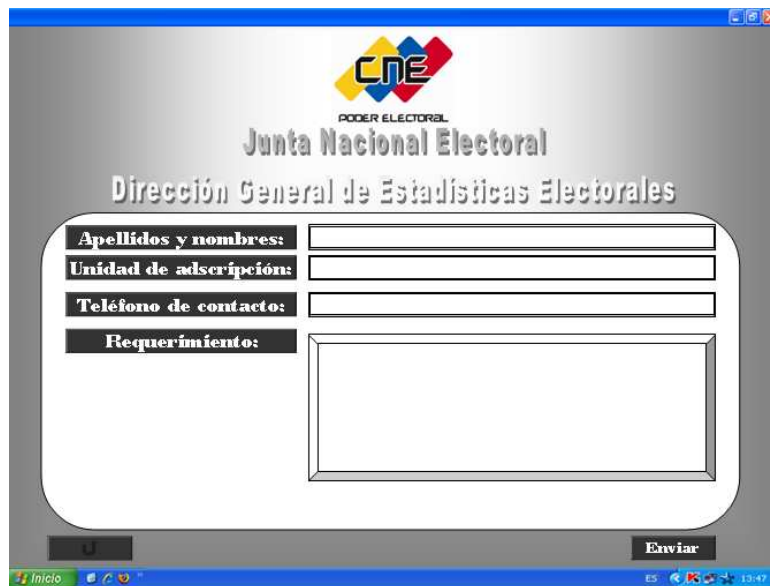


Plantilla N° 39

3. El usuario ingresará en la opción “Realizar requerimiento de información” enlazado al correo electrónico que está vinculado al servicio de información documental



Plantilla N° 40



Plantilla N° 41

4. El usuario indicará:
 - Apellidos y nombres.
 - Unidad de adscripción: Ente o dependencia a la que se encuentra adscrito.
 - Teléfono de contacto.
 - Asunto: Definirá de manera breve cuál es la tipología documental a solicitar.
 - Requerimiento: Necesidad de información en la que definirá a detalles cuál es su requerimiento

Datos ingresados por los usuarios

Apellidos y nombres:	Sánchez García Oliver José
Unidad de adscripción:	Miembro activo del Partido "xxxxx"
Teléfono de contacto:	0243-123-4567
Asunto:	Solicitud de Acta de Totalización, Adjudicación y Proclamación
Requerimiento:	A través de la presente se solicita copia del Acta de Totalización, Adjudicación y Proclamación que certifica al Alcalde del Municipio Girardot del Estado Aragua electo en las elecciones del 23 de noviembre del 2008

Enviar

Plantilla Nº 42

Luego de llenar cada uno de los ítems necesarios para realizar los requerimientos de información, los usuarios podrán remitir sus solicitudes vía Web pulsando el botón "Enviar".

6.1.5.3 Lineamientos para dar respuesta a las solicitudes de información realizadas vía Web

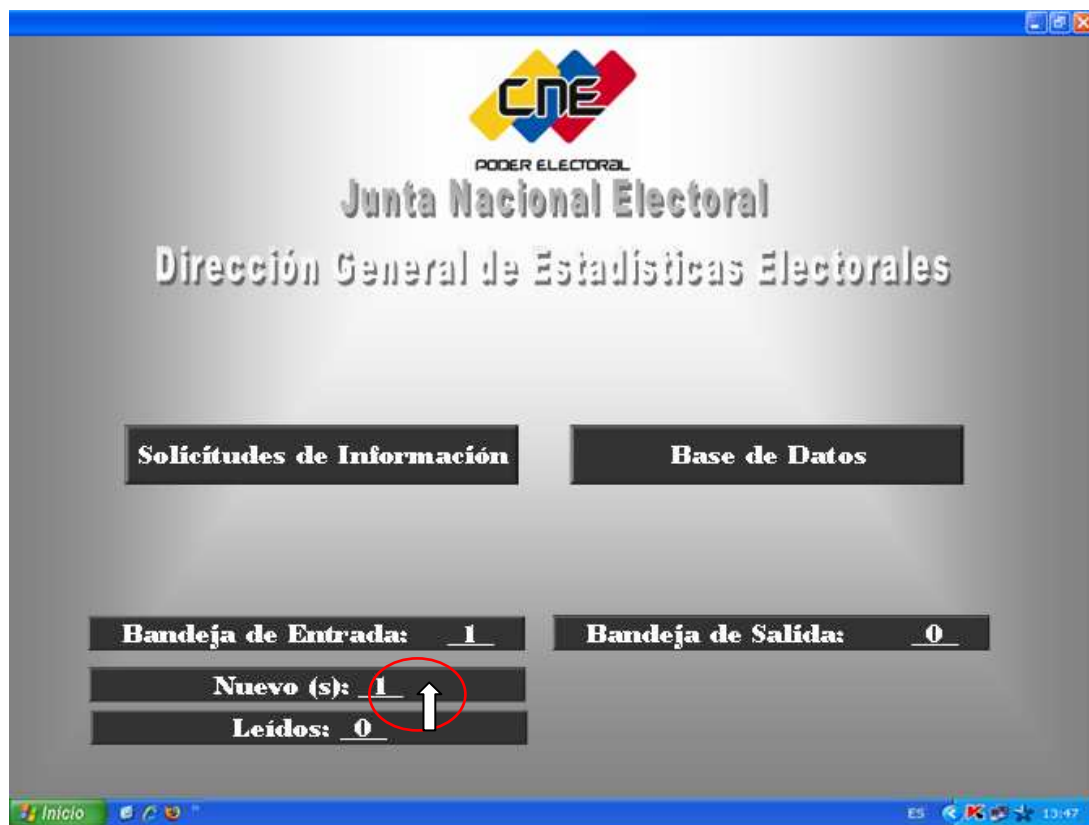
Luego que los usuarios hayan efectuado sus requerimientos vía Web a través del servicio de información documental, se dará respuesta a las solicitudes tomando en cuenta los lineamientos que se detallan a continuación:

1. La Bandeja de entrada del correo vinculado al servicio de información documental reflejará la existencia de una nueva solicitud,
2. El funcionario encargado de la División de Archivo Histórico Estadístico procederá a ver la nueva solicitud con el fin de conocer qué información requiere el usuario,
3. El funcionario encargado de la División de Archivo Histórico Estadístico realizará la búsqueda de información a través de la base de datos contenida en el servicio de información documental,
4. El funcionario encargado de la División de Archivo Histórico Estadístico seleccionará la tipología documental propensa a ser recuperada a través de la búsqueda,
5. Luego de seleccionar la tipología documental, se procederá al llenado de cada uno de los campos relacionados a la búsqueda y al tipo de documento elegido,
6. El funcionario encargado de la División de Archivo Histórico Estadístico hará clic en el botón "Buscar" con el fin de ubicar la información que requiere,
7. El documento recuperado será enviado a la Secretaría de la Dirección General de Estadísticas Electorales a través del correo electrónico vinculado con el servicio de información documental, con el fin de generar la respuesta al requerimiento efectuado vía Web,

8. La Secretaria de la Dirección General de Estadísticas Electorales recibe el documento remitido vía correo electrónico por parte del funcionario de la División de Archivo Histórico Estadístico; lo anterior con la finalidad de indicar en el formato “**F-DGEE-0001**” los datos necesarios para registrar el requerimiento y producir la salida a la respuesta del mismo,
9. La Secretaria de la Dirección General de Estadísticas Electorales imprime el documento solicitado por el usuario y remite la respuesta del requerimiento a la unidad de Correspondencia haciendo uso del formato “**F-DGEE-0001**”,
10. El funcionario encargado de la unidad de Correspondencia del CNE recibe la documentación remitida por la Secretaria de la Dirección General de Estadísticas Electorales mediante el formato “**F-DGEE-0001**”, de esta manera se podrá enviar la documentación vía valija (servicio institucional para el envío de correspondencia),
11. Como último lineamiento es preciso recalcar que las solicitudes de información serán tratadas de la misma manera, a excepción de la certificación de Actas, donde no se enviará la respuesta al usuario hasta tanto la unidad de Secretaría General del CNE emita la certificación correspondiente.

6.1.5.3.1 Respuesta a los requerimientos de información efectuados vía Web demostrado a través de plantillas que reflejan la funcionalidad del servicio de información documental

1. La Bandeja de entrada del correo vinculado al servicio de información documental reflejará la existencia de una nueva solicitud. El funcionario encargado de la División de Archivo Histórico Estadístico procederá a ver la solicitud con el fin de conocer qué información requiere el usuario

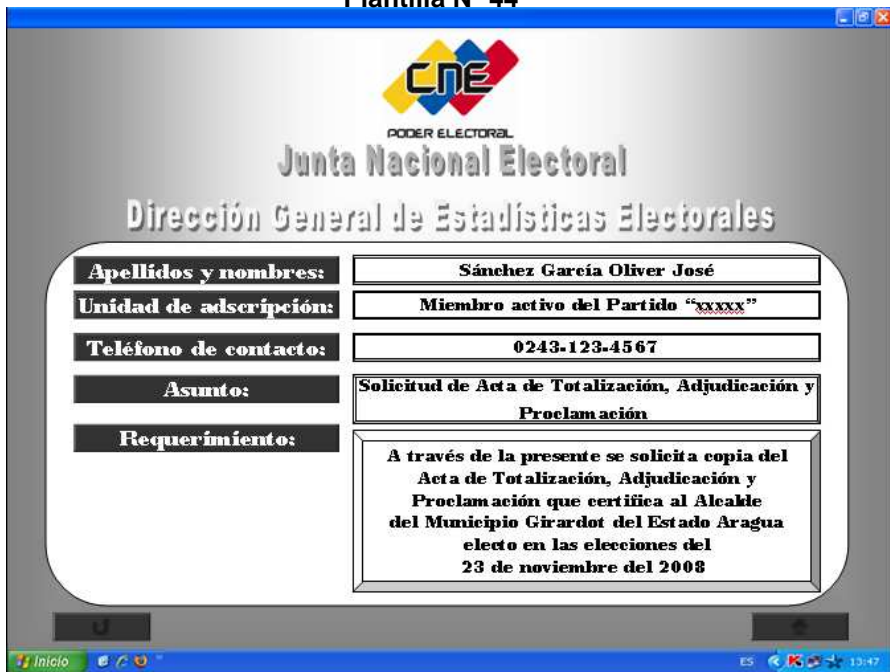


Plantilla Nº 43

2. Vista del requerimiento de información efectuado vía Web



Plantilla Nº 44



Plantilla Nº 45



ERROR: ioerror
OFFENDING COMMAND: image

STACK: