UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
VICE-RECTORADO ACADÉMICO
Centro de Estudios del Desarrollo (CENDES)
Maestría en Política y Gestión de la Innovación Tecnológica

LA GESTION DE DOCUMENTOS COMO ESTRATEGIA DE INNOVACIÓN EMPRESARIAL

Lic. Arcángel Eduardo Sánchez Gómez

Tutor: MSc. Carmen J. Trejo

Trabajo de Grado de Maestría presentado ante la ilustre
Universidad Central de Venezuela, para optar al título de
Magister Scientiarum en Política y Gestión de la Innovación Tecnológica

Caracas, julio de 2011

UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
VICERRECTORADO ACADÉMICO
CENTRO DE ESTUDIOS DEL DESARROLLO

VEREDICTO

Quienes suscriben, miembros del jurado designado por la Comisión Técnica del Centro de Estudios del Desarrollo de la Universidad Central de Venezuela, para examinar el **Trabajo de Grado** presentado por: **Arcángel Eduardo Sánchez Gómez Cédula de identidad Nº** 10.869.459, bajo el título "**LA GESTIÓN DE DOCUMENTOS COMO ESTRATEGIA DE INNOVACIÓN EMPRESARIAL**", a fin de cumplir con el requisito legal para optar al grado académico de **MAGÍSTER SCIENTIARUM EN POLÍTICA Y GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN TECNOLÓGICA** , dejan constancia de lo siguiente:

1.- Leído como fue dicho trabajo por cada uno de los miembros del jurado, se fijó el día 14 de Julio de 2011 a las 02:00 PM., para que el autor lo defendiera en forma pública, lo que éste hizo en el Salón Luis Lander, mediante un resumen oral de su contenido, luego de lo cual respondió satisfactoriamente a las preguntas que le fueron formuladas por el jurado, todo ello conforme con lo dispuesto en el Reglamento de Estudios de Postgrado.

2.- Finalizada la defensa del trabajo, el jurado decidió **aprobarlo**, por considerar, sin hacerse solidario con la ideas expuestas por el autor, que se ajusta a lo dispuesto y exigido en el Reglamento de Estudios de Postgrado.

Para dar este veredicto, el jurado estimó que el trabajo examinado es una investigación pertinente y aplicable al caso de estudios y genera temas para ser desarrollados posteriormente.

3.- El jurado por unanimidad decidió otorgar la calificación de EXCELENTE al presente trabajo por considerarlo de excepcional calidad, ya que constituye un gran aporte para la sistematización de la información en los documentos generados en la organización objeto de estudio y la modernización de sus procesos.

En fe de lo cual se levanta la presente ACTA, a los 14 días del mes de Julio del año 2011, conforme a lo dispuesto en el Reglamento de Estudios de Postgrado, actuó como Coordinadora del jurado la profesora Carmen Trejo.

Mariketi Papatzikos
C.I.4.288.788
UCV-Bibliotecología

Luis F. Marcano González
C.I.3.404.273
UCV- Arquitectura

Carmen Josefina Trejo
C.I.636.175
UCV- Administración
Tutora-Coordinadora

el.-

DEDICATORIA

Quisiera dedicar esta investigación, así como todo el trabajo y esfuerzo que lleva consigo el realizar un postgrado, primeramente a Dios, por darme la fortaleza para emprender y culminar este proyecto personal de superación. A mi madre, Marlene Gómez de Sánchez por luchar y enseñar a sus hijos que todo se puede, con esfuerzo, a pesar de las muchas dificultades que se nos presentan en la vida. A la tía Adelfa que estando tan lejos en La Linda-San Cristóbal-Estado Táchira se encuentra siempre en la mente y en los corazones de sus sobrinos Sánchez Gómez. Gracias por querernos como sus hijos. A mi Papá, Arcángel Sánchez Mogollón, que con la humildad más grande que pueda tener una persona en este planeta, pudo graduar a cuatro profesionales en la Universidad Central de Venezuela, te extraño mucho viejo, te nos fuiste muy pronto como para poder disfrutar estos triunfos contigo.

Dedico este trabajo a mis hermanos, Marlene, César y Estrella, a quienes espero haber dado, como hermano mayor, el ejemplo de superación y empeño en el logro de las metas personales y profesionales. Gracias por apoyarme, los quiero mucho. A mis sobrinos, Jorge Daniel y Alma Lucia, a quienes no puedo más que observarlos crecer en la distancia, gracias a Dios por que existen, son una razón más para amar esta vida. Bendiciones.

A la Familia Romero-Vergara, Horacio, Iris Margara, Luis Enrique, Héctor y Manuel, por hacerme parte de su entorno familiar como uno más de ustedes, me he sentido, me siento y espero seguir sintiéndome por muchos años como en mi casa. Gracias por abrirme las puertas de sus corazones y de su hogar y darme ese ejemplo de unión y hermandad, así como de cariño y ayuda al prójimo.

A mis amigos Aglais, Marianela, Carmen, Martha, Eduardo y Anny, por ser unos segundos hermanos para mí y por estar tanto en las buenas como en las malas, son la batería de este motor que lucha por realizar nuevos proyectos y superarse en la vida.

A todos, los llevo siempre en mi corazón.

Muchas gracias ! ! !

AGRADECIMIENTOS

Agradezco profundamente a mi familia y amigos por apoyarme en la realización de este trabajo, así como en las demás metas propuestas a lo largo de mi vida.

Agradezco al personal del Departamento de Documentación, Información y Archivo de la Facultad de Ciencias de la Universidad Central de Venezuela, tanto a los que están como los que no, ya que son parte de ese laboratorio que como científico de la Archivología he tenido a mi disposición para aplicar en la práctica, lo que he aprendido en la teoría, gracias por apoyarme en este y todos los proyectos emprendidos, en este sentido agradezco a Francys Cárdenas, Zulay Mendoza, Jesús Oliveros, Noralis Millán, Erlyn Sofía Paredes, Yorlis Hernández, Romelis Rojas, Sorangel Azuaje, Virginia Varela, Elvia Mogollón, Susana Carvallo, Marisol Landaeta y Sorangel Carrizales, este logro también es de ustedes.

Agradezco también a mis compañeros de equipo de trabajo, los actuales y los que se han ido hacia otros rumbos laborales, por apoyarme en la realización de las actividades del Departamento que coordino, y permitirme pasar gratos momentos en su compañía, Santiago Gómez, Laura Rodríguez, Héctor García, Clarizaimar Rojas, Claudia Oviedo, María Mercedes Mosqueda e Hilda Villegas, para ustedes mil gracias por todo lo que han hecho por mí tanto desde el punto de vista personal como profesional, así como hacia el departamento que coordino y a sus empleados.

Agradezco al personal docente y administrativo del Centro de Estudios del Desarrollo (CENDES) por los gratos momentos vividos en esa institución, los cales se convirtieron en una gran experiencia y enseñanza.

Agradezco particularmente a mi tutora Econ. Carmen Trejo por su paciencia y esmero en la revisión y guía de este trabajo de investigación, así como por su eterno apoyo en mis proyectos personales y profesionales. Igualmente agradezco profundamente a los jurados de este trabajo, por el tiempo dedicado a las lecturas y a la emisión de correcciones, las cuales harán de esta una mejor investigación.

Agradezco a los profesores Pedro Sojo, José Zubiri y Rafael Bello, quienes me dieron toda su confianza y apoyo desde que ingresé en la Facultad de Ciencias. Mi sueño es verlos en el Aula Magna y que puedan disfrutar conmigo este triunfo.

Para todos ustedes, **GRACIAS** en mayúsculas sostenidas y negritas.

RESUMEN

Se presenta un trabajo de investigación descriptivo basado en un diseño documental y de campo bajo la modalidad de proyecto factible, el cual tiene como objetivo general diseñar una estrategia de innovación empresarial en la consolidación de un modelo de Sistema Gestión de Documentos y Archivos (SIGEDA) para la Facultad de Ciencias de la Universidad Central de Venezuela (UCV); con este propósito, se realizó el planteamiento de la problemática de esta facultad en materia de gestión de documentos, sustentándola en el análisis del desarrollo de la sociedad de la información y de cómo sus elementos han influenciado sobre la importancia que actualmente le dan las organizaciones a la información y a los documentos como insumos estratégicos para la mejora de las actividades, de allí la elaboración de estándares internacionales referidos a la gestión de la calidad a través de la familia de normas ISO 9000, y de la gestión de documentos con la norma ISO 15489, que aunados al uso intensivo de tecnologías de información y comunicación han fortalecido la generación de innovaciones, sobre todo de índole empresarial.

A fin de sustentar documentalmente la investigación se presentó un marco teórico que hace mención a temas como la Sociedad de la Información, la Sociedad del Conocimiento, Revolución Tecnológica y Paradigma Tecno-Económico, Innovación, Innovación Empresarial, Estrategia Empresarial, Gestión de la Calidad, Normalización de la Calidad (ISO 9000), Gestión de Documentos y las Normas ISO 15489 e ISO 30300.

Se expone como producto de la investigación la proposición de una serie de estrategias a fin de gestionar los documentos en la Facultad de Ciencias de la UCV, las cuales se propone sean incluidas en las estrategias generales de gestión de esta facultad, a fin de fomentar un cambio en sus procesos organizativos, en la participación y capacitación del recursos humano, el diseño de sistemas de información, la gestión de los procesos y el tratamiento

de los documentos, aspectos que en su conjunto son y propiciarán el desarrollo de innovaciones empresariales.

En el marco de la aplicación de la norma ISO 15489 de gestión de documentos en la Facultad de Ciencias de la UCV, se desarrollaron algunas de las estrategias propuestas, enrumbándolas hacia la consolidación de un Sistema de Gestión de Documentos y Archivos (SIGEDA), basándose en la aplicación de una serie de cuestionarios para levantar los datos de la situación del actual sistema de gestión de documentos y de los requerimientos de los usuarios hacia la correcta gestión de los documentos en la facultad. A partir de los resultados obtenidos, se incluyeron recomendaciones para el establecimiento de la estructura normativa, operacional y funcional de este sistema, apoyadas en la propuesta de diecinueve (19) políticas de gestión de documentos, la adquisición de un gestor de documentos, el diseño de un Catálogo de Procesos y de Tipologías Documentales Normalizadas, el diseño de lineamientos y herramientas para el tratamiento de los documentos, tales como el Cuadro de Clasificación Funcional Unificado, las Tablas de Retención Documental, así como otras referidas a la unificación de la imagen institucional, el mejoramiento y actualización del sitio web de la Facultad de Ciencias, entre otras.

PALABRAS CLAVES: GESTION DE CALIDAD, GESTIÓN DE PROCESOS, GESTION DE DOCUMENTOS, ISO 15489, INNOVACIÓN EMPRESARIAL, SISTEMA DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS Y ARCHIVOS. FACULTAD DE CIENCIAS, UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA.

INDICE GENERAL

	Pág.
Firma jurado examinador	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Resumen	v
Índice General	vii
INTRODUCCIÓN	**10**
CAPITULO I: EL PROBLEMA	**13**
1.1.- Planteamiento del problema	13
1.2.- Objetivos	21
1.2.1.- Objetivo general	21
1.2.2.- Objetivos específicos	21
1.3.- Justificación	22
CAPITULO II: MARCO METODOLÓGICO	**25**
2.1.- Consideraciones generales	25
2.2.- Tipo de estudio y diseño de investigación	25
2.3.- Población y muestra	26
2.4.- Técnicas de recolección de datos	27
2.5.- Tratamiento de los datos	27
2.6.- Fuentes de información	28
CAPITULO III: MARCO TEÓRICO	**29**
3.1.- Consideraciones generales	29
3.2.- Sociedad de la Información-Sociedad del Conocimiento, Revolución Tecnológica y Paradigma Tecno-económico	30
3.3.- Innovación	36
3.3.1.- Tipos de innovación	37
3.3.2.- Competitividad, estrategia e innovación empresarial	38
3.4.- Normalización	42
3.5.- Gestión de la calidad	44
3.5.1.- Principios de la Gestión de la Calidad y su relación con la Gestión de Procesos y la Gestión de Documentos	45

3.5.2.- Norma Internacional ISO 9000 48

3.6.- Gestión de Documentos 49
3.6.1.- Definición de Gestión de Documentos 49
3.6.2.- Génesis y desarrollo de la Gestión de Documentos 50
3.6.3.- Objetivos de la Gestión de Documentos 54
3.6.4.- La normalización de la Gestión de Documentos 55
3.6.4.1.- Norma ISO 15489-2001 de Gestión de Documentos 57
3.6.4.1.1.- Implantación de la norma ISO 15489-2001 61
3.6.4.1.1.1.- Marco general de implantación de la Norma ISO 15489-2001 en una organización 61
3.6.4.1.1.2.- Diseño e implantación de un Sistema de Gestión de Documentos (SGD) 63
3.6.4.1.2.- Por qué se hace innovación con la aplicación de la norma ISO 15489-2001 72
3.6.4.2.- Norma ISO 30300: Management System for Records (MSR) 73

CAPITULO IV: DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS Y ARCHIVOS (SIGEDA) PARA LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA 74

4.1.- Consideraciones generales 74
4.2.- Estrategias para el diseño e implementación del Sistema de Gestión de Documentos y Archivos (SIGEDA) de la Facultad de Ciencias de la UCV 75
4.3.- Aplicación de estrategias para la creación de un Sistema de Gestión de Documentos y Archivos (SIGEDA) 84
4.3.1.- Investigación preliminar para la consolidación de un Sistema de Gestión de Documentos y Archivos (SIGEDA) 84
4.3.1.1.- Información sobre la misión, visión, objetivos, estructura organizativa, marco regulatorio, normativo, económico, político y social de la Universidad Central de Venezuela y la Facultad de Ciencias 84
4.3.1.1.1.- Universidad Central de Venezuela 85
4.3.1.1.2.- Facultad de Ciencias de la Universidad Central de Venezuela 89
4.3.1.2.- Identificación de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de la Facultad de Ciencias con relación a la Gestión de Documentos 94
4.3.2.- Análisis de las actividades de la organización 95
4.3.2.1.- Identificación de competencias, funciones y procesos de la Facultad de Ciencias 95
4.3.2.2.- Metodología para levantar y registrar procesos 96

4.3.2.2.1.- Mapa de procesos 96
4.3.2.2.2.- Catálogo de procesos 98
4.3.2.2.3.- Catálogo de documentos 102
4.3.3.- Identificación de los requisitos y necesidades con respecto a los documentos 107
4.3.3.1.- Análisis de procesos y sus requisitos internos y externos, legales-normativos, operacionales y sociales que incluyen sobre la producción, retención, conservación permanente y eliminación de los documentos 107
4.3.3.2.- Establecimiento y registro de riesgos que derivan del incumplimiento de los requerimientos establecidos 109
4.3.4.- Evaluación y valoración de los sistemas existentes 112
4.3.4.1.- Identificación de los sistemas que interactúan en la gestión de documentos 112
4.3.4.2.- Evaluación del actual Sistema de Gestión de Documentos 112
4.3.4.2.1.- Evaluación del Sistema de Archivo de la Facultad de Ciencias 112
4.3.4.2.2.- Evaluación de la plataforma y capacidades tecnológicas actuales de la Facultad de Ciencias 121
4.3.4.2.3.- Evaluación del grado de satisfacción de los clientes/usuarios para con los componentes del actual Sistema de Gestión de Documentos 122
4.3.5.- Identificación de estrategias para cumplir los requisitos 127
4.3.5.1.- Políticas y normas institucionales para la Gestión de Documentos 127
4.3.5.2.- Recursos financieros, tecnológicos, humanos, espacio físico, materiales y equipos necesarios para la Gestión de Documentos 132
4.3.5.3.-Identificación de lineamientos y herramientas técnicas archivísticas para la Gestión de Documentos 134
4.3.5.4.- Determinación de sistemas de información de apoyo a los procesos de Gestión de Documentos 134
4.3.6.- Diseño del Sistema de Gestión de Documentos y Archivos 136
4.3.6.1.- Estructura organizativa, funcional, normativa, técnica y responsabilidades del Sistema de Gestión de Documentos y Archivos 136
4.3.6.2.- Diseño de procesos, herramientas y lineamientos técnicos archivísticos para la gestión de documentos 139
4.3.6.3.- Diseño de un plan de formación del recurso humano en materia de Gestión de Documentos 142

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 144
ANEXOS 150
BIBLIOGRAFÍA 206

INTRODUCCIÓN

En los últimos años se ha dado en el sector empresarial grandes cambios en los modelos gerenciales, a partir de la influencia de una revolución tecnológica desencadenada por la transformación de dos grandes vertientes de cambio como lo son la revolución informática y la revolución organizativa (Pérez, 2000). Estos cambios han fomentado el desarrollo de un paradigma tecno-económico, definido como un modelo de mejores prácticas compuesto por un conjunto de innovaciones tecnológicas y principios organizacionales que actúan como un efecto modernizador en todo el tejido económico y social, que una vez adoptados, se convierten en el "sentido común" que guía las prácticas económicas, organizacionales, sociales y políticas de nuestra sociedad, una sociedad que se desarrolla a partir de la utilización y gestión de los insumos información y conocimiento (Pérez, 2005) (Sánchez-Vegas, 2003).

Cualquier empresa que quiera ser competitiva en el mercado donde se desenvuelve, ha de generar una estrategia de negocio que vaya más allá de producir o transformar un producto o servicio e incorporarlo en el mercado. Las empresas hoy en día, deben ser capaces de reinventarse, cambiar y mejorar, adoptando nuevas ideas, modificando las existentes, a fin de generar valor para la organización no sólo desde el punto de vista financiero, sino también desde la satisfacción de los requerimientos de clientes y usuarios, aprovechando aquellos elementos como la información y el conocimiento, que en conjunto con un recurso humano comprometido y las nuevas tecnologías de información y comunicación, favorecen la generación innovaciones empresariales u organizacionales.

La gestión de la calidad ha sido uno de los elementos tomados en cuenta por las organizaciones a nivel mundial, a fin de mejorar e innovar en las actividades que realizan, por lo que emprendimientos en la aplicación de la familia de normas ISO 9000 no son nada

extraños cuando se habla de ejemplos exitosos de mejoramiento empresarial. Sin duda alguna no existe gestión de la calidad sin información, por lo que en esta interesante área resulta importante todo lo relacionado a la gestión de los procesos y en la ejecución de éstos, la generación de documentos, como testimonio de las actividades y/o acciones realizadas en las empresas.

En el año 2001, la International Organization for Standardization (ISO) aprobó la norma ISO 15489 de Gestión de Documentos, constituyéndose como un hito de gran importancia, al considerarla como una parte de la gestión administrativa de toda empresa, responsable del control eficiente y sistemático en la creación, mantenimiento, uso, eliminación de los documentos, incluyendo procesos para capturar y mantener la prueba y la información de las actividades y transacciones en forma de documentos, pero no desde el Archivo como unidad administrativa como corrientemente se tiende a pensar, sino desde la organización misma como un ente productor y gestor de documentos (Nuñez, 2007).

De esta forma la gestión de documentos y su aplicación a través de la norma ISO 15489 se convirtieron en un elemento estratégico en las empresas, al establecer lineamientos, políticas y pautas que inciden directamente sobre todos los procesos de la organización en los cuales se produzca un documento, garantizando con ello una mejor utilización de este recurso informativo, estableciendo sistemas que apoyan el mejoramiento de los tiempos en la búsqueda de información, la compenetración del recurso humano en nuevas formas de trabajo y la garantía de la conservación de aquellos documentos que realmente sean útiles para la organización, entre otros importantes aspectos.

Una de las organizaciones más interesantes son las universidades, debido a la complejidad y cantidad de procesos que maneja, así como de la diversidad e importancia de los documentos que produce y recibe. Hablar de innovación empresarial en una universidad es hacer cambios, proponer ideas, establecer estrategias de mejora, cambiar sus procesos e influir hacia un cambio en la cultura organizacional y en el modo cómo se hacen las actividades. Por ello, el presente trabajo de investigación tiene como objetivo fundamental en el marco de los aspectos anteriormente reseñados, diseñar una estrategia de innovación

empresarial en la consolidación de un modelo de Sistema Gestión de Documentos y Archivos (SIGEDA) para la Facultad de Ciencias de la Universidad Central de Venezuela (UCV), a partir de la aplicación de algunas de las etapas propuestas por la norma ISO 15489 de gestión de documentos.

El primer capítulo de la investigación presenta al lector el problema existente en la Facultad de Ciencias de la UCV en materia de gestión de documentos, proponiendo a través del objetivo general y los específicos la solución práctica al mismo.

El segundo capítulo está compuesto por marco metodológico que guía la investigación, en donde se exponen los procedimientos lógicos y operacionales que se emplearon para realizarla. Seguidamente se presenta el capítulo tres conformado por el marco teórico, resultado de la búsqueda, revisión y análisis de diversas fuentes de información que sirvieron de base para establecer los insumos teóricos que sustentan y validan la temática investigativa.

El cuarto y último capítulo en conjunto con los anexos, presenta la aplicación práctica de la norma ISO 15489 en el diseño de un Sistema de Gestión de Documentos y Archivos (SIGEDA) para la Facultad de Ciencias de la Universidad Central de Venezuela, a partir de los diferentes elementos expuestos en el Marco Teórico. Con este propósito se proponen una serie de estrategias que luego son desarrolladas tomando como base la aplicación de diversos cuestionarios lo cual permitió establecer políticas, lineamientos y herramientas para la gestión de documentos en esta facultad, conformándose a su vez como modelo para su aplicación en otras dependencias de la Universidad Central de Venezuela.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1.- Planteamiento del problema

En el umbral del siglo XXI los avances tecnológicos de nuestra época han logrado grandes cambios en el modelo tradicional de comunicación, convirtiendo a la información, en uno de los insumos más importantes de nuestra sociedad globalizada. Hace 27 años, Naisbitt (1982) señaló, que el mundo se encontraba en una etapa de transición en la cual se estaba pasando de una sociedad industrial a una nueva era, es decir, una sociedad basada en la información, en la cual las empresas que tuvieran a su alcance información y conocimiento, podrían disponer de una mayor capacidad de producción y control sobre la economía y la sociedad, y por tanto, potenciar una serie de ventajas que le permitirían adaptarse más fácilmente a los cambios del mercado. En la actualidad, las organizaciones modernas, tanto públicas como privadas en búsqueda de alcanzar tan esperadas ventajas competitivas, han evolucionado en la aplicación de diferentes modelos y prácticas gerenciales, acoplándose a los cambios económicos, sociales y tecnológicos del momento, de allí, que se pongan en práctica métodos de gestión, tales como, la gestión de documentos, la información y del conocimiento, las cuales fundamentan su accionar en el aprovechamiento estratégico de los insumos información y conocimiento del entorno empresarial.

No todas las organizaciones se dan cuenta de la importancia de estos insumos para la toma de decisiones y el mejoramiento de su desempeño, a pesar que la forma natural de comunicación de las personas es a través del lenguaje hablado, sin embargo, las organizaciones usan el lenguaje escrito, en cualquiera de sus formas, es decir, a través de los documentos, presentados tanto en su formato tradicional, el papel, como en nuevos

formatos electrónicos, hecho que convierte a los documentos y la información contenida en ellos en testimonio de las actividades que se realizan.

Las legislaciones de diversos países y los tratados internacionales[1], sobre todo lo relacionado a los derechos humanos y la libertad de expresión y acceso a la información, así como los requerimientos corporativos de solventar en forma rápida y eficiente una necesidad de información, han sido factores para que en las organizaciones, sobre todo las públicas, se comience a dar una mayor importancia a la transparencia de la gestión, y por ende al documento como ***reflejo y testimonio de las acciones y actividades de las organizaciones***, ejemplo de ello, el desarrollo del gobierno electrónico y la prestación de servicios al ciudadano, por lo tanto, resulta evidente que a medida que las organizaciones se vayan haciendo más transparentes y eficientes en su gestión, deberían dar mayor consideración al documento. Si a esta revelada importancia del documento se le suma la existencia misma de la conversión y producción del documento electrónico como parte de las transfiguraciones tecnológicas de nuestra era, nos encontramos con el hecho de redefinir, por una parte, la concepción sobre la importancia de los documentos, y por otra, el modelo de gestión empresarial que permita documentar (en formato papel y/o electrónico) las actividades de las organización, así como la prestación de servicios y elaboración de productos, y de esta forma, recuperar y utilizar la información y los documentos como una herramienta para la toma de decisiones, y por lo tanto, para la generación de conocimientos, valores, creatividad, ideas e innovación.

[1] Constituciones de países democráticos suscriben lo establecido en tratados, convenios y declaraciones de organizaciones internacionales en materia de acceso a la información y libertad de expresión, tales como: La Declaración Universal de los Derechos Humanos aprobada y proclamada el 10 de diciembre de 1.948 por la Organización de las Naciones Unidas; la Convención Americana sobre los Derechos Humanos suscrita en San José de Costa Rica publicado en Gaceta Oficial 31.256 ;la Declaración de Principios sobre la Libertad de Expresión, aprobada por la Comisión Interamericana de Derechos Humanos en Protocolo de Managua 1.993; Ley Aprobatoria del Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en Materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales "Protocolo de San Salvador", aprobado en la Gaceta Oficial Nº 38.192; Ley Aprobatoria de la Convención de las Naciones Unidas Contra la Corrupción, ratificado por la República Bolivariana de Venezuela en la Gaceta Oficial Nº 38.192; Ley Aprobatoria de la Convención para Salvaguardia del Patrimonio Cultural Inmaterial entre la República Bolivariana de Venezuela y la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), suscrito y publicado por la República Bolivariana de Venezuela en la Gaceta Oficial Nº 5.822, entre otros.

La importancia de gestionar los documentos en las organizaciones modernas no es una actividad nueva, ya que desde hace muchos años ya se habla de este método de trabajo, vinculándola a la aplicación de estándares de calidad como la serie ISO 9000 de Gestión de la Calidad. Esta importancia fue lo que propulsó para que en el año 2001, la International Organization for Standardization (ISO), aprobara y difundiera la **Norma ISO 15489 de Gestión de Documentos**, la cual define a esta práctica gerencial como el ***ámbito de la gestión administrativa responsable del control eficiente y sistemático en la creación, recepción, mantenimiento, uso y eliminación de los documentos, incluyendo procesos para capturar y mantener la prueba y la información de las actividades y transacciones en forma de documentos***, pero no desde el Archivo como unidad administrativa, sino desde la organización misma, sea esta pública o privada, como soporte de todo el sistema de gestión de la calidad, basado en la norma ISO 9001 (Nuñez, 2007).

En este sentido, si se considera que la Sociedad de la Información ha traído cambios en las formas de comunicación, y por ende, en la visualización de los documentos en sus diferentes soportes como insumos de valor estratégico para las organizaciones, desde el punto de vista de la gestión empresarial, la gestión de documentos puede ser considerada como una estrategia de **innovación**[2] **empresarial**[3], ya que su aplicación, propende la instauración de nuevas formas de interrelación de las organizaciones, la elaboración de políticas, normas y lineamientos que en mutua aplicación con un recurso humano proactivo y motivado al logro, impulsa la creación de valor a través de la transformación de ideas o conocimientos en nuevos bienes o servicios, procesos, métodos de comercialización u métodos organizacionales, tal como lo expresan Mathinson, Gandara, Primera y García (2007).

---

[2] Innovar es utilizar el conocimiento y generarlo si es necesario, para crear productos, servicios o procesos que son nuevos para la empresa, o mejorar los ya existentes, consiguiendo con ello tener éxito en el mercado… también es innovación un nuevo método de comercialización, un nuevo método de organización para la práctica del negocio o una nueva forma de relaciones externas. (OECD, 2005. Manual de Oslo).

[3] Existen diferentes tipos de innovación tecnológica: en Productos y Procesos, Organizacional y en Comercialización. Diversas bibliografías utilizan el concepto Innovación Empresarial para referirse a la introducción de cambios en las formas de organización y gestión del establecimiento o local, cambios en la organización y administración del proceso productivo, incorporación de estructuras organizativas modificadas significativamente, o implementación de orientaciones estratégicas nuevas o sustancialmente modificadas, es decir, lo utilizan como un sinónimo de Innovación Organizacional.

Existen diversos tipos de ***organizaciones***[4], pero una de las más complejas son las universidades, en virtud que poseen diversas competencias y subsistemas tanto a nivel de pregrado como postgrado, tales como las académicas, de investigación y extensión apoyadas por una actividad administrativa, así como de actores que intervienen en su entorno interno y externo, que a la luz de las consideraciones en materia de calidad y pertinencia, están en la mira de toda la sociedad. Este tipo de organizaciones genera y recibe grandes cantidades de documentos que son testimonio de sus funciones, muchas de ellas de gran importancia para la comunidad a la cual prestan servicios, y que se convierten en parte de un patrimonio que ha de considerarse desde la valoración documental, en patrimonio histórico de la institución y de la nación.

En Venezuela, la casa de estudios universitarios más antigua es la Universidad Central de Venezuela (UCV) creada por Real Cédula del Rey Felipe V de España el 22 de Diciembre de 1721, la cual, entre otras importantes universidades e instituciones educativas del país, prepara al talento humano que Venezuela requiere para su desarrollo, conformada estructuralmente por un entramado de dependencias que, desde un análisis sucinto de sus problemas fundamentales, tienden a la burocratización de las actividades y a la dilatación del tiempo en la ejecución de los trámites, problema fundamentado en gran medida a la no revisión y normalización de los procesos administrativos y su simplificación, a la desorganización de sus archivos, a la inexistencia de sistemas informáticos que permitan recuperar la información contenida en los documentos para la toma asertiva de decisiones, actividades que se consolidan como elementos esenciales de la gestión de documentos en las organizaciones.

[4] Organización: Asociación de personas regulada por un conjunto de normas en función de determinados fines. Diccionario de la Lengua Española (2011). En línea: http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=organizacion. Las organizaciones son sistemas sociales diseñados para lograr metas y objetivos por medio de los recursos humanos o de la gestión del talento humano y de otro tipo. También se definen como un convenio sistemático entre personas para lograr algún propósito específico. Wikipedia (2010) En línea: http://es.wikipedia.org/wiki/Organizaci%C3%B3n). Chiavenato (2006) en su libro "Introducción a la Teoría General de la Administración" expone que las organizaciones son extremadamente heterogéneas y diversas, cuyo tamaño, características, estructuras y objetivos son diferentes. Esta situación, da lugar a una amplia variedad de tipos de organizaciones que los administradores y empresarios deben conocer para que tengan un panorama amplio al momento de estructurar o reestructurar una organización. Establece los diferentes tipos de organizaciones, a saber: Organizaciones según sus fines, Organizaciones según su formalidad y Organizaciones según su Grado de Centralización.

En el estudio “Diagnóstico Técnico de los Archivos de la Universidad Central de Venezuela” realizado por Sánchez y Tovar (2005), se pudo evidenciar los grandes problemas que padece la UCV y sus facultades en materia de organización y gestión de sus documentos, situación representada por:

- Existencia de más de 250 archivos, los cuales trabajan de forma descoordinada, sin una dependencia que emita y delimite lineamientos técnicos y operacionales que permeen en el seno de esta red de unidades de información.
- Inexistencia de un Sistema de Archivos que garantice bajo una estructura organizativa y funcional, la eliminación de documentos que vayan perdiendo valores administrativos, contables, fiscales, legales, judiciales y la transferencia entre los archivos de dicho sistema, de aquellos de conservación por largos períodos de tiempo dada su importancia o resguardo legal, o de su conservación permanente en virtud de su interés y valor histórico e informativo. Por lo tanto, persiste la acumulación de documentos de valor permanente con otros que han perdido sus valores, consolidando grandes depósitos de documentos esparcidos por todo el campus universitario[5].
- En los archivos de las facultades y dependencias se denota un reducido e insuficiente espacio físico para la instalación de documentos de archivo, así como inadecuado y escaso mobiliario, equipo y materiales para la labor archivística[6].
- Producción documental no controlada a través de manuales de procedimientos que simplifiquen los procesos y regulen la cantidad exacta y/o mínima de copias a elaborarse por cada documento durante la realización de los diversos trámites.
- Coordinación de archivos y de las actividades técnicas inherentes a esta área del conocimiento por personal no profesional en su mayoría secretarias, pasantes y obreros, los cuales no poseen capacitación alguna en los procesos técnicos

[5] La Universidad Central de Venezuela, no posee en su estructura organizativa una dependencia que coordine la totalidad de sus actividades archivísticas. De igual forma, no posee un espacio físico que centralice bajo políticas y lineamientos de transferencia, organización y preservación, los documentos producidos y recibidos en las dependencias centrales (Rectorado, Vice-Rectorado Académico, Vice-Rectorado Administrativo y Secretaria), por lo que se ha optado por utilizar como depósito, que no archivo intermedio o histórico, un espacio físico ubicado debajo del estadio de beisbol universitario, el cual no posee las condiciones mínimas necesarias para la conservación en el tiempo de los documentos, históricos centralizados en dicho local.

[6] Al no existir un Sistema de Archivos en la UCV, cada facultad toma decisiones particulares sobre la instalación, organización y destino final de sus documentos, sea esta la conservación temporal, permanente o eliminación.

archivísticos, por lo que no se consolidan servicios y elaboran productos que apoyen la gestión, la realización de trámites y la recuperación eficiente de información

- La mayoría de los archivos carece de sistemas automatizados que faciliten la búsqueda de información documental.
- No existen normativas ni políticas institucionales que permitan la normalización de los procesos archivísticos y el desarrollo de dicha actividad, entre otros.

Los problemas antes enumerados fundamentan la problemática archivística de la UCV analizada desde un punto de vista técnico archivístico, sin embargo deja de lado otros aspectos que son fundamentales en la gestión de documentos, como lo son:

- La normalización de los procesos como garantía de la calidad de las actividades que se realizan. No se desarrolla de forma normalizada y extendida la revisión y simplificación de los procesos de la universidad, por lo tanto, estos se ejecutan de diferentes formas en cada una de las facultades. Sólo pocos procesos administrativos, presupuestarios y de recursos humanos, se han estudiado, los cuales en muchos casos no están actualizados. Es por ello, que tampoco se han normalizado las tipologías documentales que han de generarse en las distintas tramitaciones, presentándose en formatos diferentes en cada facultad. En este sentido, no existe un banco o catálogo centralizado de procesos y de tipologías documentales para toda la universidad

- La planificación, diseño y puesta en prácticas de proyectos informáticos que apoyen la creación normalizada de documentos, así como el diseño, elaboración y uso de sistemas de información que automaticen y almacenen los metadatos[7] incluidos en los documentos y su interoperabilidad[8] en diferentes sistemas informáticos de la

[7] Metadato es datos acerca de datos, de cualquier tipo y medio. Son datos que describen otros datos. El metadato puede ser texto, voz o imagen. Los metadatos son datos altamente estructurados que describen información, describen el contenido, la calidad, la condición y otras características de los datos. http://antares.inegi.org.mx/metadatos/metadat1.htm Un ejemplo de metadato de un documento podría ser: fecha y hora de creación, institución productora, apellidos, nombre y cargo del remitente; apellidos, nombre y cargo del destinatario, etc. http://www.alegsa.com.ar/Dic/metadato.php

[8] La interoperabilidad es la condición mediante la cual sistemas heterogéneos pueden intercambiar procesos o datos. Es una propiedad que puede predicarse de sistemas de naturaleza muy diferente, como pueden ser los sistemas informáticos (en cuyo caso se le suele denotar también como neutralidad tecnológica (http://es.wikipedia.org/wiki/Interoperabilidad). Se habla de la interoperatividad de la Web como una condición necesaria para que los usuarios (humanos o mecánicos) tengan un acceso completo a la información disponible. Entre las iniciativas recientes y más destacadas para dotar a la Web de…

universidad, con el objeto de aprovecharlos tanto para los procesos de descripción archivística como para la mejora y optimización de la gestión administrativa, factores que ya están siendo tomados en cuenta en la legislación y en normas técnicas en tecnologías de información para la mejora de las actividades de la Administración Pública Nacional[9].

La UCV está conformada por once (11) facultades, siendo la Facultad de Ciencias la más joven, creada el 3 de marzo de 1958. Esta facultad resguarda en su acervo, documentos de gran importancia e interés histórico sobre el desarrollo de la ciencia en Venezuela, así como mantiene una producción documental testimonio de sus actividades administrativas, docentes, de extensión e investigación. En el año 2000 se inició en la Facultad de Ciencias, uno de sus más importantes proyectos, el rescate de su memoria e identidad histórica, creando el Departamento de Documentación, Información y Archivo. Con el inicio de este proyecto, la Facultad de Ciencias, se posiciona como la primera Facultad de la UCV en poseer un Sistema de Archivo con recurso humano, espacio físico, mobiliario, materiales y equipos indispensables para el cumplimiento de sus objetivos, tras diez años de arduo trabajo, esta dependencia, ha centralizado gran parte de la documentación de la Facultad de Ciencias en sus tres (03) locales, aplicando además una serie de lineamientos para su organización.

…interoperabilidad se encuentran los servicios Web y la Web semántica. En España, el Consejo de Ministros aprobó en principios del año 2011 y finales del 2010, tres reales decretos a través de los cuales se simplificará la presentación de solicitudes y se establecerá plazos más breves en la respuesta de la administración a los ciudadanos, bajo el Esquema Nacional de Interoperabilidad referido al conjunto de criterios y recomendaciones tecnológicas en materia de conservación y normalización de la información, así como de los formatos y aplicaciones que deben tener en cuenta las administraciones públicas cuando tomen decisiones que afecten a la interoperabilidad de los sistemas. Además, establece las condiciones necesarias para asegurar un adecuado nivel de interacción tecnológica entre administraciones. (http://www.computing.es/Noticias/201002190029/-Dos-nuevos-reales-decretos-simplificaran-los-tramites-y-reduciran-los-plazos-de-respuesta.aspx).

En Venezuela el Ministerio del Poder Popular para la Ciencia y la Tecnología a través del Centro Nacional de Tecnologías de Información (CNTI) ha publicado una serie de Normas Técnicas, algunas referidas a la interoperabilidad de sistemas y bases de datos informáticas que debe darse en la Administración Pública Nacional.

[9] Decreto No. 6.265, con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Simplificación de Trámites Administrativos incluida en la Gaceta Oficial No. 5.891 Extraordinario de fecha 31 de julio de 2008) / Resoluciones Nº 5, 6 y 7 de fecha 28-01-200 en donde establecen los principios fundamentales que deben considerarse como requisitos mínimos para el desarrollo, implementación y puesta en producción de los Portátiles de Internet de los órganos o entes de la Administración Pública Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (Gaceta Oficial Nº. 39.109 de fecha 29/01/2009) / Resolución Nº 23 de fecha 01-03-2011 donde se establecen los lineamientos de accesibilidad que deben ser aplicados por los Órganos y Entes de la Administración Pública Nacional en el desarrollo, implementación y puesta en producción de los Portales de Internet. (Gaceta Oficial Nº. 39.633 de fecha 14/03/2011) / Decreto con Fuerza de Ley No 1.204 de fecha 10/02/2001 de Mensaje de Datos y Firmas Electrónicas / CNTI (2010) Recomendaciones de Normas Técnicas Tecnologías de Información Libres.

De igual forma, la Facultad de Ciencias posee hoy en día una red de voz y datos que permite que toda la comunidad pueda acceder a servicios diseñados y gestionados por su Centro de Computación, como lo son la internet, intranet, FTP, correo electrónico, sitio web institucional, telefonía IP, redes inalámbricas, desarrollo de software, entre otros, lo que favorece la interoperabilidad de diferentes sistemas, así como su diseño y uso en pro de mejorar los servicios a la comunidad de la facultad.

Los recursos de información documentales e informáticos que posee la Facultad de Ciencias de la UCV, así como la necesidad de mejorar y adaptarse a los nuevos estándares que en materia de información requiere la sociedad, son la base para definir a esta facultad como una dependencia que considera a los documentos y su gestión como una estrategia modernizadora y generadora de valor institucional que va más allá de la actividad archivística, ventajas que favorece su escogencia como muestra y modelo para evolucionar hacia el diseño y aplicación de una estrategia innovadora de Gestión de Documentos que permita mejorar la calidad, desempeño y función social de las diversas actividades que se realizan en esta dependencia así como en la Universidad Central de Venezuela.

1.2.- Objetivos

1.2.1.- Objetivo General

Diseñar una estrategia de innovación empresarial en la consolidación de un modelo de Sistema de Gestión de Documentos y Archivos para la Facultad de Ciencias de la Universidad Central de Venezuela.

1.2.2.- Objetivos específicos

- Analizar la influencia que ha tenido la sociedad de la información en el desarrollo de las organizaciones modernas y de la generación de estrategias de innovación empresarial
- Describir la evolución, estado actual, principios, procesos e importancia de la gestión de documentos en el marco de la gestión de la calidad
- Evaluar las estrategias emprendidas por la Facultad de Ciencias en materia de organización y gestión de documentos
- Diseñar un Sistema de Gestión de Documentos y Archivos (SIGEDA) para la Facultad de Ciencias de la Universidad Central de Venezuela a partir de la aplicación de la norma ISO 15489 de Gestión de Documentos

1.3.- Justificación

La información ha sido conceptualizada por numerosos autores (Guevara, 1995), como conocimiento, poder, insumo, comunicación o producto. La información tiene repercusiones directas en las actividades económicas, educativas, sociales, políticas y culturales, dado que contar con información certera y oportuna se traduce en productos y servicios de calidad, mayor competitividad, adecuada toma de decisiones e invariablemente en la consecución de metas y objetivos. Especialistas como Drucker (1994) y Nasbitt (1986), coincidían, ya hace algunos años, que a medida que se acercaba el siglo XXI, la sociedad iría reconociendo el valor de la información como recurso fundamental para el desarrollo de las organizaciones y de los países en general. Hoy en día es un hecho el considerar a la información y a los documentos como soporte informativo y como un recurso estratégico empresarial.

Durante muchos años la actividad archivística en las organizaciones se ha visualizado como tareas operativas, muchas veces sin importancia, a pesar de ello, la influencia de los cambios que ha traído la sociedad de la información sobre las organizaciones modernas ha permitido que se desarrollen métodos de gestión empresarial vinculados con la gestión de los documentos, los cuales pueden traer importantes beneficios para los diferentes estratos y procesos innovativos de las organizaciones modernas, inclusive considerándose a la misma gestión de documentos, como una estrategia de innovación empresarial u organizacional. La gestión de los documentos puede establecerse como un eslabón del proceso de innovación, y de la aplicación de ésta pueden generarse cambios importantes en los procesos administrativos, normativos y de prestación de servicios a clientes internos y externos, así como en la forma de identificar, valorar, producir, controlar, clasificar, ordenar, describir, seleccionar y eliminar los documentos, de la mano con el diseño y utilización de sistemas y herramientas de automatización.

En los últimos años, y tal como lo expresa RICYT/OEA (2001)[10]: Normalización de indicadores de innovación Tecnológica en América Latina y el Caribe "Manual de Bogotá", los aspectos organizacionales están recibiendo una creciente atención en los estudios de los procesos innovativos, las cuales suponen no sólo un proceso "técnico", ya que, para tener un resultado comercial exitoso, requiere de activos complementarios que no siempre están presentes en las organizaciones. Asimismo, la incorporación de las llamadas nuevas tecnologías exige cambios organizacionales importantes en las empresas para que su empleo sea técnica y económicamente eficiente, y en este sentido, desde el punto de vista de la innovación organizacional, para que las empresas sean innovadoras, es importante indagar sobre la adopción de métodos de trabajo y producción que vayan más allá de los actualmente conocidos como justo a tiempo o gestión total de la calidad, métodos que suponen una completa redefinición de los esquemas de decisión, información e incentivos que operan a nivel de las organizaciones. (Aoki, 1990; Coriat, 1991).

Por lo antes expuesto, resulta interesante estudiar a la gestión de documentos, tema poco abordado en Venezuela, ya que desde el punto de vista empresarial, se le ha dado mayor relevancia a los procesos de gestión de información y del conocimiento, en detrimento de reconocer al documento como aquel insumo que posee información, parte fundamental para la construcción de conocimiento. En países como España, Estados Unidos, Canadá, Francia, Gran Bretaña y Australia, la gestión de documentos es parte importante de la estrategia competitiva empresarial, ya que apoya la gestión de la información y por ende, promueve la creatividad en el talento humano y el desarrollo de innovaciones.

La relación de la gestión de los documentos con las exigencias y los cambios que ha traído la sociedad de la información ha permitido que surjan nuevos avances en esta materia. En el año 2000, la International Organization for Standardization (ISO), aprobó la **Norma ISO 15489 de *Gestión de Documentos***, para ser aplicada a la Gestión de Documentos en formato papel, pero en un mundo en donde se está cuestionando su uso, ya sea por sus aspectos ecológicos, económicos o de espacio físico de almacenaje, este ha ido poco a poco

[10] RICYT/OEA: Red de Indicadores de Ciencia y Tecnología Iberoamericana e Interamericana adoptada por el Programa Iberoamericano de Ciencia y Tecnología para el Desarrollo (CYTED) como red iberoamericana y por la Organización de los Estados Americanos (OEA) / Sitio web: http://www.ricyt.org/

transformándose hacia nuevos formatos como el documento electrónico, el cual en sus características diplomáticas[11] posee todos los atributos y caracteres de un documento en papel, siendo actualmente especificados en su gestión a través de los requisitos MOREQ2[12] (2010), los cuales establecen un modelo para la gestión de documentos electrónicos, tema poco conocido y estudiado en nuestro país a pesar de la existencia de una Ley de Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas, aprobada en Gaceta Oficial N° 37.148 del 28-02-2001. Por lo tanto, la gestión de documentos se circunscribe a los documentos en formato papel y electrónico, ambos normalizados a través de normas o estándares distintos.

Estos cambios, requerimientos y nuevos emprendimientos empresariales en materia de gestión de documentos son parte esencial del comportamiento innovador de las organizaciones modernas, ya que la aplicación de un modelo de gestión de documentos podría consolidarse como una estrategia para el mejoramiento de la calidad y de sus procesos.

Por tanto, aplicar la Gestión de Documentos en la Facultad de Ciencias de la Universidad Central de Venezuela se conformaría como una oportunidad para mejorar las actividades administrativas, académicas, de investigación y extensión que se realizan en esta dependencia universitaria, sirviendo de modelo funcional para elevarlo y transferirlo al resto de las Facultades de la UCV.

[11] Diplomática: Estudio de la falsedad o veracidad de los documentos.
[12] El sitio web de MoReq puede visitarse en: http://www.moreq2.eu/

CAPITULO II

MARCO METODOLÓGICO

2.1.- Consideraciones Generales

El marco metodológico de la presente investigación expone un conjunto de procedimientos lógicos y tecno-operacionales implícitos en el proceso de investigación a fin de sistematizar los métodos e instrumentos que se emplearon, desde el tipo de estudio y diseño de la investigación, técnicas de recolección y análisis de los datos y la información, hasta la presentación de los resultados, proporcionando al lector una visualización del cómo se realizó la investigación propuesta (Balestrini, 2001).

2.2.- Tipo de Estudio y Diseño de la Investigación

El tipo de estudio es descriptivo, acompañado de un diseño de investigación documental y de campo aplicada bajo la modalidad de proyecto factible. Los estudios descriptivos son aquellos "que consisten en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento" (Fidias, 1997). La investigación se presenta como uno de los primeros estudios en Venezuela sobre las características, evaluación, estructura, normalización y desarrollo de la gestión de documentos como estrategia innovadora en las organizaciones modernas.

Las investigaciones documentales se fundamentan en "un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, critica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales impresas, audiovisuales o

electrónicas". En este sentido, la investigación se afianza en un marco teórico fundamentado en el desarrollo de la Sociedad de la Información y del Conocimiento, y de la generación de una revolución tecnológica que tiene gran influencia sobre las prácticas gerenciales y el comportamiento tecnológico en las organizaciones, los cuales ha ejercido gran influencia sobre la búsqueda de la calidad empresarial a través de la aplicación de normas internacionales como la familia de normas ISO 9000 o la ISO 15489 de gestión de documentos.

La investigación encaja en la modalidad de un proyecto factible, puesto que su naturaleza y características se enmarcan dentro de una investigación aplicada en donde se proponen estrategias o alternativas para cambiar una situación. En este caso, se propuso la aplicación de varios de los componentes y etapas recomendadas por la norma ISO 15489 a fin diseñar las bases para gestionar los documentos en la Facultad de Ciencias de la Universidad Central de Venezuela.

2.3.- Población y Muestra

En la investigación se pude considerar como población a toda la Universidad Central de Venezuela y sus diferentes facultades, sin embargo, debido al tamaño de esta organización, se optó por escoger como muestra y/o objeto de estudio, a la Facultad de Ciencias de la Universidad Central de Venezuela. Se constituyeron también como población, el recurso humano que labora en esta facultad, seleccionando como muestra, aquellos funcionarios que tienen relación directa con el establecimiento de políticas y estrategias de mejora institucional, los cuales fueron consultados utilizando técnicas de recolección de datos a fin de cumplir con los objetos propuestos. A pesar que la muestra es la Facultad de Ciencias, la aplicación del modelo de Gestión de Documentos propuesto está centrado en estudiar una parte de los procesos de dicha dependencia administrativa, en este caso se seleccionó la Gestión Administrativa como una competencia vital para el funcionamiento institucional, por lo que la mayoría de los aspectos desarrollados en la investigación se centran en

gestionar los documentos producidos y recibidos de la actividad administrativa de la facultad.

2.4.- Técnicas de Recolección de Datos

Las técnicas de recolección de datos se refieren a las formas o maneras en que se va a obtener la información para la realización de la investigación. En este sentido, se utilizaron como técnicas el análisis documental y el análisis de contenido para el caso del estudio bibliográfico.

Por su parte se elaboraron varios cuestionarios para recolectar información que sirviera de sustento para la consolidación del Sistema de Gestión de Documentos y Archivos para la Facultad de Ciencias de la Universidad Central, en correspondencia con las etapas propuestas en la norma ISO 15489. Para lograr dicho cometido, algunos cuestionarios fueron aplicados a través de entrevistas a funcionarios claves, otros fueron aplicados utilizando la observación directa o llenados a partir de la búsqueda de información documental.

2.5.- Tratamiento de los Datos

Los datos obtenidos en el estudio documental fueron plasmados en fichas, bibliografías, registros y clasificaciones por categorías de los diferentes temas incluidos o referidos en la investigación, con el objeto de servir de insumo documental y teórico de los análisis y estudios realizados tanto en la evaluación como en la propuesta de modelo o programa de gestión documental. Para el estudio de campo, los datos obtenidos de la aplicación de las encuestas-entrevistas fueron plasmados en las definiciones de los basamentos organizacionales, políticas, lineamientos, requisitos y procesos inmersos en el diseño del Sistema de Gestión de Documentos y Archivos de la Facultad de Ciencias de la UCV.

2.6.- Fuentes de Información:

Las fuentes de información utilizadas estuvieron representadas, en una parte, por la bibliografía (libros y publicaciones periódicas) relacionadas con el tema de estudio, dedicando especial atención a la consecución de bibliografía especializada en:

- Evolución y cambios en la actividad informacional
- Sociedad de la Información- Sociedad del Conocimiento
- Gestión de Documentos / Gestión Electrónica de Documentos
- Norma ISO 15489 / Norma ISO 30.300 / Requisitos Moreq y Moreq2
- Innovación / Tipos de innovación / Creatividad / Competitividad / Valor / Innovación Empresarial / Innovación Organizativa, Estrategias empresariales, entre otros

De igual forma fueron catalogados como fuentes de información de esta investigación las páginas web y artículos encontrados en sitios web, bases de datos, diccionarios, bibliografías, boletines sumarios y catálogos de bibliotecas, memorias, informes y documentos institucionales, así como los datos recopilados de la aplicación de los diferentes cuestionarios aplicados a modo de entrevista, encuestas y observación directa.

CAPITULO III

MARCO TEÓRICO

3.1.- Consideraciones Generales

El capítulo que a continuación se presenta, corresponde al desarrollo del marco teórico que sustenta la investigación. Es el resultado de la búsqueda, recopilación y análisis de la información bibliográfica que hace referencia a los cambios suscitados en la sociedad y en la actividad informacional, que han desencadenado en el desarrollo de un nuevo orden mundial basado en el uso intensivo de tecnologías de la información y comunicación, y el diseño de modelos o prácticas gerenciales, es decir, la Sociedad de la Información, la cual ha tenido gran influencia sobre las organizaciones, sus métodos de gestión y búsqueda de estándares de calidad como sustento para la generación de innovaciones empresariales.

Se exponen de forma sucinta una serie de conceptos teóricos relacionados con la creación y aprovechamiento de la información y el conocimiento, los cuales servirán de base para la comprensión del tema central de la investigación, la gestión de documentos, su definición, historia, importancia estratégica para las organizaciones modernas, y finalmente los avances que se han dado en los últimos años referidos a la normalización de la gestión de documentos y sus perspectivas de aplicación a través de las normas ISO 15.489 de Gestión de Documentos y la serie ISO 30.300 Management System for Records (MSR), actualmente circulando a nivel mundial como borrador para su revisión y posiblemente a ser aprobada por el Comité ISO TC/46 a mediados del año 2011.

3.2.- Sociedad de la Información-Sociedad del Conocimiento, Revolución Tecnológica, y Paradigma Tecno-económico

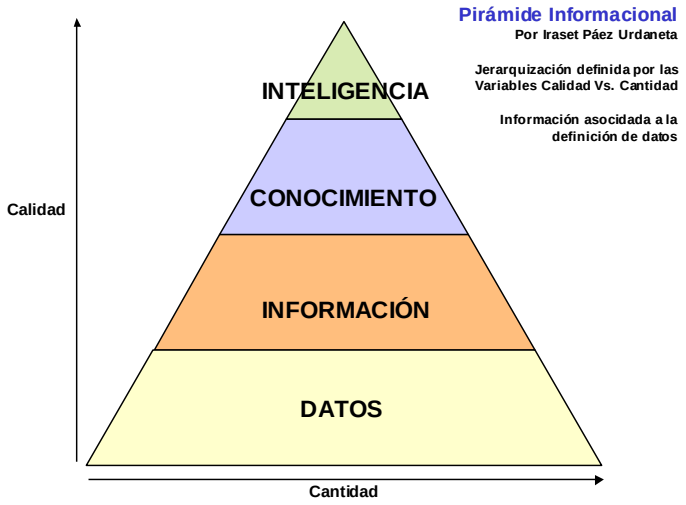
En el curso de los últimos cincuenta años todas las sociedades desarrolladas y en vías de desarrollo, han tenido que hacer frente a una revolución en el campo de la información. El origen de esta revolución se encuentra en la explosión de las innovaciones tecnológicas que se generan en el mundo industrializado. La influencia de las tecnologías de información y comunicación, así como de los modelos gerenciales u organizativos sobre nuestra sociedad, ha desencadenado una serie de cambios estructurales a nivel económico, laboral, social, educativo, político y organizativo, que si bien son el reflejo natural del desarrollo de nuestra sociedad, han fomentado el surgimiento de nuevo modelo económico fundamentado en los insumos información y conocimiento.

No es hasta la década de los setenta cuando se comienza a hablar de sociedad de la información o del conocimiento, términos acuñados a la par de la utilización de la frase que señalaba que aquel que poseyera información tenía poder. Una época de cambios, de donde emerge una sociedad que va más allá del capitalismo industrial, reestructurándose en una sociedad post-capitalista, post-industrial como lo decía Drucker (1999), una nueva sociedad en la cual el verdadero recurso dominante y factor de producción de riqueza absolutamente decisivo ya no era ni el capital, ni el trabajo, ni la tierra, sino el conocimiento. Pero no cualquier tipo de conocimiento, se trata de generar conocimientos útiles, conocimientos que producen, surgiendo a su vez una nueva clase de trabajadores, los trabajadores de servicios, trabajadores del conocimiento, gerentes y ejecutivos del conocimiento, los cuales tienen en común el uso masificado y globalizado de las tecnologías de información y comunicación, y que se dedican a crear e innovar, es decir, aplicar el conocimiento al trabajo con el fin de alcanzar una mayor productividad.

De esta manera, el conocimiento se convirtió en el insumo que ha transformado nuestra sociedad; sin embargo, al hablar de este tema se hace referencia no sólo a una sociedad del conocimiento sino también a una sociedad de la información, términos que son utilizados de una manera acrítica (Cisneros, Isneida y otros, 1999).

Para comprender la diferencia entre una sociedad de la información y una del conocimiento, se deben analizar varios conceptos. La información se ha considerado en muchas oportunidades como sinónimo de saber o conocimiento, pero existen diferencias fundamentales entre información y conocimiento. La identificación entre ambos va a surgir en la década de los cuarenta, a partir de las teorías de la información y la cibernética. Desde estos postulados, la mente humana, se va a concebir como una máquina capaz de adquirir y manipular información, de forma que pensar se va a reducir a procesar esa información. (Sancho y Millan, 1995).

Hablar de información y conocimiento, es también hablar de datos e inteligencia, tal como lo expresaba Iraset Páez Urdaneta (1992) desaparecido investigador venezolano en su libro *"Gestión de la inteligencia, aprendizaje tecnológico y modernización del trabajo informacional: retos y oportunidades"* quien ilustró una pirámide informacional refiriéndose a los conceptos de generación, organización, transferencia y aprovechamiento de la información.



Fuente: Páez Urdaneta, Iraset. (1992). Gestión de la inteligencia, aprendizaje tecnológico y modernización del trabajo informacional: retos y oportunidades. Caracas: Instituto de Estudios del Conocimiento de la Universidad Simón Bolívar, Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Tecnológicas.

En esta representación datos, información, conocimiento e inteligencia implican una jerarquización definida por las variables calidad vs cantidad, proponiendo el concepto de información como materia asociada a la definición de datos. De acuerdo con esta pirámide

se indica que el nivel más bajo conocido son los datos[13], los cuales no tienen un significado por sí mismos, ya que deben ser agrupados, ordenados e interpretados para entender potencialmente lo que por sí solos quieren indicar. Cuando los datos son procesados se convierten en información[14], la cual tiene una esencia y un propósito. Cuando la información es utilizada y puesta en un contexto o marco de referencia, aunado a la percepción y experiencia de una persona, se convierte en conocimiento[15]. Cuando el conocimiento es validado y orientado hacia un objetivo se convierte en inteligencia.[16]

Grantt (1996) señala que el conocimiento es "lo que se sabe"; este concepto a su vez puede ser ampliado señalando que es "la combinación organizada y estructurada de ideas e información", y de acuerdo con esto, queda establecido que conocimiento es diferente de la información (Rodríguez Castellanos, et al, 2001), ya que se define como comprensión. La información es inerte y estática; sin embargo, el conocimiento, al estar ligado al individuo, tiene elementos subjetivos, de acuerdo con esta acepción la información es considerada como un flujo de mensaje, siendo el conocimiento un flujo de información (Nonaka y Takeuchi, 1995).

De esta forma, la sociedad de la información hace referencia a la creciente capacidad tecnológica para almacenar cada vez más información y hacerla circular rápidamente y con mayor capacidad de difusión, en cambio, la sociedad del conocimiento hace referencia a la apropiación crítica, y por tanto selectiva, de esta información protagonizada por ciudadanos que saben qué quieren y qué necesitan saber en cada caso, y por ende saben de qué pueden y deben prescindir, transformando dicha información en conocimiento, insumos que pueden ser aprovechables por las organizaciones desde un punto de vista competitivo en innovador, de allí que surjan modelos gerenciales que aprovechan estos insumos en el

[13] Datos: "Serían los registros icónicos, simbólicos (fonéticos o numéricos) o sígnicos (lingüísticos, lógicos o matemáticos) por medio de los cuales se representa hechos, conceptos o instrucciones (Páez, 1992).
[14] Información: Son los datos de manera potencialmente significativa, estructurados, ordenados, en función de la obtención de un sentido cognoscitivamente relevante (Páez, 1992).
[15] Conocimiento: Se define como comprensión. Son estructuras informacionales que al internalizarse, se integran a sistemas de relacionamiento simbólico de más alto nivel y permanencia (Páez, 1992).
[16] Inteligencia: estructuras de conocimientos que siendo contextualmente relevantes, permiten la intervención ventajosa de la realidad (Páez, 1992).

seno de las organizaciones modernas, como lo son la gestión de la información y la gestión del conocimiento.

Desde un punto de vista económico, la sociedad de la información y la sociedad del conocimiento se establecen en función de la inserción de dos factores, el componente tecnológico y el componente organizativo o gerencial, por lo tanto para que el conocimiento se convierta en fuente de aumento de la calidad de vida hay que transformarlo en innovación productiva, de allí la estrecha relación que existe entre tecnología y desarrollo, tal como lo expresa Pérez (2000).

Pérez (2005) en su artículo "*Revoluciones tecnológicas y paradigmas tecno-económicos*" hace mención a que estamos en presencia del surgimiento de una **revolución tecnológica** definida como un poderoso y visible conjunto de tecnologías, productos e industrias nuevas y dinámicas, capaces de sacudir los cimientos de la economía y de impulsar una oleada de desarrollo de largo plazo, aspectos que generan una constelación de innovaciones técnicas estrechamente interrelacionadas, que trascienden las fronteras de lo económico y generan nuevos principios organizacionales, en saltos cuánticos que inciden sobre toda la sociedad en su conjunto (Sánchez-Vegas, 2003).

La penetración de esas tecnologías en un breve lapso podría ser razón suficiente para llamarlas *"revoluciones tecnológicas"*. Sin embargo, lo que garantiza dicha denominación es que cada uno de esos conjuntos de saltos tecnológicos se difunde mucho más allá de los confines de las industrias y sectores donde se desarrolló originalmente, ofreciendo un conjunto de tecnologías genéricas y principios organizativos interrelacionados entre sí y que se difunden por toda nuestra sociedad, lo que hace posible el crecimiento de la productividad potencial para la inmensa mayoría de las actividades económicas, modernizando y regenerando el sistema productivo en su conjunto, de manera que el promedio general de eficiencia se eleva a nuevos niveles cada 50 años aproximadamente, de allí que en los últimos 200 años hayan surgido cinco diferentes revoluciones, las cuales cambian el paradigma de la innovación y la competencia, el comportamiento de los mercados, reorienta las trayectorias innovadoras, modifica la frontera tecnológica,

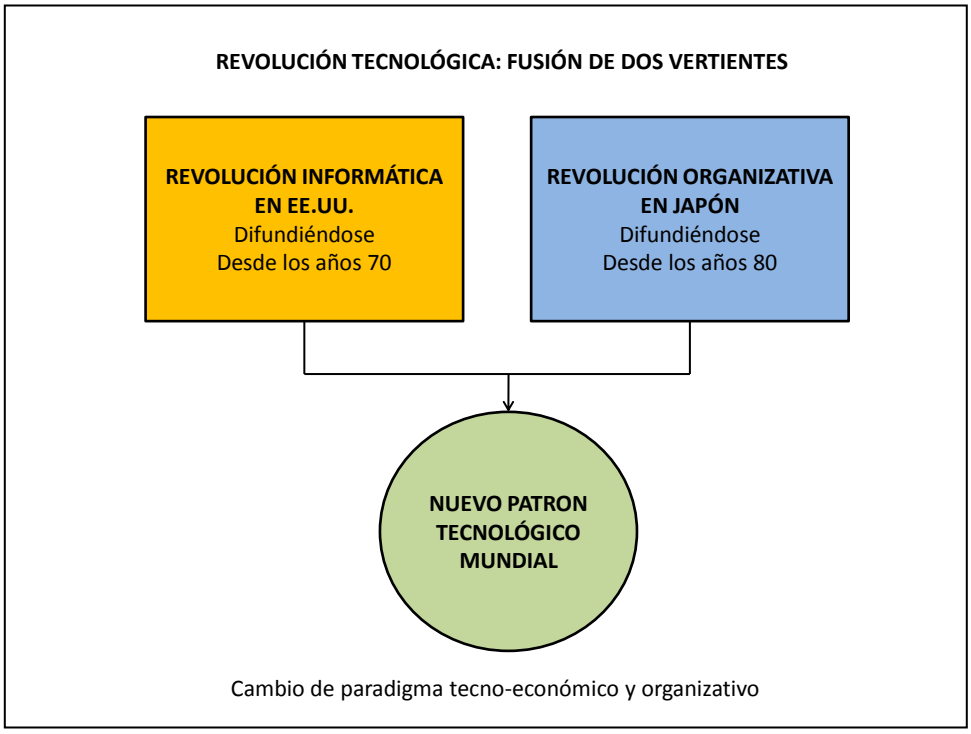
transforma la óptima practica gerencial e impulsa el rediseño del contexto económico (Sánchez-Vegas, 2003) (Pérez, 2000).

Fuente: Pérez, Carlota. (2006). *¿Hacia dónde va el mundo de hoy? Un análisis sobre la Globalización desde la Tecnología y la Historia.* Telefónica, Madrid. [Documento en línea]. Disponible en: http://mediateca.fundacion.telefonica.com/visor.asp?e1220-a6312 [Consulta: 2011, Marzo 03].

Cada salto tecnológico ofrece un conjunto de tecnologías y principios organizativos que potencian la productividad empresarial, modernizando y transformando las actividades económicas, generando un **paradigma tecno-económico**, definido como un modelo de mejores prácticas compuesto por un conjunto de innovaciones tecnológicas y principios organizacionales que actúan como un efecto modernizador en todo el tejido económico y social. Una vez adoptado, estos principios se convierten en el *"sentido común"* que guía las prácticas económicas, organizacionales, sociales y políticas. (Pérez, 2005) (Sánchez-Vegas, 2003).

El cambio de paradigma tecno-económico es una transformación del patrón tecnológico y organizativo, es decir, un cambio de sentido común de las prácticas más eficientes tanto en

la producción como en las demás actividades sociales, siendo el origen de ese cambio una revolución tecnológica resultante de la fusión e integración de dos grandes vertientes de cambio: una, la revolución informática, la que todo el mundo reconoce como tal, iniciada en Estados Unidos y difundiéndose por el mundo desde los años setenta y, la otra, la revolución organizativa, desarrollada en Japón y adoptada cada vez más ampliamente desde los años ochenta. Estos dos cambios son de enorme trascendencia, ya que han influenciado el desarrollo de la sociedad que conocemos (Pérez, 2000).



Fuente: Pérez, Carlota. (2000). Cambio de paradigma y rol de la tecnología en el desarrollo. Charla en el Foro de apertura del ciclo "La ciencia y la tecnología en la construcción del futuro del país". Ministerio de Ciencia y Tecnología, Caracas.

Bajo estas perspectivas, cada vez es mayor el número de organizaciones que perciben cuán importante es ser capaces de aprovechar al máximo los conocimientos reposados en sus bases de datos, archivos, bibliotecas y personas, ya que la capacidad que tenga una empresa para gestionar, distribuir, acrecentar, transferir y difundir los insumos información y conocimiento con eficacia, eficiencia y efectividad, en medio de las transformación de la actual revolución tecnológica será fundamental para colocarse en una posición de ventaja competitiva en relación con otras organizaciones (Antonio de Oliveira y otros, 1999).

3.3.- Innovación

El término **innovar** etimológicamente proviene del latín *innovare*, que quiere decir, cambiar o alterar las cosas introduciendo novedades (Medina Salgado y Espinosa Espíndola, 1994). Existen múltiples definiciones acerca del concepto **innovación**. Druker (1985) señalaba que la innovación es la herramienta específica de los empresarios innovadores; el medio por el cual explotar el cambio como una oportunidad para un negocio diferente (…) Es la acción de dotar a los recursos con una nueva capacidad de producir riqueza.

El economista austriaco Joseph Alois Schumpeter, explicaba que para que surgiera una innovación en una organización debería esta generarse por los siguientes casos: la introducción en el mercado de un nuevo bien o una nueva clase de bienes; el uso de una nueva fuente de materias primas (ambas innovación en producto); la incorporación de un nuevo método de producción no experimentado en determinado sector o una nueva manera de tratar comercialmente un nuevo producto (innovación de proceso), o la llamada innovación de mercado que consiste en la apertura de un nuevo mercado en un país o la implantación de una nueva estructura de mercado. (Fomrichella, 2005).

Sin embargo, durante las décadas del 70 y 80 apareció el pensamiento evolucionista (o neoschumpeteriano), representado por un conjunto heterogéneo de autores, quienes han realizado importantes aportes a la teoría de la innovación. Los autores evolucionistas han establecido la importancia del ambiente (entorno) en los procesos innovativos, ya que estos dependen de las herramientas que el medio les brinda para tomar decisiones bajo incertidumbre, tales como avances científicos disponibles, soluciones aplicadas en otras firmas, redes de cooperación, entre otras (Napal, 2001).

Ya a finales de los años 70, se comienza a desarrollar el concepto de Sistema de Innovación, donde la innovación se establece como un proceso en el que se producen interacciones entre los diversos elementos: científicos, tecnológicos, productivos, financieros, etc., y en el cual las organizaciones, instituciones o empresas que participan en el sistema (sector

productivo, universidad y gobierno) comienzan a interactuar, comparten información-conocimiento y habilidades que contribuyen al desarrollo y a la difusión de nuevas tecnologías creando un ambiente de innovación.

3.3.1. Tipos de innovación

El Manual Normalización de Indicadores de Innovación Tecnológica en América Latina y el Caribe, conocido como Manual de Bogotá, elaborado por RICYT / OEA / CYTED / COLCIENCIAS/OCYT (2001), presenta un esbozo teórico de los tipos de innovación existentes, para lo cual hace referencia a tres tipos básicos de innovación:

- Innovación Tecnológica en Productos y Procesos, la cual se sub-divide en:
  - Innovación de procesos
  - Innovación de productos
- Innovación Organizacional
- Innovación en Comercialización

INNOVACIÓN TECNOLÓGICA EN PRODUCTOS Y PROCESOS
Las innovaciones en tecnología de productos y procesos (TPP) comprenden los productos y procesos implementados tecnológicamente nuevos, como también las mejoras tecnológicas de importancia producidas en productos y procesos.
Innovación de Procesos
Se entiende por innovación en tecnología de procesos la adopción de métodos de producción nuevos o mejorados en gran medida. Estos métodos pueden implicar cambios en equipos, u organización de la producción, o una combinación de ambos cambios, o bien provenir del uso de conocimientos nuevos. El objetivo de los métodos puede ser producir o entregar productos tecnológicamente nuevos o mejorados, que no puedan producirse ni entregarse utilizando métodos de producción convencionales, o bien aumentar fundamentalmente la eficiencia de producción o entrega de productos existentes.
Innovación en Productos
Un producto tecnológicamente nuevo es un producto cuyas características tecnológicas o usos previstos difieren significativamente de los correspondientes a productos anteriores. Tales innovaciones pueden incluir tecnologías radicalmente nuevas, pueden basarse en combinar tecnologías existentes dándoles nuevos usos o bien pueden derivar del uso de un conocimiento nuevo. Un producto tecnológicamente mejorado es un producto existente cuyo desempeño ha sido mejorado o perfeccionado en gran medida. Se puede mejorar un producto simple (es decir, lograr un mejor desempeño o un costo menor) mediante el uso de componentes o materiales de mayor rendimiento. A un producto complejo, que consta de una cantidad de subsistemas técnicos integrados, se lo puede mejorar mediante cambios parciales en uno de los subsistemas.

INNOVACIÓN ORGANIZACIONAL
Se considera Innovación Organizacional a la introducción de cambios en las formas de organización y gestión del establecimiento o local, cambios en la organización y administración del proceso productivo, incorporación de estructuras organizativas modificadas significativamente, o implementación de orientaciones estratégicas nuevas o sustancialmente modificadas.
INNOVACIÓN EN COMERCIALIZACIÓN
Se refiere a la comercialización de nuevos productos. Nuevos métodos de entrega de productos. Cambios en el empaque y embalaje.

3.3.2.- Competitividad, estrategia e innovación empresarial

Mathinson, Gandara, Primera y Garcia (2007) señalan que en la actualidad las organizaciones se ven involucradas en un mar de posibilidades de mercados globalizados y virtuales, bienes y servicios altamente diversificados, segmentos de mercados cambiantes, calidad de bienes y servicios definidos por sus clientes, evaluaciones de impactos ambientales, entre otros; por lo que se hace imprescindible poseer elementos que permitan diferenciar a la empresa de sus principales competidores. En este sentido, un factor clave para afrontar con éxito estos tiempos reside en acentuar la innovación de las empresas, entendiendo por innovación, para este caso (innovación empresarial u organizacional), a la capacidad para transformar los procesos empresariales y crear organizaciones más competitivas, ágiles y eficaces, aspecto que puede ser atendido a partir del establecimiento de estrategias que permitan optimizar y aprovechar el recurso informacional y de conocimiento del que dispone la organización.

Ante la importancia de la competitividad, se han iniciado investigaciones en una variedad de disciplinas buscando respuesta a la pregunta crítica ¿qué se puede hacer para mejorar?, con una sola posible respuesta: ***innovar***. No existen soluciones preconcebidas, pero tal como se ha sido manifestado anteriormente, en la innovación puede estar la clave para el logro de ventajas competitivas, de allí que surjan los conceptos: estrategia empresarial e innovación empresarial.

Una ***estrategia*** corresponde en términos generales, a un "*plan de acción individual o colectiva, basado en decisiones normalmente irreversibles, concebido e implementado para*

lograr objetivos que representan un estado deseado. Los objetivos se materializan mediante la creación o descubrimiento de una posición valiosa y única en el entorno de quien lo desarrolla, y, por lo tanto, se establecen cambios usando de la mejor forma posible el conjunto de capacidades y recursos disponibles "(Sánchez Novoa, 2002).

Existen dos niveles de estrategia que se asocian con objetivos y decisiones jerárquicamente superiores y de largo plazo de las empresas: estrategia corporativa y estrategia competitiva o mejor conocida como estrategia de negocio (Hax y Majluf, 1993). **La estrategia corporativa** se sitúa en el nivel más alto de la organización e incluye a la visión, misión y objetivos de la empresa, a su configuración y a la administración de los recursos disponibles. La estrategia corporativa debe intentar resolver los grados de integración tanto vertical como horizontal de los diferentes negocios, para lograr permanentemente la máxima sinergia desde la organización como un todo, estableciendo los ámbitos de acción en que participará la empresa.

La estrategia competitiva se concentra en dar respuesta al cómo se va a competir en los ámbitos de acción. Esto se establece en términos de productos/mercados como "unidad estratégica de negocios", según la estructura y la dinámica del sector industrial respectivo, y el despliegue de los recursos de la empresa. "*La consecución de la ventaja competitiva sostenible es el elemento más significativo a este nivel, por ello, que la estrategia de la empresa debe encontrar y explotar una posición singular y valiosa en la industria o industrias en que opera, pero simultáneamente debe estar buscando nuevas posiciones también singulares y valiosas,* ***mejorando los procesos y métodos de gestión permeando toda su estructura y cultura organizacional, y bajo una visión estratégica es verdaderamente el gran desafío de la innovación"*** (Sánchez Novoa, 2002).

Calderón (2010) en el artículo de la portada de la revista Producto de finales de 2010 dedicada al tema de la innovación empresarial, iniciaba el mismo diciendo que:

> *"Los negocios se reinventan continuamente a punta de innovación, algo que va más allá de crear o transformar un producto, servicio o esquema para incorporarlo en el mercado. La concepción actual de esta estrategia de negocios se orienta a la adopción de una nueva idea o modificación de las existentes,*

> *mediante un proceso sistemático con el objetivo de generar valor para la organización –pública o privada- no sólo desde el punto de vista financiero, sino en cuanto a su transcendencia y repercusión en la sociedad para mejorar la calidad de vida. Compromiso gerencial, capacitación del recurso humano, asertividad e intuición son algunos aspectos esenciales de la gestión de la innovación, en la que el rol colectivo de los individuos responsables de desarrollarla, juega un rol fundamental… no hay recetas universales, ni patrones rígidos. Cada organización tiene dimensiones particulares que marcan la senda que debe pedalear para ganar competitividad y diferenciación, entre otros beneficios".*

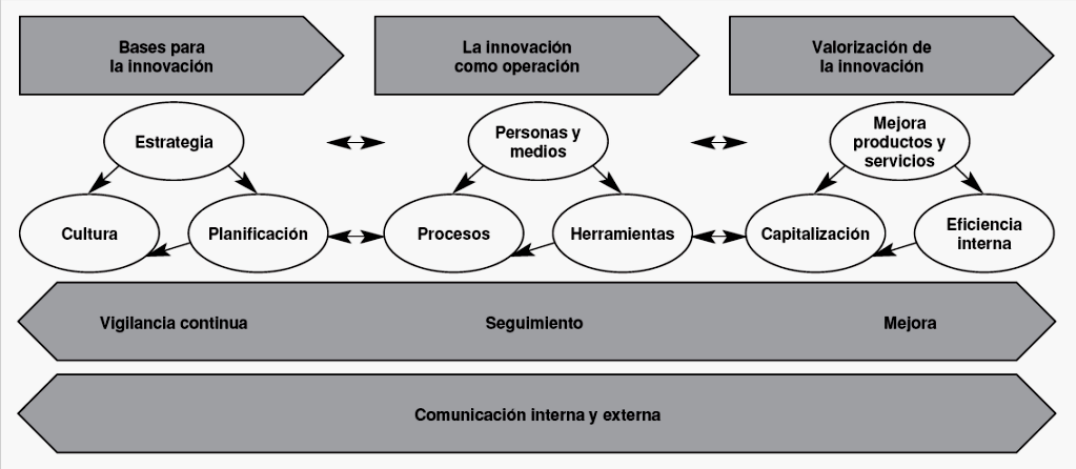
El Manual de Oslo (2005) acuña el término **innovación en organización**, refiriéndose a los *"cambios en las prácticas y procedimientos de la empresa, modificaciones en el lugar de trabajo, en las relaciones exteriores como aplicación de decisiones estratégicas con el propósito de mejorar los resultados mejorando la productividad o reduciendo los costes de transacción internos para los clientes y proveedores. La actualización en la gestión del conocimiento también entra en este tipo de innovación, al igual que la introducción de sistemas de gestión de las operaciones de producción, de suministro y de gestión de la calidad. Se consideran innovaciones en organización las variaciones en las relaciones con clientes y proveedores, incluyendo centros de investigación y la integración de proveedores o de inicio de subcontratación de actividades".*

La innovación se concreta mediante nuevos programas informáticos y nuevos modos de recopilación y distribución de la información entre divisiones. Al contrario, la norma escrita nueva no implica innovación, para ello se requiere su transposición a programas y rutinas de proceso de información automatizados.

Por su parte, Mulet (2006) hace una serie de preguntas significativas para entender la innovación desde un punto de vista empresarial:

1. *"¿Por qué las empresas innovan? ¿Cuáles son los motivos de innovar?. El primer motivo es que, de esta forma, las empresas son capaces de conseguir dos efectos importantes para su negocio. Llegar a ofrecer productos, procesos o servicios con mejores prestaciones y, producirlos con menores recursos.*

2. *¿Cuáles son sus consecuencias?: si se consiguen mejores prestaciones, lo que se ofrece es de más valor, alguien lo valorará más, alguien estará dispuesto a pagar más por ello.*
3. *¿Dónde se manifiestan las innovaciones dentro de la empresa?: es evidente que en un nuevo producto o servicio, o en una nueva interfaz con el cliente, y también en una nueva organización interna.*
4. *¿Qué se necesita para que haya innovación? ¿Qué hace una empresa que innova?. Está en la misma cultura empresarial, en sus hábitos, en sus valores, y en sus conocimientos, que llevan a establecer procesos de transformación del conocimiento en productos, procesos o servicios. Asimismo, la empresa debe generar una estrategia para la innovación, y a partir de ella ser capaz de establecer una planificación que guíe el proceso. Pero también es necesario ver la innovación como una operación. Para ello necesitan personas, medios y herramientas, y todos ellos deberán estar organizados en procesos. Y, como tercera condición, seguramente la más específica de la innovación, está la denominada "valorización" de sus resultados. Es muy importante que la empresa y su recurso humano internalice el valor del proceso de innovación, de su importancia y verlo como un hábito, es decir, que se arraigue como parte su cultura."*



Fuente: Mulet, Juan (2005). La innovación, concepto e importancia económica. Pamplona: Gobierno de Navarra. Sexto Congreso de Economía de Navarra. [Documento en Línea]. Disponible: http://www.navarra.es/NR/rdonlyres/D696EFD2-6AAA-4EF1-B414-E3A27109EA67/79806/02juanmulet.pdf [Consulta: 2011, Marzo 21].

3.4.- Normalización

Se puede definir a la ***normalización*** como la tarea que llevan adelante diversos organismos o agencias nacionales, regionales e internacionales con el objeto de fijar normas técnicas que establezcan la terminología, clasificación, directrices, especificaciones, atributos, características, métodos de prueba o prescripciones aplicables a un producto, proceso o servicio con el fin de preservar la seguridad, protección al consumidor, medio ambiente, la salud de las personas y animales, y favorecer el efectivo intercambio de bienes (ISO, 2011).

Para las empresas, la amplia adopción de normas internacionales significa que pueden desarrollar y ofrecer productos y servicios que cumplan con las especificaciones internacionales, ya que éstas tienen amplia aceptación en sus sectores. Por lo tanto, las empresas que utilizan las normas internacionales pueden competir en más mercados en todo el mundo.

De acuerdo con el Sistema Nacional Hondureño de Calidad (2011), entre los beneficios más importantes de la normalización se encuentran:

Para la Industria

- La producción de artículos normalizados bajo un estricto control de calidad, se traduce en economía para las empresas, ya que sus operaciones se simplifican y se evitan reprocesos.
- Se alcanza mayor control de los procesos de producción, materiales y mano de obra reduciendo costos de fabricación.
- Los productos de exportación podrán estar garantizados por normas de calidad que favorezcan su aceptación en los mercados exteriores, reduciendo y haciendo más sencillos los trámites reglamentarios.

Para los usuarios y consumidores

- La salud y seguridad de los usuarios y consumidores está garantizado cuando el producto cumple con los requisitos que establece una norma.
- Proporciona al consumidor la posibilidad de seleccionar y elegir con base a calidad y precio, determinando con certeza qué es lo que desea y cómo lo puede emplear.

Otro concepto importante en el tema de la normalización es la norma. Según la definición de la ISO, la ***norma*** es el "documento establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido, que provee, para el uso común y repetido, reglas, lineamientos o características de algún proceso o su resultado, con el fin de lograr un óptimo grado de orden en un contexto determinado. En palabras de (Taboada y Nielsen, 2006), las normas regulan actividades comunes entre diferentes personas y organizaciones dispersas en todo el mundo o en toda una región, pero que hacen a los intereses de un tercero, que se define como consumidor de los que aquellos ofrecen. Este tipo de normas, les adjudica la concepción de normas estándares, cuyo mecanismo de aplicación consiste en "un documento obtenido por consenso, que requiere ensayo, prueba o inspección para ser verificado" (Quesada, 1995).

La norma es un documento público y, por lo tanto, puede ser consultada, referenciada y usada por quienes lo deseen. Su aplicación es voluntaria pero, en algunos casos, las autoridades pueden dictar reglamentos obligatorios que hacen referencia a las normas. Las normas ayudan a mejorar la calidad, la seguridad y la competitividad industrial. Algunas normas conducen a una ***certificación***, la Organización Internacional de Normalización (ISO) la define como "atestación por tercera parte relativa a productos, procesos, sistemas o personas", entendiéndose por atestación la actividad que se basa en la decisión tomada luego de la revisión y consiste en autorizar y emitir una declaración de que se ha demostrado que se cumplen los requisitos especificados. Esta declaración puede ser un certificado o una marca de conformidad. En todos los casos la declaración garantiza a los usuarios de la evaluación de la conformidad que se cumplen los requisitos especificados (NTP ISO/IEC 17000, 2005).

Para que la certificación se realice en forma imparcial debe ser realizada por una tercera parte, es decir un organismo independiente de los respectivos intereses del proveedor del objeto de la certificación (primera parte) y del usuario de la certificación (segunda parte).

En Venezuela el organismo encargado de los procesos normalizadores es el Fondo para la Normalización y Certificación de la Calidad conocido por sus siglas **FONDONORMA**. Es un organismo de certificación con cobertura mundial a través de la Red Internacional de Certificación IQNet, mediante la cual ofrece sus servicios de certificación alrededor del mundo, contando con 10.000 auditores y 5.000 expertos técnicos calificados en todos los sectores industriales y económicos. IQNet integra a las más importantes entidades Certificadoras contando con más de 150 subsidiarias alrededor del mundo y con 40 acreditaciones (Fondonorma, 2011).

A nivel mundial el organismo encargado de la normalización es la International Organization for Standardization (ISO), la cual es un organismo consultivo de las Naciones Unidas con sede en Ginebra, Suiza, comenzando sus actividades el 23 de febrero de 1947, publicando su primera norma en 1951. Cada país miembro de la ISO posee un Comité Nacional encargado del tratamiento en particular de normas en diferentes campos del conocimiento, conformando comités técnicos de trabajo para cada área. Actualmente se han aprobado más de 14000 normas estándares producidas por la ISO, traducidas a diferentes idiomas.

3.5.- Gestión de la calidad

Cuando se habla de ***calidad*** se hace referencia al valor intrínseco de una cosa o al valor relativo que resulta de compararlas con otras de su misma categoría, en este sentido, calidad significa bondad, nobleza de cualidades morales. La calidad abarca los procesos por lo que una persona o entidad se desarrolla y/o desempeña, siendo la principal característica de la calidad como filosofía, su perspectiva basada en el proceso de satisfacer especificaciones determinadas. La calidad implica reconocer al cliente como tal y poner la organización a su servicio aplicando todos los mecanismos de generación y reforma que

sean necesarios (Molina, 1998). Se dice que “algo” tiene calidad cuando posee valores positivos importantes.

En la actualidad las organizaciones están prestando mayor atención al tema de la calidad, al ser un elemento fundamental para la satisfacción de los clientes y, por lo tanto, para alcanzar mayores niveles de competitividad e innovación, y por ende para hacer las actividades de la empresa de manera eficiente, eficaz y efectiva. (Gervilla, 2003).

La administración continua de la calidad se ha hecho presente a nivel internacional con la utilización de lo que se denomina Sistema de Calidad (TQM), esquema de trabajo incluido en los estándares de calidad como la serie ISO 9000, en donde los enfoques dados por los métodos de la calidad total hacia la consolidación de sistema de gestión de calidad se hacen presentes e imprescindibles para toda organización. La planificación de la calidad debe considerarse como fundamento de la planificación estratégica de cualquier empresa, que conociendo sus capacidades, diseñe estrategias que enrumben a la organización por el buen camino en medio de un entorno cambiante, estableciendo lo que se quiere lograr y determinando cómo lograrlo.

3.4.1.- Principios de la Gestión de la Calidad y su relación con la Gestión de Procesos y la Gestión de Documentos

Los ocho principios de la gestión de la calidad están definidos en la norma ISO 9000:2000 – Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario, y en la norma ISO 9004:2000 – Sistemas de Gestión de la Calidad - Directrices para la mejora del desempeño. Este documento proporciona las descripciones normalizadas de los principios, tal como éstos figuran en las normas ISO 9002:2000 e ISO 9004:2000. Además, ofrece ejemplos de los beneficios derivados de su utilización y de las acciones que se toman típicamente a nivel gerencial al aplicar los principios para mejorar el desempeño de las organizaciones.

Los ocho (08) principios de la gestión de calidad son:

Principio 1: Enfoque al cliente: Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.

Principio 2: Liderazgo: Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

Principio 3: Participación del personal: El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

Principio 4: Enfoque basado en procesos: Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

Principio 5: Enfoque sistémico hacia la gestión: Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

Principio 6: Mejora continua: La mejora continua del desempeño global de una organización debería ser un objetivo permanente de ésta.

Principio 7 – Enfoque de la toma de decisiones basado en hechos: Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

Principio 8 – Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

Existen diferentes maneras de aplicar estos principios, siendo el mayor desafío el vincularlos directamente en la estrategia empresarial a partir del compromiso y corresponsabilidad de la alta gerencia. La naturaleza de la organización y los desafíos específicos que ésta enfrenta determinarán la manera en que dichos principios se pueden implementar, por lo que muchas organizaciones encontrarán beneficioso establecer sistemas de gestión de la calidad basados en estos principios, utilizando y aplicando las normas de la familia ISO 9000, así como otras normas relacionadas como la Norma ISO 15489 de Gestión de Documentos.

Luis Eduardo Peña (2010) presenta en su curso sobre "El Sistema de Gestión de la Calidad y la Gestión Documental", un esquema en donde se señala la integración de la Gestión Documental dentro de las políticas y planes empresariales:

<table>
<tr><td rowspan="4">Misión, Visión y Valores</td><td rowspan="4">Definiciones Estratégicas

Directrices de la Organización

Directrices de Calidad</td><td>Políticas de Gestión:</td><td>Objetivos Estratégicos y metas de la organización:</td><td>Indicadores de Gestión:</td><td rowspan="4">Planes Operativos</td></tr>
<tr><td colspan="3">Financieras
Mercadeo
Gestión Humana
Gestión Ambiental
Salud ocupacional y seguridad industrial
Procesos internos
Sistemas de Información
Tecnología
Gestión Documental</td></tr>
<tr><td>Política de Calidad</td><td>Objetivos de calidad y sus metas</td><td>Indicadores de Calidad</td></tr>
</table>

Fuente: Peña Z., Luis Eduardo. (2010). "El Sistema de Gestión de la Calidad y la Gestión Documental". En: Primeras Jornadas On Line en Gestión Documental: Reflexiones en torno a la Normalización Archivística. Santa Fe de Bogotá: A&C Sistemas de Archivos e Información LTDA.

La gestión de calidad se plantea en este sentido, como un modelo de gestión empresarial, que se aferra en una filosofía y cultura que busca la satisfacción de las necesidades de los clientes y usuarios (internos y externos) a través de la mejora continua.

3.5.2.- Norma Internacional ISO 9000

La familia de normas ISO 9000 establece los requisitos genéricos para la implantación de Sistemas de Gestión de la Calidad, aplicables en organizaciones de cualquier tipo. Se presentan como documentos técnicos de referencia que han sido elaborados a partir de la información, las experiencias y las innovaciones recogidas de diferentes organizaciones a escala internacional.

La familia de Normas ISO 9000, que ha recibido un amplio reconocimiento y aceptación en el ámbito internacional, lo forman un conjunto de tres (03) normas, una de las cuales fija los requisitos para el Sistema de Calidad (ISO 9001) y las restantes sirven como ayuda a la interpretación e implantación de la Calidad. Los protocolos de ISO requieren que todas las normas sean revisadas al menos cada cinco años, para determinar si deben mantenerse, revisarse o anularse. Las normas ISO 9000 fueron editadas por primera vez en 1994.

Actualmente forman parte de esta familia de normas las siguientes:

NORMA	TÍTULO	DESCRIPCIÓN
ISO 9000: 2005	Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario	Describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y especifica la terminología para los sistemas de gestión de la calidad.
ISO 9001: 2008	Requisitos de un Sistema de Gestión de Calidad	Especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación, y su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente.
ISO 9004: 2009	Gestión del éxito sostenido de una organización. Un enfoque de la gestión de calidad	Proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del sistema de gestión de la calidad. El objetivo de esta norma es la mejora del desempeño de la organización y la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas.

3.6.- Gestión de Documentos

3.6.1.- Definición de Gestión de Documentos

El Prof. José Ramón Cruz Mundet en su libro "La Gestión de Documentos en las Organizaciones" (2006) reseña que la Gestión de Documentos viene a ser la traducción literal del término norteamericano "***Records Management***", que puede traducirse también como Administración de Documentos.

La ***gestión de documentos*** es un ***método de gestión empresarial*** orientado al aprovechamiento de los documentos y la información contenida en ellos por parte de las organizaciones, sean estas públicas o privadas. Según Ricks (1979) citado por Cruz Mundet (2006), la gestión de documentos se extiende al ciclo de vida de los documentos, es decir desde que estos se producen o reciben en una organización, hasta su eliminación final o conservación permanente en un archivo histórico. Tiene por ***objeto*** asegurar en las organizaciones una documentación adecuada, esencial, vital e importante, evitando lo no esencial, simplificando los sistemas de creación y producción de documentos, mejorando la forma de organizarlos y recuperarlos, proporcionando su cuidado y preservación adecuada y el depósito a bajo coste.

La esencia de la gestión de documentos es el tratamiento archivístico de los documentos en las primeras etapas de su ciclo de vida, es decir, durante el tiempo en el que son realmente necesarios para la gestión administrativa de la organización, para apoyar la toma de decisiones y la obtención de pruebas (Cruz Mundet, 2007). De allí que el Diccionario del Consejo Internacional de Archivos defina a la Gestión de Documentos como el ***área de la gestión administrativa*** general encargada de conseguir economía y eficiencia en la creación, mantenimiento, uso y selección de documentos durante su ciclo de vida (Walne, 1984).

3.6.2.- Génesis y desarrollo de la Gestión de Documentos

El concepto gestión de documentos tiene sus orígenes en los Estados Unidos en los años 30, época donde las organizaciones administrativas no se habían configurado adecuadamente, siendo los hechos el crack del 29, el nuevo modelo de sociedad y el New Deal, factores que dieron empuje a la consolidación de la administración, generando una complejidad en los procesos organizacionales que desembocaron en una mayor producción documental, y grandes problemas para su organización y manejo. (Cruz Mundet, 2007) (Bermúdez, 1995).

Coincide la época con la llegada de la revolución industrial y la exposición de las posturas de management firmadas por Taylor y Fayol, Ford y Weber, aspecto que directamente generó cambios en el modelo archivístico a ser aplicado hacia la gestión de esa nueva y gran masa documental provenientes del mundo industrializado.

En 1934 se crea el Archivo Nacional de Estados Unidos, con el fin de descongestionar las oficinas del Gobierno Federal y de solucionar el problema de la acumulación de documentos. La gran cantidad documentos sin ningún tipo de tratamiento archivístico a ser transferido al Archivo Nacional de este país fue uno de los motivos para que su personal comenzará a establecer políticas y lineamientos para controlar los documentos desde su producción, consolidando esta tarea como los inicios de la gestión de documentos (Bermúdez, 1995).

Según Cruz Mundet (2007), la gestión documental en los Estados Unidos no se consolida hasta que ocurre una mimetización con el modelo europeo liderizado por Theodore Schellenberg, quien luego de la Segunda Guerra Mundial visitó diferentes países de Europa, absorbiendo el conocimiento archivístico de cada país, y sirviendo de base para que países como Estados Unidos consolidaran instituciones como el National Archives and Record Services (NARS), actualmente conocido como National Archives and Records Administration

(NARA)[17]. Legalmente la gestión de documentos se institucionaliza en los Estados Unidos con la aprobación de la Ley Federal de Archivos en 1950, la cual otorgó al Archivo Nacional la responsabilidad por los documentos de valor permanente, es decir, documentos históricos de esa nación, así como de la administración de documentos desde su producción hasta su eliminación o transferencia al Archivo Nacional.

Por su parte, el desarrollo histórico de la gestión de documentos en Europa comienza con la independencia de las naciones europeas a partir de 1810, época signada por la existencia de un proceso independentista, revolucionario y constitucionalista, que apoyó a las naciones en el establecimiento de una política archivística que había de considerar que todos los documentos producidos hasta la fecha eran históricos, apareciendo una nueva categoría de archivo, los Archivos Históricos. Esta política trascendió e influyó directamente sobre los cambios paradigmáticos de la sociedad de la época, la cual tomó como política documental el principio de concentración de los documentos, por ello es que casi siempre cuando se habla de archivo, se tiende como tal al Archivo Histórico y no al resto de los tipos de archivo consolidados en una empresa.

En la Europa de los años 30, España copia el esquema norteamericano, en donde las nuevas administraciones cada vez más complejas comienzan a producir grandes volúmenes documentales.

En el Congreso Internacional de Archivos realizado en 1992 en Montreal, Carol Couture y Cristinne Petiat enuncian el principio de vida integral de los documentos (Archivistique intègre), consolidándose un proceso de evolución hacia un ámbito global y científico de la archivología, influenciado por las nuevas tecnologías de información, el cual generó dos corrientes teórico-prácticas de la archivología, el ***Records Keeping*** (Teneduría de Libros), aparecido en Australia[18] y desarrollado en Inglaterra[19], y el ***Records Contínnum Model*** enunciado por Frank Upward en los años 90´s (Cruz Mundet, 2007).

---

[17] El NARA ofrece sus productos y servicios a los ciudadanos través del portal http://www.archives.gov/

[18] Puede visitarse el portal de los Archivos Nacionales de Australia a través de la dirección http://www.naa.gov.au/

[19] El Archivo Nacional de Inglaterra ofrece sus productos y servicios en el portal http://www.nationalarchives.gov.uk/default.htm

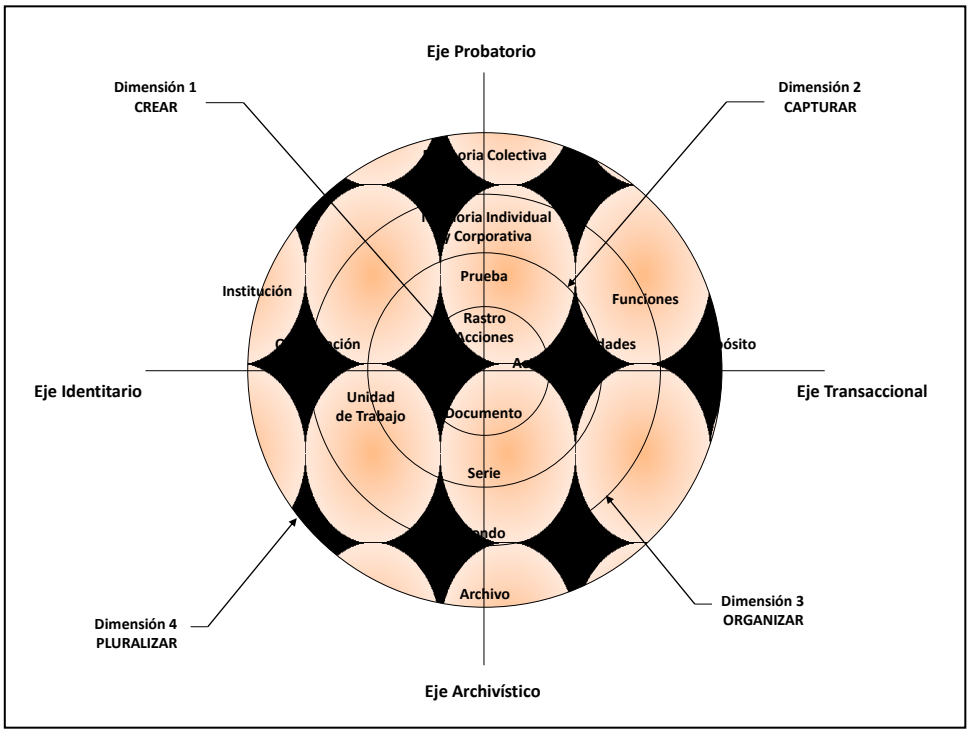
El ***Record Keeping***[20] se vincula con el uso de tecnologías de información y comunicación, ya que se conforma como un sistema de información desarrollado con el propósito de almacenar y recuperar documentos, concebido para controlar las funciones específicas de crear, almacenar y acceder a documentos para salvaguardar su autenticidad y fiabilidad (Commitee on Electronic Records, 1997). Lo que hace importante al Record Keeping es que considera el valor probatorio de la información (Mckemmish, 2001).

El Modelo de ***Record Continnun*** propuesto por Upward en 1996 fue la base para crear la primera versión de la Norma Australiana de Gestión de Documentos, la cual se representa en cuatro (04) ejes: archivístico, probatorio, transaccional e identitario, cuyos círculos concéntricos crean coordenadas que pueden ser vistas dimensionalmente (Upward, 1996). **El primer eje (Archivístico)** está representado por los conceptos Archivo, Fondo, Serie y Documento, se ocupa de los vehículos de almacenamiento de la información registrada de las actividades humanas. **El segundo (probatorio)** se refiere al registro del rastro de las acciones, de la prueba que el documento puede proporcionar y su papel en la memoria corporativa y colectiva (registro de las acciones). E**l tercer eje (transaccional)** hace referencia al acto, actividades, funciones y propósitos, es decir, a la actuación administrativa, que refleja y enfatiza los documentos como registros de actividades realizadas en la resolución de los asuntos y en la forma en que esas actividades crean vínculos entre los documentos. Señala funciones organizativas y la forma en que se descomponen o desarrollan a partir de los propios actos. **El cuatro eje (identitario)** son los individuos, la unidad de trabajo, la organización y la actividad social. Este eje es el de la procedencia estructural, de las autoridades y responsabilidades con las que los archivos son hechos y usados. Explica que los archivos deben estar unidos a un creador de los documentos y que estos reflejan las autoridades y responsabilidades que sustentan el acto.

Este modelo generó grandes cambios en la manera de ver la Archivología, formalizando y universalizando el conocimiento archivístico (Cruz Mundet, 2007), ya que en la primera dimensión se crean los documentos como reflejo de un acto del cual forma parte. La

[20] El Archivo Nacional de Australia ofrece un compendio de lineamientos para el diseño e implementación de un Sistema de Recordkeeping, los mismos pueden ser consultados en http://www.naa.gov.au/records-management/publications/DIRKS-manual.aspx

segunda captura los documentos como prueba, vinculándolos con las transacciones, actos, decisiones o comunicaciones que documentas, y su contexto social, en forma de expedientes y series documentales. La tercera dimensión, resulta en organizar los documentos en el contexto del archivo; y la cuarta dimensión significar pluralizar los documentos como memoria para hacerlos accesibles.



Fuente: Upward, F. (1996). Structuring the recorded continuum: part one. Postcustodial principles and properties. En: *Archives and manuscripts, 2.*

En el ***record continuum los documentos se crean como reflejo de un acto administrativo***, conformándose como un sub-producto de alguna actividad, capturando documentos como prueba, es decir que no existen etapas separadas para la vida de los documentos, sino que es una continuidad, por lo que la gestión de documentos debe ser contemplada como un proceso continuo (Cruz Mundet, 2006).

Tanto el record keeping como el record continuum han fortalecido el desarrollo de la gestión de documentos, puesto que alrededor de estas propuestas, muchos países han adoptado por vincularse a cualquiera de estos métodos de gestión empresarial, y más aún

con el apoyo de las tecnologías de información y comunicación las cuales han aupado el abandono de la archivística tradicional centrada en los archivos históricos, incursionando en visualizar a la organización como un ente que para comunicarse requiere producir documentos, es decir, introducir a la gestión de documentos como modelo de gestión administrativa, en donde los documentos se consolidan como prueba de las diferentes transacciones realizadas en la organización.

En 1996, Australia aprueba un conjunto de normas referidas a la Gestión de Documentos: AS 4390-1996, AS 4390.1 – 1996, AS 4390.2 – 1996, AS 4390.3 – 1996, AS 4390.4 – 1996, AS 4390.5 – 1996 y AS 4390.6 – 1996, las cuales fueron fundamentadas en el record keeping y el record continuum. En septiembre de 2001 el Technical Committee ISO/TC 46, Information and Documentation, Subcommittee SC 11, Archives/Records Management, de la International Organization for Standardization (ISO), tomando como base la Norma Australiana AS 4390, aprueba la Norma ISO 15489 de Gestión de Documentos, la cual actualmente se configura como la primera norma internacional en este campo, marcando un hito histórico en el aprovechamiento de los documentos de las organizaciones en pro de la mejora de la calidad de las actividades que realizan.

3.6.3.- Objetivos de la Gestión de Documentos

Según Cruz Mundet (2006) la Gestión de Documentos persigue los siguientes objetivos:

1. El diseño normalizado de los documentos
2. Evitar la creación de documentos innecesarios, la duplicidad y la presencia de versiones caducadas
3. Simplificar los procedimientos
4. Controlar el uso y la circulación de los documentos
5. Organizar (Clasificar, Ordenar y Describir) los documentos para su adecuada explotación al servicio de la gestión y de la toma de decisiones
6. La conservación y la instalación de los documentos a bajo coste en los archivos intermedios

7. Valorar, seleccionar y eliminar los documentos que carezcan de valor para la gestión y para el futuro
8. Asegurar la disponibilidad de los documentos esenciales en situaciones de emergencia

Una organización que aplique la gestión de documentos puede obtener entre muchos beneficios, los siguientes (Nuñez, 2007):

- Realizar sus actividades de una manera ordenada, eficaz y responsable
- Prestar servicios de un modo coherente y equitativo
- Proporcionar coherencia, continuidad y productividad a la gestión y a la administración
- Garantizar la continuidad en caso de catástrofe
- Cumplir con los requisitos legislativos y reglamentarios, incluidas las actividades archivísticas, de auditoría y de supervisión
- Proporcionar protección y apoyo a litigios, incluyendo la gestión de riesgo en relación con la existencia o ausencia de evidencia de las actividades realizadas por la organización
- Proteger los intereses de la organización y los derechos de los empleados, clientes y las partes interesadas[21] presentes y futuras
- Apoyar y documentar las actividades de investigación y desarrollo presentes y futuras, las realizaciones y los resultados, así como la investigación histórica
- Mantener la memoria corporativa, personal o colectiva

3.6.4.- La normalización de la Gestión de Documentos

En el año 2001, tal como se ha mencionado anteriormente, la International Organization for Standardization (ISO) aprueba la norma ISO 15489 con el objeto de lograr una mayor armonización entre los métodos archivísticos y los modelos de gestión organizativos y de calidad surgidos ante los nuevos entornos de trabajo (cultura corporativa orientada hacia la calidad e innovación, sector tecnológico y de comunicación, mercados competitivos, marcos

[21] El concepto de partes interesadas está presente en la norma ISO 9001, entendiéndose como los ciudadanos, las organizaciones sociales, los investigadores y otros colectivos con derechos o intereses en los documentos de la organización (Nuñez, 2007).

legislativos y reglamentarios complejos), por los cuales parecía no existir una respuesta de gestión de sus documentos adecuada y automatizada (Moro, 2010).

Manuela Moro (2010) recapitula en su curso "Alcances de la Norma ISO 1589: 2001 en la gestión documental", los factores que incentivaron la creación de la Norma ISO 15489-2001, así como de otras normas que apoyan la gestión de documentos, agrupándolos en dos categorías:

Factores provenientes de los entornos de trabajo:

- Surgimiento de nuevos entornos de trabajo en las organizaciones: uso de nuevas tecnologías de información y comunicación en los procesos de negocio y sus consiguientes consecuencias;
- Surgimiento de nuevos requisitos de gestión documental para contribuir a una toma de decisiones cada vez más rápida y más compleja
- Competitividad en las organizaciones ante mercados federales, nacionales e internacionales
- Expectativas cambiantes sobre la información en las organizaciones (mayor nivel de rapidez en la recuperación, mayores exigencias en las propuestas y naturaleza de la recuperación, dificultades en el tratamiento y la conservación, mayor relevancia a la seguridad de la información y control del acceso, etc.)
- Orientación de las organizaciones hacia la consolidación de niveles de información corporativo; y
- Mayor rigor de las administraciones públicas y privadas en demostrar cumplimiento legislativo y reglamentario, transparencia y buen gobierno.

Factores derivados del proceder de la comunidad archivística:

- Ausencia de un modelo de gestión universal (diversidad de escuelas de pensamiento)
- Diversidad de prácticas en la comunidad archivística internacional (heterogeneidad de modelos aplicados de gestionar los sistemas de documentos en las organizaciones
- Divergencia entre las constatadas necesidades informativas y documentales de los productores de documentos en el servicio aportado por los gestores de documentos
- Objeto de trabajo del archivero en evolución debido a la tecnología informática (documento convencional, electrónico y digital; pervivencia de sistemas híbridos de gestión documental)

- Mayor relevancia y alcance de la finalidad de servicio: multiplicación de la naturaleza y soporte de los servicios, además de ampliación del alcance: creadores de documentos (función de servicio extendida hacia los productores de documentos y no delimitada en los investigadores de documentos)
- Conciencia de la necesidad de buscar soluciones de modo conjunto; y multidisciplinar (perspectiva de la ciencia multidisciplinar y conciencia de la grandeza y complejidad de los problemas existentes en el ejercicio profesional ante nuevos entornos de trabajo); y
- Predisposición a la colaboración en proyectos internacionales (Conciencia de afrontar el logro de soluciones de modo colaborativo y de disponer de canales de comunicación global)

Estos factores han influenciado la elaboración de diversas normas vinculadas a la gestión de documentos, información y documentación, de las cuales se ha elaborado un cuadro sinóptico incluido en el Anexo Nº 1 de la presente investigación, y que presenta además las diversas normas aprobadas hasta la fecha en Venezuela por el Comité Técnico 15 (CT15) de Información y Documentación.

3.6.4.1.- Norma ISO 15489-2001 de Gestión de Documentos

El **objetivo principal de la aplicación de la Gestión de Documentos** según Morales (2010), es "***garantizar que una organización sea capaz de crear, conservar, y utilizar los documentos de archivo que necesita*"**. Para cumplir con este objetivo se ha de utilizar la Norma ISO 15489-2001, la cual **surge como resultado de apoyar otros sistemas como el sistema de gestión de calidad implantado en una organización a través de la aplicación de la norma ISO 9001, o el sistema de gestión ambiental aplicado con la norma ISO 14000**.

La norma ISO 15489 se define como una "*norma que se aplica a la gestión de documentos en todos los formatos o soportes, creados o recibidos por cualquier organización pública o privada en el ejercicio de sus actividades o por cualquier individuo responsable de crear y mantener documentos. Proporciona el marco y método para asignar responsabilidades en*

las organizaciones y su recurso humano con respecto a las políticas, procedimientos, sistemas y procesos relacionados con los documentos" (Nuñez, 2007).

Esta norma regula el método y el grado de operatividad del tratamiento archivístico de los documentos de una organización sin adentrarse de forma directa en la administración del documento histórico, pero centrándose en asegurar la gestión de los documentos activos y semiactivos (Moro 2010). Recoge criterios y recomendaciones para la gestión de documentos, por lo que en su aplicación no se efectúan procesos de certificación, actividad que a partir de mediados del año 2011 podrá realizarse con la aprobación de la familia de Normas 30300 sobre Sistemas de Gestión de Documentos.

Los objetivos que persigue la norma ISO 15489, especificados en su texto, pueden resumirse en:

1. Orientar los criterios con que debe diseñarse e implementarse un Sistema de Gestión de Documentos (SGD) y los requisitos que este debe cumplir (fiabilidad, integridad, conformidad, exhaustividad, carácter sistemático)
2. Ser interactiva con los sistemas de gestión de calidad (ISO 9001) y medioambiental (ISO 14001)
3. Posibilitar la integración de la gestión de todos los documentos, tradicionales y electrónicos, en un único sistema de gestión de documentos (SGD)
4. Establecer criterios sobre qué documentos hay que crear dentro de cada procedimiento, qué datos y estructura deben contener, cuáles deben preservarse y con qué requisitos
5. Determinar todos los aspectos de la producción y gestión de los documentos dentro de un sistema incluyendo su incorporación, registro, clasificación codificación, almacenamiento, uso, acceso, conservación o eliminación y los criterios con que debe hacerse

No es una norma para aplicarla en el Archivo de una organización, ya que su concepción se relaciona hacia la inclusión o inmersión de la gestión de los documentos en todas las actividades de la organización, sea esta pública o privada, por lo que está concebida para gestionar sistemas archivísticos institucionales completos.

La norma ISO 15489-2001 se presenta en dos partes (Moro, 2010):

NORMA	FUNDAMENTACIÓN	DESTINATARIOS
ISO 15489-1:2001 Contenido: Fundamentos y terminología	¿Para qué (sirve la norma)? ¿Por qué (es preciso regular la gestión?	Productores de documentos
ISO 15489-2:2001 Contenido: Requisitos, responsabilidades, Métodos	¿Quién (asume la gestión de documentos? ¿Qué (debe gestionarse)? ¿Cómo (ha de hacerse)?	Gestores de documentos
Otras normas complementarias sobre metadatos, análisis del trabajo, etc.	¿Cómo (tratamos el documento electrónico)? ¿Cómo (conocemos las necesidades funcionales en el marco del trabajo de la organización)? ¿Con qué (instrumentos asumimos su gestión)?	Gestores de documentos en colaboración con productores de documentos

En cuanto a la estructura de la norma ISO 15489-1:2001 (Generalidades), incluye los siguientes ítems:

Prólogo

Introducción

1. Objeto y campo de aplicación
2. Normas de consulta
3. Términos y definiciones
4. Beneficios de la gestión de documentos
5. Marco reglamentario
6. Política y responsabilidades
   - 6.1. Generalidades
   - 6.2. Política
   - 6.3. Responsabilidades
7. Requisitos de la gestión de documentos
   - 7.1. Principios de un plan de gestión de documentos
   - 7.2. Características de un sistema de gestión de documentos
8. Diseño e implementación de un sistema de gestión de documentos
   - 8.1. Generalidades
   - 8.2. Características de un sistema de gestión de documentos
   - 8.3. Diseño e implantación de un sistema de gestión de documentos
   - 8.4. Metodología para el diseño y la implantación
   - 8.5. Suspensión de los sistemas de gestión de documentos
9. Procesos y controles de la gestión de documentos
   - 9.1. Determinación de los documentos que deberían incorporarse al sistema

9.2. Determinación de los plazos de conservación
9.3. Incorporación de los documentos
9.4. Registro
9.5. Clasificación
9.6. Almacenamiento y manipulación
9.7. Acceso
9.8. Trazabilidad
9.9. Disposición
9.10. Documentación de los procesos de gestión de documentos
10. Supervisión y auditoria
11. Formación

Índice Analítico

La norma ISO 15489-2:2001 (Directrices), incluye los siguientes apartados:

Prólogo
Introducción

1. Objeto y campo de aplicación
2. Política y responsabilidades
   2.1. Introducción
   2.2. Declaración de la política de gestión de documentos
   2.3. Responsabilidades
3. Estrategias, diseño e implantación
   3.1. Introducción
   3.2. Diseño e implantación de un sistema de gestión de documentos
4. Procesos y controles de la gestión de documentos
   4.1. Introducción
   4.2. Instrumentos
   4.3. Procesos de la gestión de documentos
5. Supervisión y auditoría
   5.1. Generalidades
   5.2. Auditoría del cumplimiento
   5.3. Valor probatorio
   5.4. Supervisión del rendimiento
6. Formación
   6.1. Introducción
   6.2. Requisitos de un programa de formación
   6.3. Personal que debería ser formado
   6.4. Formación de profesionales de gestión de documentos
   6.5. Evaluación y revisión de la formación

Anexo A: Tabla de referencia de contenidos de ISO 15489-1 con directrices de ISO 15489-2
Anexo B: Tabla de comparación de directrices de ISO 15489-2 con contenidos de ISO 15489-1
Bibliografía
Índice Analítico

Uno de los aspectos más controversiales de la Archivología moderna es la referida a las diferencias terminológicas que surgen de las traducciones que se hacen del inglés al español, inclusive la disparidad semántica de los términos en español. En este sentido, el apartado 3 de la norma ISO 15489 incluye un glosario de términos, en donde el vocablo: *documents* se refiere a documentos genéricos e informativos; *records* a documentos administrativos y probatorios y *archives* a documentos históricos, entre otras definiciones que ayudarán al lector de la norma a comprender algunos términos que no son comunes en el argot del profesional de la información de habla hispana.

3.6.4.1.1- Implantación de la norma ISO 15489-2001

3.6.4.1.1.1.- Marco general de implantación de la Norma ISO 15489-2001 en una organización

La implantación de la norma ISO 15489 se fundamenta en los siguientes aspectos:

1. Identificación del marco regulatorio de la organización que afecta sus actividades.
2. Establecimiento de políticas y normas de gestión de documentos, reflejo de la aplicación del marco regulatorio a fin de producir documentos auténticos, fiables y utilizables, capaces de respaldar las funciones y actividades de la organización.
3. Asignación de responsabilidades y competencias concretas en esta materia y su difusión en toda la organización
4. Establecimiento y promulgación de requisitos, planes, procedimientos, directrices y controles de la gestión de documentos
5. Diseño de un plan o programa para la implantación de la gestión de documentos, así como del **Sistema de Gestión de Documentos (SGD)**

6. Consideración por parte de la empresa de las **características de sus documentos**: estructura, formato, proceso que los produjo, vinculación con otros documentos, autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad:
    a. Los SGD deben incluir los **metadatos** necesarios para identificar de forma fidedigna los documentos.
    b. **Autenticidad**: Un documento es auténtico cuando prueba lo que afirma ser, cuando ha sido enviado y creado por la persona de la cual se afirma que lo ha creado o enviado o cuando ha sido creado o enviado en el momento en que se afirma
    c. **Fiabilidad**: Un documento fiable es aquel cuyo contenido puede ser considerado como una representación completa y precisa de las operaciones, actividades y hechos, convirtiéndose en testimonio que puede servir para realizar otras operaciones
    d. **Integridad**: Todo documento debe estar protegido contra modificaciones no autorizadas, por lo que los procedimientos deberían especificar que adiciones o anotaciones pueden realizarse al documento después de su creación, en qué circunstancias es autorizada y por quien.
    e. **Disponibilidad**: Todo documento para estar disponible debe ser localizado, recuperado, presentado e interpretado dentro de la función que lo genera
7. Diseño y prestación de servicios relacionados con la gestión y uso de los documentos
8. Concepción, implantación y administración de sistemas especializados de gestión de documentos, donde se determinen los documentos que hayan de incorporarse al sistema de gestión tanto documental como de otros instalados en la organización. Los plazos de retención o conservación temporal o permanente o eliminación de los documentos, el establecimiento de lineamientos, procesos y directrices para la clasificación, indización, codificación, ordenación, registro, automatización, digitalización, control, acceso, traza, almacenamiento, manipulación, eliminación, etc. Procesos deberán estar descritos, documentados y a disposición del recurso humano de la organización
9. Integración de la gestión de documentos en los sistemas y procesos de la organización
10. Formación continua del recurso humano tanto de los aspectos teóricos, prácticos y procedimentales de la gestión de documentos.
11. Supervisión y auditoria periódica de los procedimientos y procesos de gestión documental, a fin de efectuar modificaciones y redirecciones estratégicas.

3.6.4.1.1.2.- Diseño e implantación de un Sistema de Gestión de Documentos (SGD)

Las políticas, responsabilidades, requisitos, controles y procesos que una organización debe diseñar en la aplicación de la Gestión de Documentos, han de establecerse a través de la implantación de un **Sistema de Gestión de Documentos** (SGD) el cual debería contar según Nuñez (2007) con cuatro (04) componentes básicos

1. Las estrategias de diseño e implantación
2. Las características y requisitos del sistema
3. La metodología en etapas
4. Los instrumentos

1.- Las estrategias de diseño e implantación: incluyen el diseño del sistema y su documentación (diseño, especificaciones, normas, responsabilidades, etc.); la designación de responsables de la gestión de documentos y su difusión; la conversión y migración de documentos al nuevo sistema; emisión de normas-reglamentos y la supervisión de su aplicabilidad y cumplimiento; establecimiento de plazos de conservación y eliminación. Estas estrategias deberían ser parte de la estrategia empresarial, es decir, del plan estratégico de la organización.

Con miras a cumplir con todos estos requisitos y estrategias, el apartado 7.1 de la norma establece que las organizaciones deben llevar a cabo un plan o programa que permita:

1. Determinar los documentos que deben ser producidos en cada proceso
2. Decidir la forma y la estructura en que los documentos deben producirse e incorporarse al sistema y bajo qué soporte tecnológico debe hacerse
3. Determinar el tipo de datos de identificación y uso que deben ir asociados a los documentos (metadatos) durante su gestión y la forma en que dichos datos se vincularán y gestionarán a lo largo del tiempo
4. Determinar los requisitos para el acceso, uso y transmisión de documentos durante los procesos de gestión por los miembros de la organización o por otros posibles usuarios y los plazos de conservación necesarios para cumplir estos requisitos
5. Decidir cómo se han de organizar los documentos para que se cumplan los requisitos necesarios para ser usados

6. Evaluar los riesgos derivados de la ausencia de documentos para la organización, incluyendo medidas de emergencia y planes que aseguren la continuidad de las actividades de la organización, garantizando la identificación, protección y recuperación de los documentos que son esenciales[22]
7. Conservar los documentos y permitir el acceso a los mismos a lo largo del tiempo para satisfacer las necesidades de la propia organización y las expectativas de la sociedad
8. Cumplir con los requisitos legales y normativos exigibles a la organización
9. Garantizar que los documentos se conserven en un entorno seguro
10. Garantizar que los documentos sólo se conserven durante el plazo de tiempo necesario o requerido por alguna norma
11. Identificar y evaluar las oportunidades para mejorar la eficacia, la eficiencia o la calidad de los procesos, las decisiones y las acciones relacionadas con la gestión de documentos

2.- Las características y requisitos del Sistema de Gestión de Documentos (SGD) (Apartados 8.2. y 8.3): la misma norma identifica como características y requisitos del Sistema de Gestión Documental a las siguientes (Nuñez, 2007) (ISO 15489-1 2001):

- **Fiabilidad** (Apartado 8.2.2.): Un SGD debería ser capaz de funcionar de modo regular y continuado mediante procedimientos fiables, en donde se haya identificado todos los documentos que se producen y reciben en función de la realización de las distintas competencias y actividades de la organización, para que de esta manera (funcional) se organicen (clasifiquen, ordenen y describan) los documentos, es decir, que estos sean reflejo de los procesos de gestión empresarial. Estos documentos y su información deben estar a disposición inmediata de los clientes, pudiendo acceder a ellos a través de la sistematización de sus metadatos, convirtiéndose en fuente primaria de información de los actos que testimonian.

- **Integridad** (Apartado 8.2.3.): En toda organización deben aplicarse medidas para controlar el acceso, la identificación de los usuarios del sistema, la destrucción autorizada y la seguridad a fin de evitar accesos, destrucciones, modificaciones o eliminaciones no autorizadas que contravengan la legislación archivística nacional y la reglamentaciones internas de la empresa.

- **Conformidad** (Apartado 8.2.4.): Un SGD debería cumplir con todos los requisitos derivados de las actividades propias de la organización, su marco normativo y de las expectativas de la sociedad. Resulta importante que el recurso humano de la

[22] Los documentos esenciales se refieren al conjunto de documentos que garantizan la supervivencia de la propia organización tras un siniestro (guerra, inundación, incendio, terrorismo, terremoto, etc.) (Nuñez, 2007)

organización que crea y recibe documentos, sepan como las labores que realizan afectan los requisitos de gestión documental, por ende la calidad de las actividades que se efectúan en la organización. Por lo tanto, la conformidad debería evaluarse periódicamente.

- **Exhaustividad** (Apartado 8.2.5): El SGD debería ser el responsable de gestionar todos los documentos generados de todas las actividades de la organización o de aquella parte de la misma de la que forma parte.

- **Carácter Sistemático** (Apartado 8.2.6): Todos los documentos de la organización deberían crearse, gestionarse y conservarse de forma sistemática, por lo que el SGD debería estar integrado en los demás sistemas de gestión de la empresa.

- **Documentación de las operaciones relacionadas con los documentos** (Apartado 8.3.2.): Los SGD deberían tener referencias completas y precisas de todas las operaciones que se desarrollan en la organización relacionadas con la gestión de sus documentos.

- **Soportes físicos de almacenamiento y protección** (Apartado 8.3.3.): El SGD debería contar con medios de almacenamiento adecuados, seguros y protegidos con el objeto de garantizar la conservación e integridad de los documentos. El SGD debería anticiparse a posibles catástrofes, mitigando los riesgos y estableciendo planes para la conservación, migración y respaldo de los documentos vitales.

- **Gestión distribuida** (Apartado 8.3.4.): Los SGD deberían ser capaces de admitir diversas opciones de ubicación de documentos, cuando el marco legal lo permita, los documentos podrían ser almacenados físicamente en otra organización pero manteniendo la responsabilidad original del organismo creador de los documentos, por lo tanto, deben estar definidas y documentadas las responsabilidades sobre el almacenamiento, propiedad, acceso, uso y disposición de los documentos, a la vez que cualquier tipo de movimiento o transferencia de documentos deberá incluirse en la traza y control de los mismos.

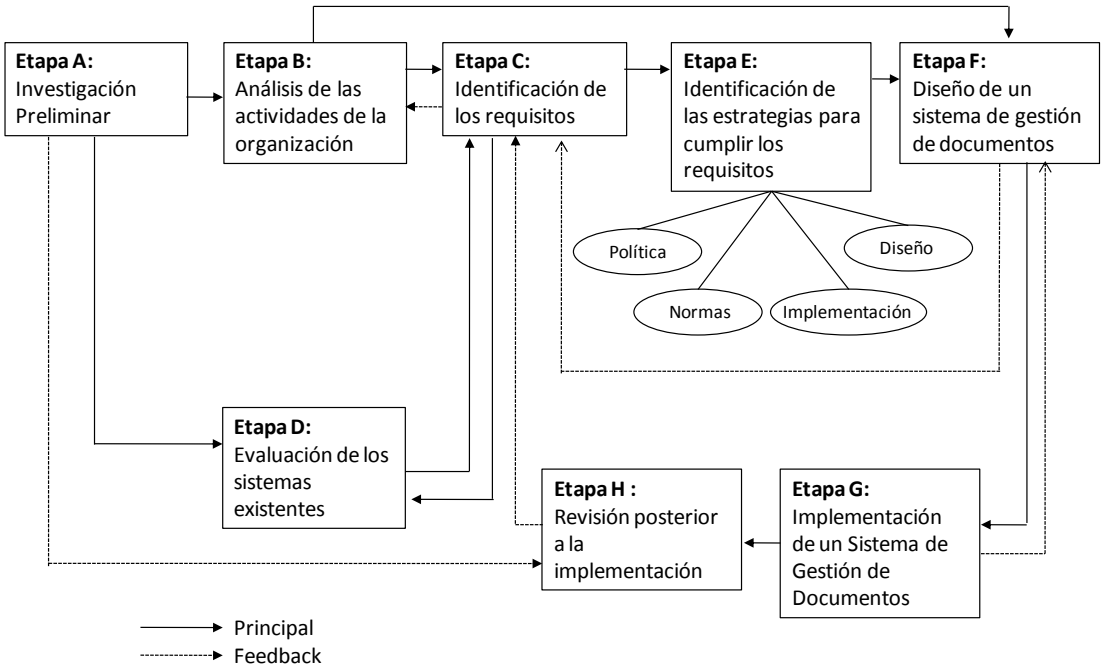
- **Conversión y migración** (Apartado 8.3.5.): Un SGD debería diseñarse de tal forma que se garantice la autenticidad, fiabilidad y uso de los documentos, aunque se produzcan cambios en el sistema, incluyendo la conversión de formatos y la migración de hardware y software.

- **Acceso, recuperación y uso** (Apartado 8.3.6): Para garantizar la continuidad de las actividades y satisfacer los requisitos y rendiciones de cuenta, los SGD deberían

facilitar el acceso, recuperación y uso de los documentos de forma rápida y eficaz, previendo los controles de acceso y seguridad normados - controlados.

- **Conservación y disposición** (Apartado 8.3.7.): El SGD deberá estar diseñado para incluir las normas, criterios o decisiones relacionadas con la conservación y disposición de los documentos, que se gestionan en la organización en cualquier etapa de su vida, facilitando de esta forma la realización de auditorías, controles y evaluaciones.

3.- La metodología en etapas (Apartado 8.4): Como se ha mencionado anteriormente, para la aplicación de la Norma ISO 15489 una organización debería diseñar e implementar un **Sistema de Gestión de Documentos (SGD)**, el cual puede concebirse a través de la ejecución de ocho (08) etapas no lineales, pero que se conectan entre sí siguiendo una secuencia lógica, **estas etapas pueden desarrollarse de forma gradual o parcialmente de acuerdo con las necesidades y tipo organización**:



Fuente: Archivo Nacionales de Australia y Archivo Estatales de Nueva Gales del Sur. En Norma ISO/TR 15489-2:2001.

ETAPA A: INVESTIGACIÓN PRELIMINAR

El objetivo de esta etapa es identificar y documentar el papel de la organización, dando una visión general de los puntos fuertes y débiles en las prácticas de gestión de documentos, la actividad que desempeña y sus principales partes componentes. Se trata de recopilar información, identificar y documentar el fin, cometido, estructura, marco legal y normativo, ámbito económico y político, fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas relacionados con la gestión documental (Nuñez, 2007). Para llevar a cabo esta investigación se han de realizar cuatro (04) tareas, para las cuales se ha de efectuar una búsqueda de fuentes de información internas (informes anuales, guías internas, manuales de procedimiento, políticas corporativas, etc.), externas (legislación que afecte a la organización, normas de gestión de registros y códigos de las mejores prácticas). y entrevistas al personal con un alto conocimiento de la organización.

ETAPA B: ANÁLISIS DE LA ACTIVIDAD DE LA ORGANIZACIÓN

El objetivo de esta segunda etapa es establecer un modelo que identifique y analice qué hace la organización y cómo trabaja, este estudio indicará la relación entre las actividades de la organización y los documentos producto y evidencia de las mismas. Con este fin se deben analizar las funciones, actividades y procesos, para organizarla y clasificarlas de formar jerárquica. Se pueden utilizar dos tipos de análisis: el jerárquico/funcional (proporciona la base para el desarrollo del sistema de clasificación de la actividad) y el análisis de procesos (proporciona la base para el desarrollo del mapa de procesos). También se ha de tener en cuenta los objetivos y estrategias de la organización, causantes a largo plazo de la producción de documentos (Triguero, 2011).

ETAPA C: IDENTIFICACIÓN DE REQUISITOS O REQUERIMIENTOS EN MATERIA DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS

Esta etapa tiene por objetivo identificar, analizar y describir las necesidades de información, entendidas estas por requerimientos o requisitos, para cada una de las funciones, actividades y procesos, las cuales produzcan documentos. Las obligaciones de la organización de documentar sus actividades se derivan del cumplimiento del marco legal y

normativo que le afectan y de los riesgos que asumiría el no producir y conservar documentos (Nuñez, 2007).

Según Triguero (2011). Existen dos tipos de requerimientos funcionales, los internos (implicados por el entorno comercial o sociopolítico) y los externos (definidos explícitamente en leyes, normativas y otros instrumentos de autoridad.

ETAPA D: EVALUACIÓN DE LOS SISTEMAS EXISTENTES

El objetivo de esta etapa es comprobar si la organización posee algún sistema de gestión de documentos. En caso que exista, se realizará una evaluación para verificar el grado de cumplimiento de los requisitos establecidos en la etapa E.

Para cumplir con este propósito se deberían realizar las siguientes actividades.

- Identificar los sistemas de información existentes en la organización.
- Analizar los sistemas existentes.
- Preparar un informe como resultado de la anterior identificación y análisis.

ETAPA E: IDENTIFICACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA SATISFACER O CUMPLIR LOS REQUERIMIENTOS EN MATERIA DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS

El objetivo de este paso es determinar cuáles serían las políticas, normas y estrategias que debería adoptar la organización para el diseño e implantación de un SGD, de forma global y organizada y orientada al cumplimiento de los requisitos antes establecidos.

ETAPA F: DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS

El objetivo de esta etapa es diseñar el Sistema de Gestión de Documentos (SGD), el cual requerirá de una infraestructura de apoyo adecuada. En su creación se pueden revisar las políticas y procedimientos relacionados con la gestión de documentos, mejorar la funcionalidad de los sistemas de gestión de información e incrementar la formación de los responsables de la gestión de documentos, desarrollar e implementar un nuevo sistema de gestión para áreas de alto riesgo de la organización y para la organización en su totalidad.

Es importante destacar que el SGD a diseñar no deberá dificultar los procesos de gestión, en este sentido se podrá rediseñar procesos, operaciones y flujos de comunicación para alcanzar el objetivo (Nuñez, 2007) (Morales, 2010) (Triguero, 2011).

ETAPA G: IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS

Se trata de una tarea compleja de acometer, con una alta responsabilidad e inversión económica, la implantación del SGD debe planificarse utilizando la metodología descrita en la norma y de forma escalonada, procurando la integración, el trabajo multidisciplinar y la interoperabilidad con los otros sistemas de gestión de la organización. Esta etapa es fundamental, ya que a partir de su ejecución se podrá observar la integración de los procesos de gestión documental en la realización cotidiana de las actividades de la organización.

ETAPA H: REVISIÓN POSTERIOR A LA IMPLEMENTACIÓN. EVALUACIÓN DEL SISTEMA Y COMPROBACIÓN DE SU VIABILIDAD

Esta etapa tiene por objetivo realizar una evaluación a fin de reunir datos e información referente al funcionamiento, rendimiento y aporte del SGD implantado. Al finalizar esta etapa se podrán realizar los correctivos necesarios.

4.- Los instrumentos

Durante el diseño e implementación de un SGD se irán elaborando una serie de instrumentos, herramientas generadas a partir del establecimiento de los procesos técnicos archivísticos que apoyarán la realización eficiente, eficaz y efectiva del plan (Apartado 9).

La norma ISO 15489 identifica como procesos clave de la gestión de documentos los siguientes (Nuñez, 2007):

1. **Incorporación de documentos al sistema (Apartados 9.1 y 9.3).** A partir del análisis del marco regulatorio y de los procesos de la organización, se puede establecer que documentos deberían producirse y recibirse, así como los metadatos por los cuales

recuperar su información y ubicarlos. Se debería diseñar una metodología para denominación, identificación y valoración de las series documentales a objeto de evaluar los documentos que satisfagan las necesidades de gestión y de clientes internos y externos, presentes y futuras y que cumplan con los requisitos legales.

2. **Determinación de plazos de conservación (Apartado 9.2).** El SGD debería elaborar Tablas de Retención de Documentos que expresen los tiempos de retención de los documentos durante su paso por los diferentes archivos de la organización.
3. **El registro de los documentos (Apartado 9.4).** Todo documento debe registrarse en el momento que se ingresa al sistema y no debería hacérsele ningún proceso hasta que no quede registrado. Con el registro se da testimonio de la creación y del inicio de la vigencia del documento, así como de su incorporación al sistema.
4. **La clasificación de documentos (Apartado 9.5).** A través de un cuadro de clasificación funcional que sea una representación de las actividades que se realicen (series documentales) que facilite la organización, la descripción y el acceso a los documentos.
5. **La instalación, conservación y uso de los documentos (Apartado 9.6).** Los documentos deberían almacenarse en soportes y formatos que garanticen su disponibilidad, fiabilidad, autenticidad y conservación durante el período de tiempo que se necesiten, por lo que requieren de unas condiciones ambientales de almacenamiento, políticas de limpieza, preservación y restauración y materiales que alarguen su conservación.
6. **El control del acceso a los documentos (Apartado 9.7).** Las organizaciones deberían de disponer de directrices formales que regulen a quién se les permite el acceso a los documentos y en qué circunstancias. De esta misma forma se ha de aplicar políticas y niveles de seguridad a los sistemas automatizados, siendo variables para el caso del soporte papel o el electrónico, según lo establecido en las normas y requisitos en la materia.
7. **La trazabilidad de la gestión de documentos (Apartado 9.8).** Se refiere al control y seguimiento del movimiento y uso de los documentos dentro del SGD, lo cual permite identificar una acción pendiente en ejecución, la recuperación de un documentos, prevenir su pérdida, supervisar el uso en relación con la seguridad y

mantenimiento de los sistemas, mantener una pista de auditoría de las operaciones relacionadas con los documentos, mantener la capacidad para identificar las tareas que originaron los documentos individuales cuando los sistemas se han fusionado o migrado. La trazabilidad se inicia en el registro y sigue su curso durante la tramitación, organización, instalación, préstamo, transferencia o eliminación del documento, por lo que se hace una traza de las acciones y de la ubicación de los documentos.

8. **La selección (disposición) de los documentos (Apartado 9.9).** Las normas a ser establecidas para la disposición regularán la retirada de los documentos de los sistemas, por lo que deberían tomarse en cuenta algunas políticas:
    - Inmediata destrucción física, incluido el borrado o la sobreescritura
    - La conservación durante un mayor período de tiempo en la unidad organizativa
    - El traslado a un depósito o medio de almacenamiento apropiado bajo el control de la organización productora
    - Transferencia a otra organización que asuma la responsabilidad de las actividades por motivos de reestructuración, venta, privatización y otros.
    - Transferencia a un deposito gestionado por un proveedor independiente (custodia de documentos) con el que se establece un contrato de almacenamiento
    - Transferencia de responsabilidad a una autoridad competente, aunque el almacenamiento físico del documento siga realizándose en la organización que lo creó
    - La transferencia de los documentos al archivo histórico de la organización
    - La transferencia de los documentos a una autoridad archivística externa, por ejemplo, el Archivo General de la Nación
9. **La documentación de los procesos clave (Apartado 9.10)** de toda la organización, a fin que esta información pueda servir para mejorar la calidad de las actividades, a la vez de servir de base para el diseño de los distintos procesos del tratamiento documenta.

3.6.4.1.2- Por qué se hace innovación con la aplicación de la norma ISO 15489-2001

La aplicación de la norma ISO 15489 en una organización viene enmarcada en un cambio organizacional que tiene por objeto implementar un modelo de calidad sustentado en la gestión de los procesos de la empresa, a fin de controlar las disfunciones, simplificar y optimizar los trámites tanto internos como externos, agilizando de esta forma todas las transacciones que se realizan.

Es innovación ya que se establecen planes y proyectos que tienen impacto en la cultura de la organización y en su recurso humano, al prepararlos para trabajar de una nueva forma que trae a su vez consigo la sensibilización hacia la importancia de la realización de sus actividades como parte de la gestión empresarial y de los documentos, fomentando la responsabilidad social corporativa, la generación de ideas y el compromiso, cumpliendo con los estándares normativos nacionales e institucionales.

La gestión de documentos genera innovación al estar vinculada a un proceso institucional de cambio tecnológico para mejorar los tiempos de respuesta en la búsqueda y almacenamiento de la información, sobre todo de los metadatos de los documentos que posibilitan servir de sustento para la interoperabilidad de todos los sistemas de gestión de la organización. Es así como se desarrollan servicios y productos tecnológicos a partir de la solvencia de las necesidades y requerimientos de información documental de los clientes internos y eternos.

Actualmente a nivel mundial se está desarrollando y aplicado métodos para la gestión de documentos electrónicos, área que está en pleno desarrollo a raíz de aprobación de las normas europeas Moreq y Moreq2. En Venezuela[23] se están dando grandes avances para la validación de firmas electrónicas con el objeto que las organizaciones comiencen a trabajar

[23] Se recomienda consultar el compendio de Recomendaciones de Normas Técnicas en Tecnologías de Información Libres para la Administración Pública elaborado por el Centro Nacional de Tecnologías de Información (CNTI)(2010).

con sistemas informáticos en donde los trámites se hagan utilizando documentos electrónicos firmados electrónicamente por los mismos tramitantes y receptores.

Es innovación ya que está vinculada con la calidad, puesto que los clientes internos y externos quedan satisfechos al encontrar la información cuando la requieren, generando con ello un compromiso permanente por parte del ente coordinador del SGD en el mantenimiento de adecuados niveles de calidad.

3.6.4.2.- Norma ISO 30300: Management System for Records (MSR)

El interés por integrar la gestión de documentos en la gestión de toda la organización y su estrategia organizacional, ha sido el motivo principal para que a mediados del 2011 la ISO apruebe una familia de normas para normalizar los sistemas de gestión de documentos. De allí que surja la serie 30300.

Esta nueva norma se fundamenta según Moro (2010) en un proceso de revisión de la aplicación de la norma ISO 15489, y el establecimiento de un cuerpo conceptual de planificación estratégica de los sistemas de documentos y su gestión, a fin de consolidar los principios de un Sistema Normalizado de Gestión (MSS) con enfoque al cliente, al liderazgo, la responsabilidad, la toma de decisiones basadas en la evidencia, a los procesos, al componente sistémico de la gestión y a la mejora continuada de las actividades.

La familia 30300 estará estructurada por cinco (05) normas, complementadas por otro conjunto de normas (Moro, 2010):

FUNDAMENTACIÓN	NORMAS PROPUESTAS
Principios y terminología	ISO/DIS 30300:2009
Requisitos	ISO/DIS 30301:2010
Directrices de impementación	ISO 30302
Acrediatación /Certificación	ISO 30303
Desarrollo complementario y especificidad	ISO 23081-1-2/3 ISO/TR 26122 ISO 13008 Migración y conversión ISO/TR 13028 Digitalización ISO 16175-1/3 Entornos de oficina

CAPITULO IV

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS Y ARCHIVOS (SIGEDA) PARA LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA

4.1.- Consideraciones Generales

El cuarto y último capítulo de la investigación tiene por objeto presentar la aplicación práctica de la norma ISO 15489 en el diseño de un Sistema de Gestión de Documentos y Archivos (SIGEDA), para la Facultad de Ciencias de la Universidad Central de Venezuela, a partir de los diferentes elementos expuestos en el Marco Teórico. Con este propósito se proponen una serie de estrategias, que enmarcadas en las etapas de la conformación de este sistema, podrán ser de aplicación práctica tanto para la Facultad de Ciencias como para toda la UCV.

Debido a la extensión del producto de la aplicación de la Norma ISO 15489 en una organización, se ha optado por incluir en la presente investigación sólo los resultados de las estrategias de gestión de documentos más significativas[24] aplicadas a la Facultad de Ciencias de la UCV, en algunos casos, se presenta resumida la información, la cual puede ampliarse en los anexos, o se han aplicado estudios a muestras de unidades, procesos o personas a ser evaluados y/o consultados como ejemplo de lo que podría ser una sistematización global de la utilización de esta norma en toda la facultad.

[24] Otras estrategias de gestión de documentos aplicadas a la Facultad de Ciencias de la UCV no incluidas en la presente investigación por su extensión en páginas, pueden visualizarse en el sitio web del Sistema de Gestión de Documentos y Archivos (SIGEDA) de la Facultad de Ciencias de la UCV, cuya dirección es: http://www.ciens.ucv.ve/coordad/sigeda.html

4.2.- Estrategias para el diseño e implantación del Sistema de Gestión de Documentos y Archivos (SIGEDA) de la Facultad de Ciencias de la UCV

Siguiendo las etapas de implantación de un Sistema de Gestión de Documentos establecidas en la norma ISO 15489, a continuación se presenta una serie de cuadros en donde se proponen para cada una de estas etapas, las diversas estrategias y actividades que han de realizarse en la Facultad de Ciencias de la UCV para diseñar y desarrollar su Sistema de Gestión de Documentos y Archivos (SIGEDA). De acuerdo con el apartado 8.4 de la primera parte de la norma, la metodología propuesta no está concebida de un modo lineal, por lo que las estrategias y tareas a realizar pueden darse en diferentes etapas, de forma reiterada, parcial o gradualmente, a partir de las necesidades de la organización, los requisitos formales de conformidad y los cambios operados en el entorno de la organización y de la gestión de documentos, dichas etapas son:

A. Investigación Preliminar
B. Análisis de las actividades de la organización
C. Identificación de los requisitos -necesidades con respecto a los documentos
D. Evaluación-valoración de los sistemas existentes
E. Identificación de estrategias para cumplir los requisitos
F. Diseño de un Sistema de Gestión de Documentos
G. Implementación del Sistema de Gestión de Documentos
H. Revisión posterior a la implementación

Para que este proyecto se realice eficazmente, se requiere del apoyo político y presupuestario de las autoridades de la Facultad de Ciencias, partiendo por la inclusión de las estrategias propuestas en esta investigación dentro de los planes de desarrollo organizativo, normativo y tecnológico de esta dependencia.

Etapa	Definición	Estrategias	Actividades
A. Investigación Preliminar	Proporcionar a la organización una comprensión de las actividades que realiza, a fin de identificar los factores que influyen en la necesidad de crear y mantener documentos. Consiste desarrollar un modelo conceptual que identifique y documente el propósito de la organización, su estructura, marco legal, reglamentario, político y social. Proporciona una visión general de las fortalezas, debilidades de la organización en materia de Gestión de Documentos. Fundamenta futuras tomas de decisiones eficaces con relación a los sistemas de gestión de documentos, detectando los problemas que posee la organización en esta materia y evaluando la viabilidad y riesgos que pueden existir en la ejecución de las distintas soluciones. Sirve como base para la futura construcción del cuadro de clasificación y el diseño de las tablas de retención documental. Permite evaluar la responsabilidad de la organización en cuanto a la conformidad de los requisitos para la creación y conservación de documentos.	• Compilar la misión, visión, objetivos, estructura organizativa, marco regulatorio, normativo, económico, político y social de la Facultad de Ciencias.	• Elaborar un cuestionario para la compilación a través de la revisión de fuentes de información (página web institucional, memorias, informes, documentos fundacionales, organigramas, planes estratégicos y/o operativos, políticas y normas institucionales, etc.), de la misión, visión, objetivos, estructura organizativa, marco regulatorio, normativo, económico, político y social de la Facultad de Ciencias. • Revisar, analizar, registrar y documentar la información recopilada.
		• Detectar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la organización con relación a la gestión de documentos.	• Elaborar y analizar un cuestionario a ser aplicado a modo de entrevista a directivos de la organización para compilar información referida a las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la facultad con relación a la gestión de documentos. • Elaborar el DOFA de la Facultad de Ciencias, relacionado con la gestión de documentos.

Etapa	Definición	Estrategias	Actividades
B. Análisis de las actividades de la organización	Consiste en desarrollar un modelo conceptual sobre qué hace la organización y cómo lo hace, con el fin de demostrar cómo se relacionan los documentos tanto con las actividades de la organización como con los procesos de negocio, contribuyendo, en etapas posteriores, a la toma de decisiones acerca de la creación, incorporación, control, almacenamiento y disposición de los documentos. Proporciona las herramientas necesarias para sistematizar el análisis de la organización y aprovechar asertivamente sus resultados en el diseño del sistema de gestión de documentos. Analiza dos aspectos: la entidad como estructura organizativa y sus funciones.	• Determinar competencias, funciones, procesos y actividades de la organización.	• Revisar la información recopilada en la Etapa A. • Identificar las competencias, funciones y procesos de la facultad.
		• Elaborar un mapa de los procesos de negocio de la organización.	• Elaborar un mapa con los diferentes procesos que se realizan en la facultad, categorizados a partir de las funciones y competencias.
		• Diseñar una metodología para analizar y registrar los procesos de la organización.	• Diseñar una metodología y sus formatos para recopilar y registrar información sobre los procesos y actividades que se efectúan en el marco de la realización de las funciones y competencias de la facultad, así como de los diferentes documentos que se generan en dichos procesos.
		• Elaborar un catálogo con los procesos de la organización.	• Aplicar la metodología para el levantamiento, registro y simplificación de los procesos de la facultad.
			• Diseñar y difundir un catálogo de los procesos levantados, registrados y simplificados de la facultad.

Etapa	Definición	Estrategias	Actividades
C. Identificación de los requisitos -necesidades con respecto a los documentos	Consiste en identificar los requisitos que ha de cumplir la organización al crear, recibir y guardar los documentos, reflejo de sus actividades. Identifica las necesidades e información relativas a cada una de las funciones y actividades. Dichos requisitos han de documentarse de forma estructurada y fácil de utilizar. Se realiza a través del análisis sistemático de las necesidades de la organización, obligaciones legales y normativas y de otras responsabilidades de carácter general que la organización tenga que asumir ante la sociedad. Se han de establecer los riesgos derivados por la falta de creación y conservación de documentos. Apoyará la identificación de los requisitos mínimos de documentos e información. Proporciona razones para la creación, mantenimiento y disposición de los documentos. Sirve de base para el diseño de los sistemas de gestión que se encargarán de su incorporación y mantenimiento.	• Análisis sistemático de las necesidades de la organización en materia de documentos, obligaciones legales, normativas, operacionales y sociales	• Revisar las fuentes de información recopiladas en la Etapa A, y los resultados obtenidos en la Etapa B. • Revisar cada proceso de la facultad y los documentos que se producen en ellos, e indagar cuales son los requisitos internos y externos, legales-normativos, operacionales y sociales que influyen sobre la producción, retención, conservación permanente y eliminación de estos. • Establecer los riesgos que derivan del incumplimiento de cada requerimiento. • Elaborar un registro con los diferentes requerimientos.

Etapa	Definición	Estrategias	Actividades
D. Evaluación-valoración de los sistemas existentes	Consiste en analizar los sistemas de gestión de documentos y otros sistemas de información existentes para valorar en qué medida dichos sistemas incorporan y mantienen documentos procedentes de las actividades de la organización. Sirve de la base para el desarrollo de nuevos sistemas y el rediseño de los existentes.	• Describir los sistemas existentes en la organización.	• Identificar cuáles son los diferentes sistemas que interactúan en la gestión de los documentos. • Evaluar el sistema de gestión de documentos actual de la Facultad de Ciencias. • Evaluar la plataforma y capacidades tecnológicas actuales de la Facultad de Ciencias.
		• Analizar en qué medida los sistemas detectados cumplen con los requisitos acordados para la organización en materia de documentos.	• Evaluar en qué medida estos sistemas satisfacen las necesidades de información y documentación de la facultad.

Etapa	Definición	Estrategias	Actividades
E. Identificación de estrategias para cumplir los requisitos	Consiste en identificar estrategias, políticas, procedimientos, normas, herramientas y otros instrumentos que la organización debería adoptar para asegurar la creación y mantenimiento de los documentos necesarios para reflejar la actividad de la organización. Las estrategias pueden aplicarse a cada uno de los requisitos antes diagnosticados o por separado o conjuntamente. Las estrategias deberían seleccionarse en función del nivel de riesgo derivado del incumplimiento de un determinado requisito. Las estrategias pueden incluir: la adopción de políticas y procedimientos, establecimiento de normas, diseño de nuevos componentes del sistema, implementación de sistemas de forma que satisfagan los requisitos identificados	• Identificar los requerimientos en materia de políticas y normas institucionales para la gestión de los documentos.	• Listar cuales serían las políticas y normas institucionales que se requieren para cumplir los requerimientos para gestionar de forma eficiente, eficaz y efectiva los documentos de la facultad.
		• Determinar cuáles son los recursos requeridos para gestionar los documentos de la organización.	• Determinar y listar los recursos financieros, humanos, tecnológicos, espacio físico, materiales y equipos necesarios para gestionar los documentos de la facultad.
		• Identificar los procesos y herramientas técnicas archivísticas que servirán de apoyo a la gestión de documentos.	• Identificar y listar los procesos, herramientas y lineamientos técnicos archivísticos que han de diseñarse y mantenerse para gestionar los documentos en la facultad.
		• Determinar los sistemas de información requeridos para apoyar la gestión de documentos.	• Determinar y listar los sistemas de información e informáticos que han de diseñarse para apoyar los procesos de gestión de documentos en la facultad.

Etapa	Definición	Estrategias	Actividades
F. Diseño de un Sistema de Gestión de Documentos	Consiste en transformar las estrategias en acciones, a través de un plan para la consolidación de un Sistema de Gestión de Documentos que cumpla con los requisitos detectados. Engloba procesos, personas, herramientas funcionales y normativas y tecnología.	• Definir la estructura organizativa, normativa, técnica y funcional del Sistema de Gestión de Documentos.	• Definir la estructura organizativa, funcional, normativa, técnica, responsabilidades del Sistema de Gestión de Documentos de la Facultad de Ciencias.
		• Diseñar procesos y herramientas técnicas archivísticas que servirán de apoyo a la gestión de documentos.	• Diseñar los procesos, herramientas y lineamientos técnicos archivísticos para la gestión de documentos.
		• Definir los sistemas tecnológicos que servirán de apoyo a la gestión del Sistema de Gestión de Documentos.	• Definir las partes componentes (especificaciones) de los diferentes sistemas tecnológicos que apoyarán la realización de los procesos de gestión de documentos. • Definir la interoperabilidad entre los sistemas de información del SIGEDA con los demás sistemas de gestión de la facultad.
		• Definir lineamientos para la difusión de las actividades del sistema.	• Definir los diferentes modos de difusión de las actividades que se llevan a cabo en la gestión de documentos de la facultad.
		• Diseñar un plan de formación del recurso humano de la organización y de los usuarios del sistema.	• Establecer el plan de formación del recurso humano y demás miembros de la comunidad que van interactuar con el Sistema de Gestión de Documentos de la Facultad de Ciencias.
		• Diseñar un plan para la consolidación e implementación del Sistema de Gestión de Documentos.	• Establecer un plan operativo para la consolidación del Sistema de Gestión de Documentos y Archivos (SIGEDA) de la Facultad de Ciencias.

Etapa	Definición	Estrategias	Actividades
G. Implementación del Sistema de Gestión de Documentos	Consiste en aplicar de forma sistemática el conjunto de estrategias, integrando el sistema de gestión de documentos a los sistemas de comunicación y los procesos de negocio.	• Ejecutar el plan operativo diseñado para consolidar el Sistema de Gestión de Documentos.	• Implementar la ejecución del plan operativo diseñado para consolidar el Sistema de Gestión de Documentos y Archivos de la Facultad.
		• Documentar los resultados de la aplicación de las estrategias.	• Documentar y difundir los resultados de la ejecución de las estrategias implementadas.
			• Elaborar informes de rendimiento.

Etapa	Definición	Estrategias	Actividades
H. Revisión posterior a la implementación	Consiste en medir la eficacia del Sistema de Gestión de Documentos diseñado, estableciendo correcciones y soluciones a los problemas detectados	• Analizar la eficacia del Sistema de Gestión de Documentos y Archivos.	• Determinar la eficacia del Sistema de Gestión de Documentos y Archivos en apoyo al mejoramiento de los niveles de calidad de la gestión de la facultad. • Realizar entrevistas al personal a fin de conocer sus impresiones en cuanto a las estrategias emprendidas en la materia. • Determinar si se están cumpliendo los diferentes procesos, herramientas y actividades técnicas en el tratamiento archivístico de los documentos.
		• Definir indicadores de gestión fundamentados en el uso de los documentos.	• Construir indicadores de gestión para la evaluación permanente del Sistema de Gestión de Documentos y Archivos de la Facultad de Ciencias.

4.3.- Aplicación de Estrategias para la creación de un Sistema de Gestión de Documentos y Archivos (SIGEDA) para la Facultad de Ciencias de la UCV

A partir de las estrategias anteriormente reseñadas, a continuación se presentan los resultados de la aplicación en la Facultad de Ciencias de la UCV de algunas de las estrategias más significativas en materia de gestión de documentos, no se incluyen las referidas a las Etapas G y H, ya que las mismas han de diseñarse a la hora de llevar a cabo el proyecto dentro de la Facultad de Ciencias y no como ejercicio académico-investigativo:

4.3.1.- Investigación preliminar para la consolidación de un Sistema de Gestión de Documentos y Archivos (SIGEDA) para la Facultad de Ciencias de la UCV

4.3.1.1.- Información sobre la misión, visión, objetivos, estructura organizativa, marco regulatorio, normativo, económico, político y social de la Universidad Central de Venezuela y la Facultad de Ciencias

Para realizar esta etapa se elaboró un cuestionario incluido en el Anexo Nº 2 con el objeto de recopilar y registrar la siguiente información de:

- **Universidad Central de Venezuela:** Misión, Visión, Objetivos, Valores, Estructura Organizativa, Plan Operativo.
- **Facultad de Ciencias:** Misión, Objetivos, Estructura Organizativa, Marco Regulatorio, Marco Económico, Marco Social, Marco Político, Historia.

Este cuestionario fue llenado por el investigador utilizando fuentes de información localizadas en internet y en el Centro de Documentación Administrativa de la Facultad de Ciencias. Asimismo, el cuestionario fue enviado vía correo electrónico a la Jefa de Presupuesto de la Facultad de Ciencias, quien tiene entre sus funciones, diseñar y mantener actualizadas las fichas informativas y organigramas de los diferentes departamentos de la facultad, por lo que sus aportes fueron importantes para recopilar la información.

4.3.1.1.1.- Universidad Central de Venezuela

Misión: La Universidad Central de Venezuela tiene como misión crear, asimilar y difundir el saber mediante la investigación y la enseñanza; completar la formación integral iniciada en los ciclos educacionales anteriores; y formar los equipos profesionales y técnicos que necesita la nación para su desarrollo y progreso. (UCV, 2009)[25]

Visión: Ser el centro de referencia nacional e Internacional en la formación de talento humano necesario y en la generación, gestión y difusión del conocimiento. (UCV, 2009)

Objetivos:

- Fomentar la investigación de nuevos conocimientos en beneficio del bienestar y progreso del ser humano, de la sociedad y del desarrollo independiente de la nación.
- Dirigir la enseñanza hacia la formación integral de profesionales y a la capacitación del individuo en función de las necesidades de la sociedad y su desarrollo.
- Participar, a través de programas de Extensión y Apoyo, en la solución de los problemas sociales que enfrente el país. (UCV, 2009)

Valores:

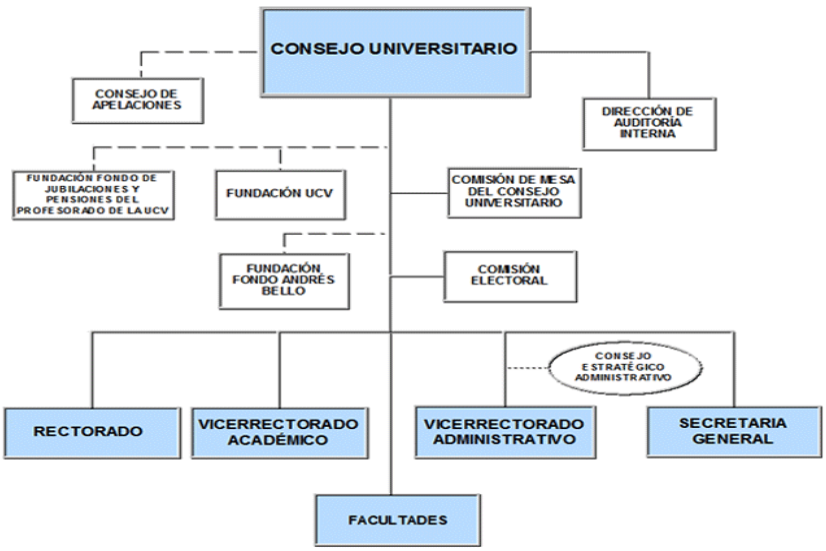
- Autonomía: Entendida como el derecho de procurarse sus propias reglas, su propio gobierno y sus propios fines, y con el deber de orientar estos fines a las necesidades fundamentales de la sociedad, garantizando así la pertinencia en la creación, difusión y gestión del conocimiento.
- Democracia: Comprometidos con la reivindicación del principio de convivencia, para lograr la participación y la equidad entre todos los miembros de la comunidad universitaria, proyectándolos hacia la relación de la universidad con su entorno, entendido en un estado social de derecho donde exista el imperio de la Ley.
- Equidad: Asumida como la obligación moral de garantizar la participación y el ingreso de manera igualitaria, garantizando la igualdad de oportunidades de los distintos grupos

[25] Los datos sobre misión, visión, valores y estructura de la UCV fueron obtenidos de su sitio web: http://www.ucv.ve

sociales, poniendo especial atención a los sectores que por diversa índole han sido excluidos del sistema universitario.

- Calidad y Excelencia Académica: Demostrada en su capacidad y liderazgo en la formación, transmisión, aplicación y gestión del conocimiento por encima del simple cumplimiento formal, y reconocidos por los distintos actores tanto a nivel nacional como internacional, vinculados a la sociedad del conocimiento.
- Pertenencia: Salvaguardada en la capacidad de la universidad de formar el recurso humano apto para contribuir integralmente con la sociedad, a través de la función de aplicación del conocimiento, basado en el mandato legal de la búsqueda de la verdad; y en el compromiso personal de estar en una permanente auto evaluación institucional que permita adelantarse y adaptarse oportunamente con las necesidades de la sociedad.
- Pluralidad y Tolerancia: Rasgo característico y base fundamental sobre la cual se sustenta la ética y la moral universitaria, protegiendo y garantizando la expresión y discusión abierta de las distintas corrientes del pensamiento universal a través del debate y del diálogo refrendando el respeto mutuo y reivindicando el valor de la Verdad. (UCV, 2009)

Estructura organizativa:

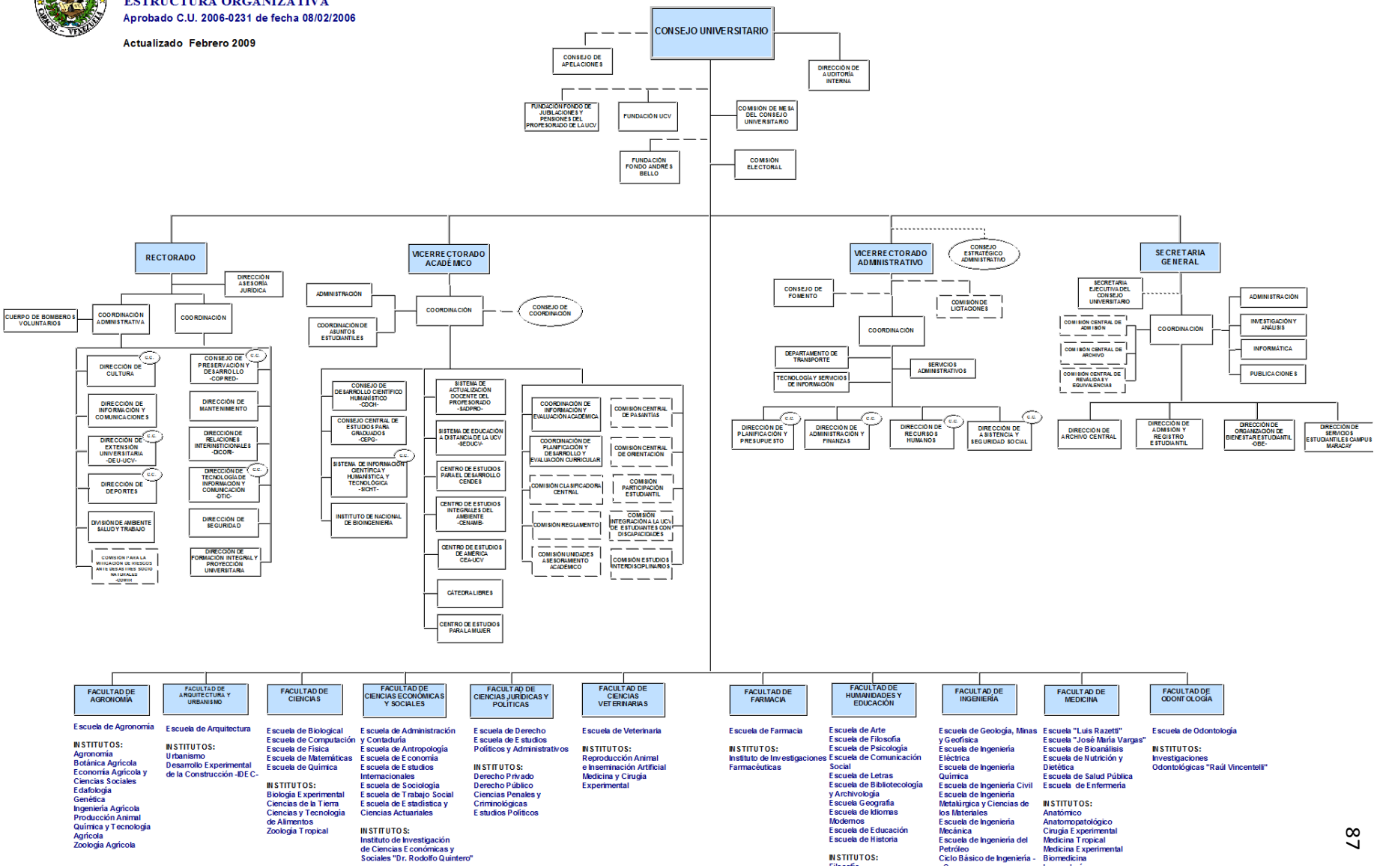


UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Aprobado C.U. 2006-0231 de fecha 08/02/2006

Actualizado Febrero 2009



FACULTAD DE AGRONOMÍA

Escuela de Agronomía

INSTITUTOS:
Agronomía
Botánica Agrícola
Economía Agrícola y Ciencias Sociales
Edafología
Genética
Ingeniería Agrícola
Producción Animal
Química y Tecnología Agrícola
Zoología Agrícola

FACULTAD DE ARQUITECTURA Y URBANISMO

Escuela de Arquitectura

INSTITUTOS:
Urbanismo
Desarrollo Experimental de la Construcción -IDEC-

FACULTAD DE CIENCIAS

Escuela de Biological
Escuela de Computación
Escuela de Física
Escuela de Matemáticas
Escuela de Química

INSTITUTOS:
Biología Experimental
Ciencias de la Tierra
Ciencias y Tecnología de Alimentos
Zoología Tropical

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES

Escuela de Administración y Contaduría
Escuela de Antropología
Escuela de Economía
Escuela de Estudios Internacionales
Escuela de Sociología
Escuela de Trabajo Social
Escuela de Estadística y Ciencias Actuariales

INSTITUTOS:
Instituto de Investigación de Ciencias Económicas y Sociales "Dr. Rodolfo Quintero"

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS

Escuela de Derecho
Escuela de Estudios Políticos y Administrativos

INSTITUTOS:
Derecho Privado
Derecho Público
Ciencias Penales y Criminológicas
Estudios Políticos

FACULTAD DE CIENCIAS VETERINARIAS

Escuela de Veterinaria

INSTITUTOS:
Reproducción Animal e Inseminación Artificial
Medicina y Cirugía Experimental

FACULTAD DE FARMACIA

Escuela de Farmacia

INSTITUTOS:
Instituto de Investigaciones Farmacéuticas

FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN

Escuela de Arte
Escuela de Filosofía
Escuela de Psicología
Escuela de Comunicación Social
Escuela de Letras
Escuela de Bibliotecología y Archivología
Escuela Geografía
Escuela de Idiomas Modernos
Escuela de Educación
Escuela de Historia

INSTITUTOS:

FACULTAD DE INGENIERÍA

Escuela de Geología, Minas y Geofísica
Escuela de Ingeniería Eléctrica
Escuela de Ingeniería Química
Escuela de Ingeniería Civil
Escuela de Ingeniería Metalúrgica y Ciencias de los Materiales
Escuela de Ingeniería Mecánica
Escuela de Ingeniería del Petróleo
Ciclo Básico de Ingeniería -

FACULTAD DE MEDICINA

Escuela "Luis Razetti"
Escuela "José María Vargas"
Escuela de Bioanálisis
Escuela de Nutrición y Dietética
Escuela de Salud Pública
Escuela de Enfermería

INSTITUTOS:
Anatómico
Anatomopatológico
Cirugía Experimental
Medicina Tropical
Medicina Experimental
Biomedicina

FACULTAD DE ODONTOLOGÍA

Escuela de Odontología

INSTITUTOS:
Investigaciones Odontológicas "Raúl Vincentelli"

Plan Estratégico:

Según el sitio web de la UCV (2009), el Plan Estratégico[26] de esta casa de estudio, es la herramienta que permitirá crecer como universidad con una orientación determinada, organizada y ordenada dentro de una visión integral y compartida del modelo de universidad que se requiere, ubicándola como centro de referencia nacional e internacional, preparada para contribuir al desarrollo integral de la nación. Este plan está conformado por seis (06) lineamientos estratégicos que apuntan a desarrollar paulatinamente los cambios necesarios para capacitar a la UCV para dar los cambios necesarios que la sociedad requiere:

- Visión UCV
- Modelo de Universidad
- Organización Universitaria
- Infraestructura
- Marco Normativo
- Finanzas
- Excelencia Académica
- Pertinencia

Dentro de estos lineamientos se encuentran las prioridades señaladas por el equipo rectoral para su plan de gestión, además de incluir a las actividades administrativas como un soporte fundamental para el logro y la consecución de tales lineamientos.

Para el diseño de este plan se ha utilizado el Balanced Scorecard, también conocido como BSC, Cuadro de Mando Integral o Tablero de Comando, el cual tiene entre sus múltiples bondades una mayor armonización y mejora de los resultados financieros y la toma segura de decisiones. El BSC es un modelo integrado porque utiliza las cuatro (04) perspectivas indispensables para ver una empresa o área de la empresa como un todo: busca el balance entre indicadores financieros y no financieros, el corto plazo y el largo plazo, los indicadores de resultados y los de proceso y un balance entre el entorno y el interior de la empresa (Kaplan y Norton, 2002).

[26] Los documentos del Plan Estratégico de la UCV y de la Facultad de Ciencias pueden visualizarse en la dirección web: http://www.ciens.ucv.ve/coordad/planificacion.html

4.3.1.1.2.- Facultad de Ciencias de la Universidad Central de Venezuela

En la página web de la Facultad de Ciencias (2011)[27], se encuentra plasmada la siguiente información sobre esta dependencia universitaria:

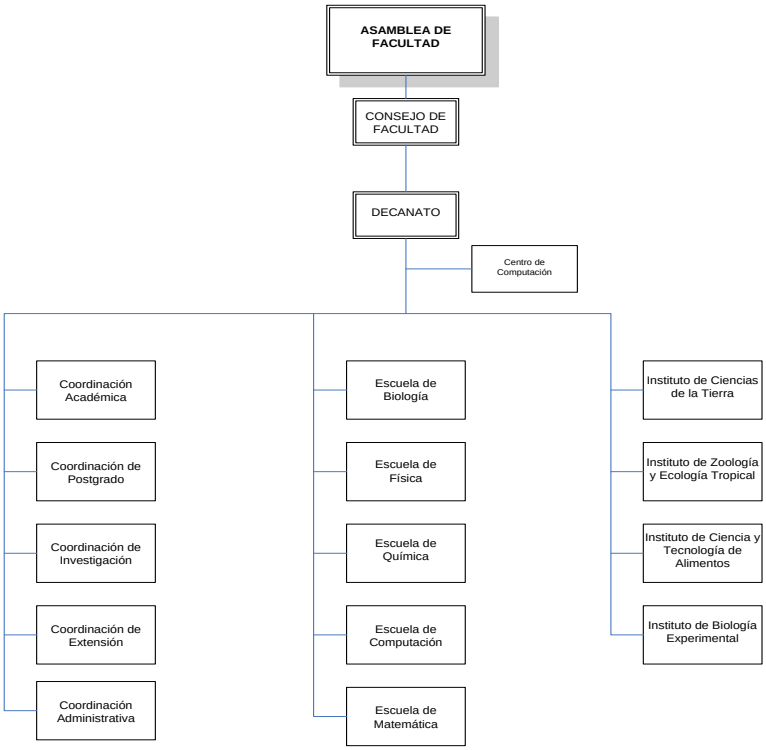
Misión: Formar recursos humanos de alto nivel, capaces de ejecutar, en ambientes de cambio constante, los diferentes quehaceres de la Ciencia: docencia, investigación, innovación y desarrollo, extensión y asesoría para internalización de principios, valores y actitudes que contribuyan al desarrollo social mediante el manejo y producción del conocimiento científico.

Objetivos:

- Formar profesionales con sólido nivel académico en las ramas de la Biología, Computación, Física, Geoquímica, Matemáticas y Química.
- Formar investigadores, docentes y profesionales de alta calidad, a nivel superior a la Licenciatura.
- Promover y desarrollar actividades de investigación.
- Mantener intercambios científicos con otros Centros Nacionales e Internacionales.
- Captar financiamiento de las investigaciones ante instituciones externas a través de la promoción de las investigaciones.
- Promover actividades de extensión o complementarias a la Docencia y a la Investigación.
- Insertar y proyectar las actividades de la Facultad de Ciencias en la sociedad.
- Prestar servicio y asesoramiento técnico a empresas oficiales y privadas en el ámbito nacional.
- Desarrollar proyectos de investigación y desarrollo

[27] El sitio web de la Facultad de Ciencias puede consultarse en: http://www.ciens.ucv.ve

Estructura Organizativa:



Historia:

Sánchez (2010), nos presenta en el Manual de Identidad e Imagen de la Facultad de Ciencias, la siguiente referencia sobre la historia de esta dependencia universitaria, la cual incluye referencias históricas reseñadas en conversaciones con el Dr. Tobías Lasser, las cuales fueron posteriormente verificadas a través de una búsqueda de documentos en el Archivo Histórico de esta Facultad:

El recorrido histórico comienza con la idea de crear en Venezuela una estructura académica que tuviese a cargo el desarrollo de la ciencia como disciplina. El Congreso de la Gran Colombia decretó el 18 de marzo de 1826, la Ley sobre Instrucción Pública. Por diversas razones, la Comisión encargada de presentar al Libertador Simón Bolívar el nuevo Estatuto Universitario, ignoró la proyectada Escuela de Ciencias, por tanto, no figuró en la constitución de la Pontificia Universidad aprobada el 28 de junio de 1827.

El deseo de crear una institución académica destinada a cumplir con estas funciones, encuentra un obstáculo en el año 1859, cuando a raíz de la Guerra de la Federación y por razones presupuestarias, no fue posible la aprobación de un Estatuto que incluyera una Facultad de Matemática, Física, Filosofía y Filología, la cual hubiese podido estar inmersa en la Sección de Filosofía en la Magna Casa de Estudios, en su lugar se creó la Facultad de Ciencias Exactas, a la cual se le anexó en 1895 la Escuela de Ingeniería, donde la preparación en matemática, física y química, estaba destinada a la educación de los estudiantes de ingeniería, con detrimento en la investigación de las ciencias naturales.

Un siglo después el Estatuto Orgánico de las Universidades Nacionales de 1946, creó la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas, en sustitución de la Escuela de Ingeniería. Esta nueva facultad estuvo compuesta por tres escuelas: Ingeniería, Arquitectura y Ciencias. Se integró la Escuela de Ciencias con los Departamentos ya existentes de Matemática, Geología, Física y Química, e incorporando el de Biología.

Paralelamente en ese mismo año, 1946, se emite el memorándum CU-28 donde el Consejo Universitario señala su opinión acerca de la enseñanza de las Ciencias Naturales en la Facultad de Filosofía de la Universidad Central de Venezuela. En dicho memorándum se analiza la situación del Instituto de Ciencias Naturales adscrito a la Facultad de Filosofía de la Universidad, explicando que el mismo no podía desarrollar en forma seria y suficiente la labor de investigación científica que debía efectuarse en el contexto de la realidad nacional, por lo que, debían realizarse estudios que fomentaran la creación de programas y temarios referentes a materias de índole biológica que pudieran ser incluidos como cursos regulares en esa Facultad, pero a su vez debía emprenderse cuanto antes las gestiones para que en Venezuela se creara una Facultad de Ciencias Biológicas.

En 1948, la Escuela de Ciencias adscrita a la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas, comienza a ser dirigida por el Dr. Tobías Lasser, médico cirujano de profesión con estudios de postgrado en Botánica en la Universidad de Michigan, Estados Unidos. La doble finalidad de formar ingenieros y comenzar a formar científicos en la Facultad de Ciencias Físicas y

Matemáticas, fue el motivo por el cual en 1950 se cambió el nombre de esta Facultad por el de Facultad de Ciencias Matemáticas y Naturales.

El 26 de julio de 1951, el Dr. Tobías Lasser, remite al Ministro de Educación Nacional y al Presidente del Consejo Nacional de Universidades informe donde presenta las consideraciones para la creación de una Facultad de Ciencias en la Universidad Central de Venezuela. El Presidente del Consejo Nacional de Universidades, envía al Rector y Presidente del Consejo Universitario de la Universidad Central de Venezuela, Dr. Julio de Armas, el informe del Dr. Lasser para que sea evaluado por ese cuerpo colegiado, el cual a su vez, remite el documento al Dr. Rafael De León, Decano de la Facultad de Ciencias Matemáticas y Naturales, para que realice las respectivas consideraciones de la propuesta. El 28 de septiembre de 1951, el Dr. De León remite al Dr. Eloy Dávila Celis, Rector y Presidente del Consejo Universitario, informe donde se objeta la idea del Dr. Lasser, al considerarla presuntuosa y extemporánea. Lamentablemente el 3 de octubre de 1951, el Prof. Luis Eduardo Arocha, Vicerrector y Secretario del Consejo Universitario, remite al Dr. De León un comunicado en el cual ese cuerpo suscribe el informe presentado por el Consejo de la Facultad de Ciencias Matemáticas y Naturales, coartando de esta forma la idea de crear una Facultad de Ciencias en la Universidad Central de Venezuela.

El empeño y tenacidad del Dr. Tobías Lasser hacia la consolidación de su idea, rechazada en varias oportunidades por diferentes entes y motivos, concluye felizmente años después, con la aprobación del Acuerdo Nº 63 de fecha 03 de marzo de 1958, en el que el Consejo Universitario presidido por el Dr. Francisco de Venanzi, aprueba la creación de la Facultad de Ciencias de la Universidad Central de Venezuela. En este acuerdo se señala que la Facultad de Ciencias quedará integrada por las Escuelas de Biología, Química y Ciencias Físicas y Matemáticas.

Diez días después, el 13 de marzo, se realiza el Acto Solemne de instalación de la Facultad de Ciencias, siendo los oradores de orden en ese acto, el Dr. Francisco De Venanzi, Rector de la UCV, Profesor Raimundo Chela matemático, y el entonces Bachiller Jesús María Pacheco García.

Marco Regulatorio

El marco regulatorio de la Universidad Central de Venezuela, es el mismo que ha de aplicarse en todas sus dependencias, sin embargo, cada facultad a través de su Consejo de Facultad y bajo aprobación del Consejo Universitario de la UCV, está en la potestad de elaborar reglamentaciones internas que apoyen la misión de la institución.

Ni la UCV, ni la Facultad de Ciencias poseen un compendio legal actualizado y a disposición de la comunidad universitaria. Durante muchos años, se publicó una compilación legislativa, siendo la del año 2000 la más reciente.

En el Anexo Nº 3 **COMPENDIO LEGAL NACIONAL, INSTITUCIONAL Y ARCHIVÍSTICO QUE APLICA EN LA REALIZACIÓN DE LOS TRÁMITES ACADÉMICOS Y ADMINISTRATIVOS EN LA UCV** se presentan una serie de cuadros que relacionan parte de la legislación nacional que ha de aplicarse en la Universidad Central de Venezuela, especializada en su mayoría al área de Educación Superior y Administración Pública. De igual forma, se presenta parte del compendio procedimental de la UCV en materia administrativa y la legislación archivística que afecta la gestión de documentos en toda institución pública venezolana[28].

Marco Social, Marco Económico y Marco Político

La Ley de Reforma Parcial de la Ley de Universidades publicada en Gaceta Oficial Nº 1429 de fecha 08-09-1970 establece el marco social, económico y político de las universidades venezolanas:

- Marco Social: Artículo 1
- Marco Económico: Artículos 13, 14 y 15
- Marco Político: Artículos 28.
    - En el Reglamento de la Ley de Universidades (1971): Artículos 6, 7,8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15,16,17,18, 19, 20

[28] Para conocer otras regulaciones legales que afectan las actividades de la Facultad de Ciencias, visite el enlace http://www.ciens.ucv.ve/coordad/sigeda_bibliotleg.html o revise el Anexo Nº 3 de la presente investigación.

4.3.1.2.- Identificación de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de la Facultad de Ciencias con relación a la Gestión de Documentos

Para determinar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la Facultad de Ciencias con relación a la Gestión de Documentos, se elaboró el **CUESTIONARIO PARA LA DETECCIÓN DE LAS FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA CON RELACIÓN A LA GESTIÓN DE DOCUMENTOS**, incluido como Anexo Nº 4, el cual se aplicó bajo la técnica de la encuesta. Este cuestionario fue consignado a cuatro (04) miembros de la comunidad de la facultad: el Coordinador Administrativo, la Jefa del Departamento de Presupuesto, la Coordinadora del Archivo Central, y la Coordinadora del Archivo de los Postgrados de la Facultad de Ciencias, funcionarios relacionados con el diseño de políticas de la Facultad de Ciencias en materia de gestión de documentos.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
• Apoyo y sensibilización de las autoridades a las actividades relacionadas con la gestión de documentos • Existencia de un Departamento de Documentación, Información y Archivo • Infraestructura tecnológica que permite el diseño y uso de sistemas de información en red • Personal profesional y técnico comprometido • Personal profesional capacitado en gestión de documentos • 60% de los documentos de la facultad, centralizados en el Archivo Central • Diseño y aplicación de lineamientos técnicos archivísticos para el tratamiento de los documentos • Suficientes materiales para apoyar los procesos de organización documental • Equipos de almacenaje de documentos en buen estado • Existencia de espacios físicos para la capacitación del personal • Excelentes relaciones entre el personal coordinador del Departamento de Documentación, Información y Archivo de la	• Escaso espacio físico para la ampliación de los locales de archivo • Personal secretarial no capacitado en técnicas archivísticas • Inexistencia de sistemas automatizados de apoyo a la gestión administrativa • Procesos no levantados, simplificados y registrados • Inexistencia de un catálogo o manual de procesos • Ausencia de servidores y equipos de digitalización y computación que apoyen los procesos de gestión de documentos • Inexistencia de políticas institucionales en materia de gestión de documentos • Inexistencia de un Reglamento de Gestión de Documentos • Documentos administrativos no normalizados • Inexistencia de un catálogo o manual de tipologías documentales normalizadas • No se realiza un registro y control de la entrada y salida de documentos, ni de la traza que va dejando el documento durante su trámite • Resistencia al cambio por parte del personal

Facultad de Ciencias con la Escuela de Bibliotecología y Archivología de la Universidad Central de Venezuela	administrativo • No existe tradición institucional y por ende no se ha hecho parte de la cultural institucional la gestión de documentos
OPORTUNIDADES	**AMENAZAS**
• Requerimiento de la sociedad y de la comunidad para la mejora de la calidad de las actividades universitarias • Financiamiento de Proyectos a través de la Ley Orgánica de Ciencia y Tecnología • Legislación nacional en materia de mejoramiento de los servicios al ciudadano	• Bajos recursos presupuestarios • Inestabilidad política y gremial de la universidad • Inestabilidad política del país • Inexistencia de un Sistema de Gestión de Documentos y Archivos en la UCV • Inexistencia de una unidad coordinadora de las actividades archivísticas en la UCV • Ausencia de un reglamento para el funcionamiento de los Archivos en la UCV

4.3.2.- Análisis de las actividades de la organización

4.3.2.1.- Identificación de competencias, funciones y procesos de la Facultad de Ciencias

Ana Duplá (1997) define a las competencias de una organización como la "medida de potestad que corresponde a cada órgano", por su parte Ventocilla (2005) argumenta que las competencias están constituidas por el conjunto de los atributos que posee una organización para responder a los requerimientos de su entorno y poder así perdurar en el tiempo, en este sentido, el desarrollo de las competencias exige un enfoque holístico, al involucrar todas las dimensiones de la organización, es decir, todas las **funciones y procesos** que se realizan dentro de esta.

Para conocer las competencias, funciones y procesos de la Facultad de Ciencias, debe establecerse una metodología para levantar y registrar sus procesos y procedimientos a partir del análisis de las actividades y funciones que se realizan en las unidades, departamentos o secciones que la conforman.

4.3.2.2.- Metodología para levantar y registrar procesos

La gestión de los documentos se afianza en el levantamiento, registro, simplificación, documentación y difusión de los procesos a partir del estudio de las funciones y actividades que se realizan en una organización. La Facultad de Ciencias carece del personal profesional y capacitado en el área de organización y sistemas que realice las actividades inherentes a la gestión de procesos institucionales, por lo que una de las estrategias institucionales a emprender es la de consolidar una Unidad de Gestión de Procesos.

La Norma ISO 15489 establece la elaboración de tres herramientas básicas en la Gestión de Procesos, enmarcadas dentro de los requisitos de calidad empresarial, las cuales se desarrollan a continuación por considerar que son de vital importancia y sustento para la realización de las sub-siguientes etapas:

- Mapa de procesos
- Catálogo de procesos
- Catálogo de documentos

4.3.2.2.1.- Mapa de procesos

De acuerdo con la Guía de Identificación y Análisis de Procesos de la Universidad de Cádiz (2007), un ***proceso*** es un conjunto de actividades y recursos interrelacionados que transforman elementos de entrada en elementos de salida aportando valor añadido para el cliente o usuario. Los recursos pueden incluir: personal, finanzas, instalaciones, equipos técnicos, métodos, etc. El propósito que ha de tener todo proceso es ofrecer al cliente / usuario un servicio correcto que cubra sus necesidades, que satisfaga sus expectativas, con el mayor grado de rendimiento en coste, servicio y calidad. Un ***procedimiento*** es la forma específica de llevar a término un proceso o una parte del mismo. Los resultados deseados en los procesos dependen de los recursos, la habilidad y motivación del personal

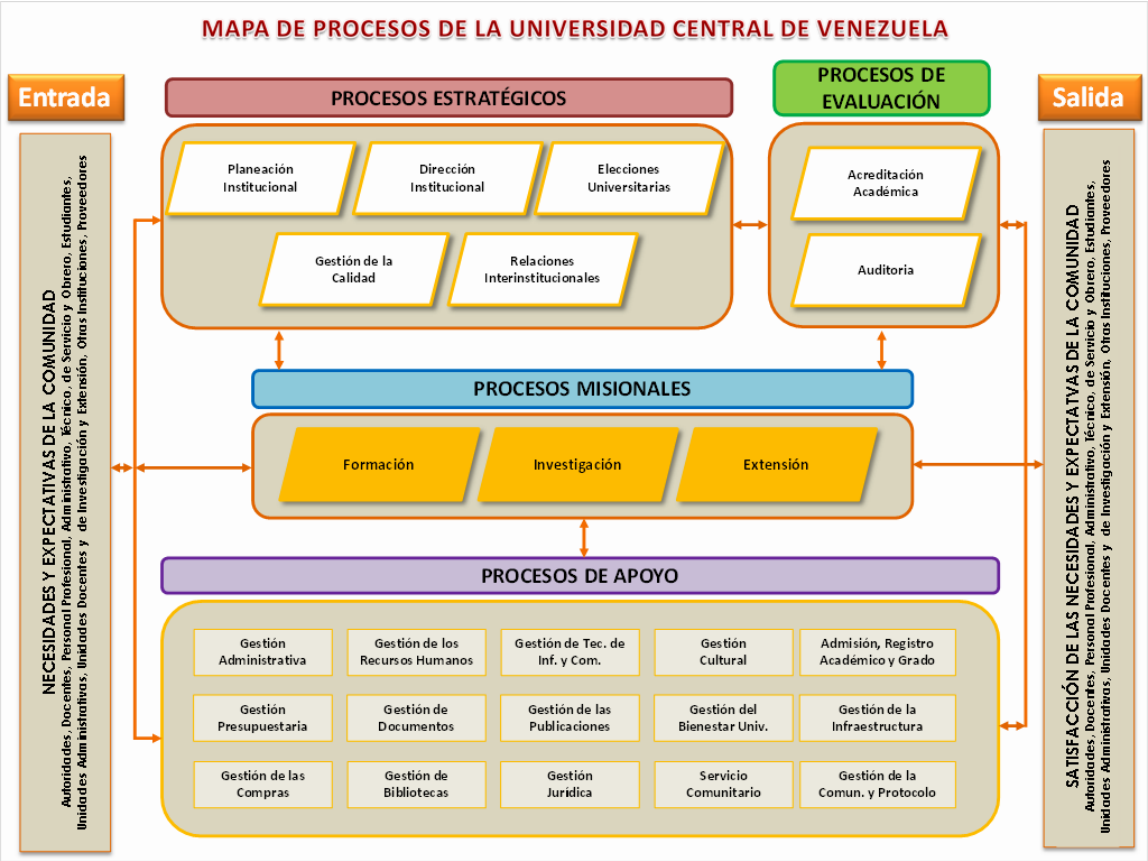
involucrado en el mismo, mientras los procedimientos son sólo una serie de instrucciones elaboradas para que las siga una persona o conjunto de personas.

Un ***mapa de procesos*** es una representación gráfica que ayuda a visualizar y estudiar todos los procesos que existen en una organización y su interrelación. Para diseñar un mapa de procesos han de elaborarse una serie de cuestionarios que permitan identificar los actores, y categorizar procesos de dirección, línea operativa, sub-procesos y procedimientos institucionales.

Con el objeto de visualizar la aplicación de esta etapa de la Norma ISO 15489 en la Facultad de Ciencias se propone utilizar de base los cuestionarios para determinar funciones y documentar procesos, elaborados por Pérez y Romero (2010) en su Trabajo Especial de Grado **METODOLOGIA PARA LA IDENTIFICACION Y VALORACION DE SERIES DOCUMENTALES DE LA GESTION DE RECURSOS HUMANOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA**, dichos cuestionarios fueron modificados y adaptados a los requerimientos de presente investigación:

1. Cuestionario para la detección funciones de las dependencias de la Facultad de Ciencias (Anexo Nº 5)
2. Cuestionario para el establecimiento de procesos y procedimientos realizados por las unidades administrativas (Anexo Nº 6)
3. Cuestionario para documentar procesos y procedimientos (Anexo Nº 7)

Metodológicamente la unidad administrativa encargada de gestionar los procesos institucionales deberá estudiar las competencias, funciones y procesos de toda la UCV y sus dependencias, y aplicar los cuestionarios a funcionarios claves que tengan relación directa con la realización de los procedimientos a levantar en cada facultad, tendiendo a la normalización, es decir, que los procesos y procedimientos de un área determinada sean los mismos en toda la UCV. A continuación se presenta una propuesta y aproximación al mapa de procesos para la Universidad Central de Venezuela:



4.3.2.2.2.- Catálogo de procesos

Según el Prof. Cruz Mundet (2006) el término Catálogo de Procesos ha sido tomado de la gestión de la calidad total (TQM), que en su transposición al lenguaje administrativo es conocido como manual o manuales de procesos, en donde se reseñan de forma ordenada los procesos de toda la organización. Este catálogo es el resultado de un completo proceso de análisis, diagnóstico de problemas y del levantamiento, registro y simplificación de los procesos institucionales.

Un Catálogo de Procesos se configura de la siguiente manera:

1. Listado de sub-procesos y procedimientos agrupados de acuerdo a los procesos reseñados en el mapa de procesos.

2. Análisis de los aspectos normativos y operacionales que afectan la realización de los procedimientos.
3. Levantamiento, registro y simplificación de los procedimientos a través de diagramas de flujo o flujogramas[29] u otras herramientas de representación como el PlayScript[30].
4. Compilación y publicación de los procesos y procedimientos estudiados

Debido a la magnitud de trabajo que reviste el realizar un Catálogo de Procesos para toda la Facultad de Ciencias, se optó por aplicar los cuestionarios reseñados en el punto anterior a :

Funcionario	Cargo
Claudia Oviedo	Jefa del Departamento de Administración
Clarizaimar Rojas	Jefa del Departamento de Presupuesto
Laura Rodríguez	Jefa del Departamento de Recursos Humanos

Se presenta a continuación una muestra del Catálogo de Procesos que ha de elaborarse para la Facultad de Ciencias, en este caso se incluye un extracto de la identificación de algunos de los sub-procesos de la Gestión Administrativa, Gestión de Compras, Gestión Presupuestaria, Gestión de Recursos Humanos, los cuales servirán de insumo para la aplicación de las siguientes etapas de la aplicación de la Norma ISO 15489.

En el caso de los sub-procesos referidos al área de Recursos Humanos, los mismos fueron levantados por Mariangela Pérez y Manuel Romero para la realización de su trabajo de investigación presentado en el año 2010.

Proceso	Sub-Proceso	Procedimientos
Gestión Administrativa	Ingresos	Ingresos ordinarios
Gestión Administrativa	Ingresos	Ingresos propios
Gestión Administrativa	Egresos	Solicitud de Pago
Gestión Administrativa	Egresos	Solicitud de Viáticos
Gestión Administrativa	Egresos	Solicitud de Pasajes Terrestres y Aéreos

[29] El diagrama de flujo representa en forma gráfica la secuencia que siguen las operaciones de un determinado procedimiento y/o el recorrido de las formas o los materiales. Muestran las unidades orgánicas (procedimiento general) o los puestos que intervienen (procedimiento detallado) para cada operación descrita y pueden indicar, además, el equipo e instrumentos que se utilicen en cada caso (Cordero, 2011).

[30] El PlayScript es una técnica de documentación de procedimientos, "…consiste en presentar secuencialmente "quien" "hace" "que" actividades…" (Álvarez Torres, 1999)

Gestión Administrativa	Relaciones Bancarias	Apertura de Cuentas Bancarias
Gestión Administrativa	Relaciones Bancarias	Solicitud de Estados de Cuenta
Gestión Administrativa	Control	Control Previo
Gestión Administrativa	Control	Control Posterior
Gestión Administrativa	Tesorería	Elaboración de Cheques
Gestión Administrativa	Movimientos	Transferencias entre cuentas
Gestión Administrativa	Control	Conciliaciones Bancarias
Gestión Administrativa	Impuestos	Declaración de IVA
Gestión Administrativa	Impuestos	Retención de IVA
Gestión Administrativa	Contabilidad	Contabilización de Cuentas por Pagar
Gestión Administrativa	Contabilidad	Contabilización de Cuentas por Pagar y Amortización
Gestión Administrativa	Contabilidad	Cierre de Caja
Gestión Administrativa	Tesorería	Consignación de cheques posfechados
Gestión Administrativa	Tesorería	Pago por caja de la administración

Proceso	Sub-Proceso	Procedimientos
Gestión Presupuestaria	Detalle de Personal	Control del Detalle de Personal
Gestión Presupuestaria	Creación y/o modificación de estructuras organizativas	Creación de códigos presupuestales
Gestión Presupuestaria	Creación y/o modificación de estructuras organizativas	Solicitud de creación y/o modificación de estructuras organizativas
Gestión Presupuestaria	Control de la Ejecución Presupuestaria	Reportes de Ejecución Presupuestaria
Gestión Presupuestaria	Control de la Ejecución Presupuestaria	Solicitud de Movimientos Presupuestarios
Gestión Presupuestaria	Modificación de Partidas de Gastos	Solicitud de modificaciones de partidas de gastos de personal
Gestión Presupuestaria	Planificación y Formulación presupuestaria	Formulación presupuestaria anual
Gestión Presupuestaria	Ejecución presupuestaria	Solicitud de financiamiento de emergencia docente
Gestión Presupuestaria	Ejecución presupuestaria	Solicitud de gasto

Proceso	Sub-Proceso	Procedimientos
Gestión de Compras	Adquisición y Pago de Bienes y Servicios	Solicitud de Compras de Bienes, Servicios y Contratación de Obras
Gestión de Compras	Contrataciones Públicas	Apertura de Expedientes de Proveedores
Gestión de Compras	Contrataciones Públicas	Inclusión de Proveedores en el Sistema de Contratación de la UCV
Gestión de Compras	Contrataciones Públicas	Conformación de pliegos de contratación pública
Gestión de Compras	Contrataciones Públicas	Publicación de contratación

		pública
Gestión de Compras	Contrataciones Públicas	Concurso abierto
Gestión de Compras	Contrataciones Públicas	Concurso cerrado
Gestión de Compras	Contrataciones Públicas	Consulta de precios modalidad 1
Gestión de Compras	Contrataciones Públicas	Consulta de precios modalidad 2
Gestión de Compras	Contrataciones Públicas	Solicitud de presupuestos

Proceso	Sub-Proceso	Procedimientos
Gestión de Recursos Humanos	Ingreso	Organización y Mantenimiento del Archivo de Elegibles
Gestión de Recursos Humanos	Ingreso	Entrevista de Preselección de candidatos a cargos vacantes
Gestión de Recursos Humanos	Ingreso	Evaluación de Credenciales
Gestión de Recursos Humanos	Ingreso	Examen Médico Pre-empleo
Gestión de Recursos Humanos	Ingreso	Publicación de Ofertas de Empleo
Gestión de Recursos Humanos	Ingreso	Coordinación Logística de Concursos
Gestión de Recursos Humanos	Ingreso	Certificación de Fecha de Ingreso
Gestión de Recursos Humanos	Ingreso	Programa de Inducción
Gestión de Recursos Humanos	Ingreso	Inscripciones de Concursos
Gestión de Recursos Humanos	Compensación	Informes Técnicos de Nivelaciones
Gestión de Recursos Humanos	Compensación	Informes Técnicos de Reclasificaciones
Gestión de Recursos Humanos	Compensación	Informes Técnicos de Cambio de Dedicación
Gestión de Recursos Humanos	Compensación	Informes Técnicos de Diferencia de Sueldo
Gestión de Recursos Humanos	Compensación	Informes Técnicos de Pago Compensatorio
Gestión de Recursos Humanos	Compensación	Informes Técnicos de Prima Jerárquica

Posterior a la identificación de los procesos, sub-procesos y procedimientos, estos han de levantarse, registrarse y simplificarse a fin de ponerlos a disposición de la comunidad, ya sea de forma textual en un Manual de Normas y Procedimientos, o de forma electrónica en el sitio web institucional, estableciendo el Catálogo de Procesos. En el Anexo Nº 09 se incluye la documentación del procedimiento **"Solicitud de Compras de Bienes, Servicios y Contratación de Obras"** de la Gestión de Compras, como ejemplo de la aplicación de esta etapa de la Norma ISO 15489[31].

[31] Los procedimientos que hasta la fecha se han podido levantar, registrar y simplificar en la Facultad de Ciencias, producto de la presente investigación pueden ser consultados en la dirección: http://www.ciens.ucv.ve/coordad/sigeda_catproced.html

4.3.2.2.3.- Catálogo de documentos

Reviste de gran importancia dentro de la elaboración de un Catálogo de Procesos, la normalización de las tipologías documentales que han de producirse en el marco de la ejecución de los procedimientos administrativos, ya que el producto directo de la realización de los trámites expresados en dichos procedimientos, son los documentos.

Uno de los requisitos de la norma ISO 15489 es que toda organización cree documentos que posean cuatro características fundamentales: **autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad**, por lo que a la par del levantamiento, registro y simplificación de los procedimientos, se ha de normalizar en lo posible la mayor cantidad de tipologías documentales[32].

La normalización de las tipologías documentales tiene varias etapas:

1. Levantamiento, registro y simplificación de los procedimientos
2. Identificación de las tipologías documentales que se generan o requieren para la ejecución del procedimiento
3. Establecimiento de la imagen corporativa o institucional y de los lineamientos para la presentación unificada de documentos o normalización de los **caracteres externo**s[33]
4. Análisis y selección de los **caracteres internos**[34] del documento a normalizar
5. Diseño de la tipología documental
6. Establecimiento de metadatos
7. Compilación de información para su difusión

[32] Las tipologías documentales son producidas por un organismo o persona en el desarrollo de una competencia concreta, regulada por una norma de procedimiento y cuyo formato, contenido informativo y soporte son homogéneos, por lo tanto, pueden existir infinitos tipos de documentos como gestiones o actividades hallan en una institución pública, privada o personal, así como pueden desaparecer y evolucionar (Heredia, 2007).

[33] Los caracteres externos de los documentos son aquellos que no pueden ser examinados en las copias. Serían los relacionados con su estructura física. (Cayetano, 2006).

[34] Los caracteres internos son aquellos que son inherentes e inseparables de cada documento, se encuentran siempre sea cual sea la tradición documental, original y copias (Cayetano, 2006).

Del análisis de estas etapas se desprende que los pasos 1 y 2 han de realizarse cuando se elabora el Catálogo de Procesos, siendo el estudio generado para realizar esta herramienta, la base para normalizar los tipos documentales.

Establecimiento de la imagen corporativa o institucional: Los caracteres externos de los documentos han de normalizarse en el marco de la aplicación de la gestión de documentos, y a partir de lineamientos establecidos por la organización en materia de **Imagen Institucional**. Es por ello que toda organización debiera diseñar un **Manual de Identidad e Imagen Institucional o Manual de Imagen Corporativa.**

Se entiende como **imagen corporativa** "*a la personalidad de la organización en todo aquello que la representa. Dicha imagen tiene que estar presente en todo documento u objeto involucrado con la institución, para ayudar al posicionamiento de ésta en el mercado donde se desenvuelve, por lo que es necesario mantener una coherencia visual en todas las comunicaciones que una organización realiza; folletos, papelería (incluyendo la de uso exclusivamente interno), stands feriales, presentaciones, aplicaciones informáticas, páginas web, etc"* (URBE, 2010). Por esta razón se hace necesario plasmar en uno o varios documentos los estilos o estándares gráficos que se apliquen en todo objeto relacionado con la imagen de la organización. Dicha información se recoge en **el Manual de Identidad e Imagen Institucional.**

Resalta de todo Manual de Imagen Corporativa, la presentación de la papelería normalizada de la organización, con el objeto que se utilice una misma imagen institucional, trayendo como consecuencia directa la normalización y elaboración de diversos formatos (tipologías documentales) que apoyan las actividades administrativas.

Tanto la Universidad Central de Venezuela como su Facultad de Ciencias no poseen un Manual de Imagen Institucional[35], motivo por el cual en función de la realización de la

[35] Algunos Manuales de Imagen Institucional de universidades pueden ubicarse en Internet en las siguientes direcciones: Universidad Simón Bolívar (Venezuela)(http://www.usb.ve/conocer/corporativa/archivos/manual%201_1.pdf) ; Universidad Rafael Belloso Chacín (Venezuela) (http://www.urbe.edu/vidauniversitaria/servicios/identidadcorporativa.html); Universidad

presente investigación, se diseñó una Manual de Identidad e Imagen para la Facultad de Ciencias de la UCV[36].

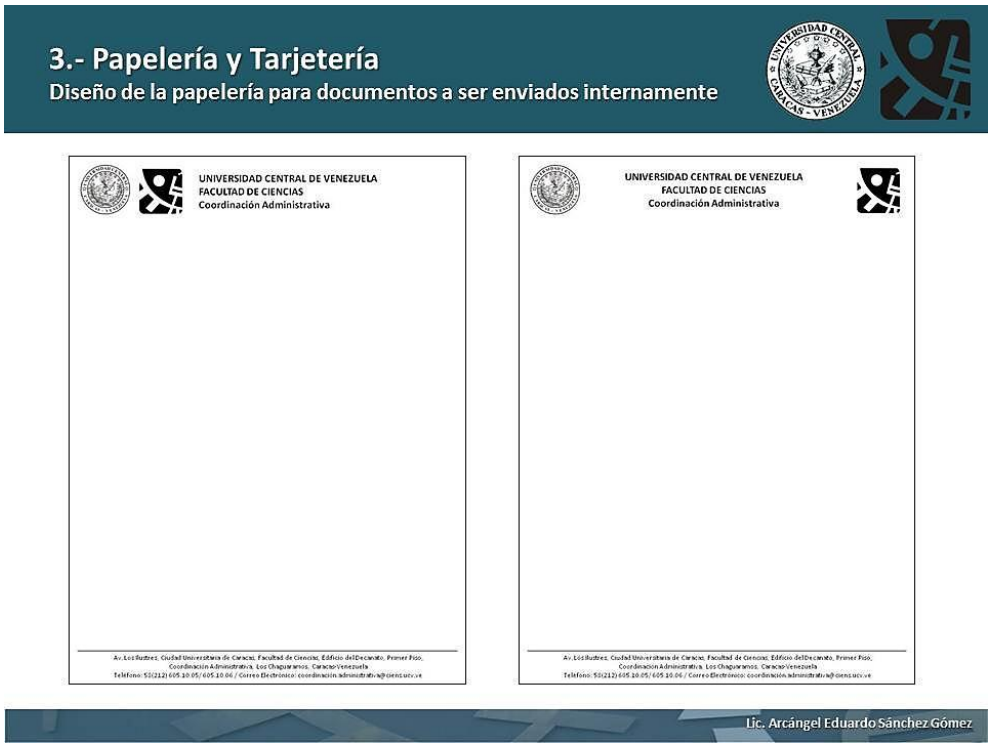
Un manual de imagen institucional para una universidad debería tener como partes componentes:

- Presentación sobre el objetivo y estructura del manual.
- Misión, Visión, Valores, Funciones, Historia y Estructura Organizativa de la universidad.
- Símbolos de identidad visual: Logo, Sello, Himno, Banderas, Tipografías, Uso de Colores por Facultad.
- Aplicaciones de los símbolos de identidad visual en la papelería institucional, anuncios de prensa, señalizaciones, cubículos de exposición, material pop, uniformes, vehículos, página web, entre otros.

A continuación se presenta un extracto del Manual de Identidad e Imagen Institucional de la Facultad de Ciencias de la UCV:

del Valle (Colombia) (http://www.univalle.edu.co/Id_Corporativa/index.html); Universidad de Murcia (España) (http://www.um.es/cpu/imagen/manual_identidad_visual.pdf).

[36] El Manual de Identidad e Imagen de la Facultad de Ciencias elaborado en el marco de la presente investigación, puede visualizarse en la dirección http://www.ciens.ucv.ve/coordad/manimagen.html



Análisis y selección de los caracteres internos del documento a normalizar: Para normalizar los caracteres internos de las tipologías documentales de una organización hay que estudiar el documento en el contexto del flujo del procedimiento por donde cursará su tramitación, tomando en cuenta los datos que deben ser pedidos al solicitante para realizar la gestión en función de los requerimientos de información de la(s) unidad(es) y funcionario(s) tramitador(es), ya que no se deben solicitar datos que no sean realmente necesarios para la realización del trámite. De igual forma, han de incluirse datos que se requieran agregar o incorporar durante la tramitación del documento.

Los datos referidos al control de la producción del documento también son importantes, tales como: la fecha de producción, el número interno y consecutivo de control o el número de radicador, el cual en muchas organizaciones es colocado cuando el documento es despachado a través de la Unidad de Mensajería y Correspondencia. Otros datos a incluir en un documento normalizado son los referidos al seguimiento y control del trámite, los cuales deben indicar las firmas de los funcionarios que solicitan, avalan y aprueban el documento a

través de la realización del proceso administrativo y las fechas de colocación de dichas firmas y sellos institucionales.

Finalmente se debe analizar si el nombre del tipo documental es el más adecuado, en el caso que el mismo ya existiese, se esté modificando o actualizando. Para el diseño de nuevos documentos, debe seleccionarse un nombre que se adecue y sea reflejo del procedimiento que lo genera.

Diseño de la tipología documental: Cuando ya se cuenta con el modelo base de la papelería institucional y con la selección de los datos a ser incluidos en el documento, se procede al diseño definitivo de la tipología documental, así como de la definición de sus objetivos y especificaciones de su trámite y llenado. En el Anexo Nº 10 se incluye un **EJEMPLO DE UNA TIPOLOGÍA DOCUMENTAL NORMALIZADA "REQUISICION DE COMPRAS",** la cual es producto de la realización del procedimiento "**Solicitud de Compras de Bienes, Servicios y Contratación de Obras"**.

Establecimiento de metadatos: Para establecer los metadatos de los documentos se ha de aplicar la norma Información y documentación - Procesos de Gestión de Documentos - Metadatos para la Gestión de Documentos. Parte 1: Principios. ISO 23081-1:2006 y Parte 2: Requisitos. ISO 23.081-2:2006.

Según esta norma, la gestión de metadatos es una parte inseparable de la gestión de documentos, que tiene diversas funciones y objetivos. En este contexto, los metadatos se definen como datos que describen el contexto, contenido y estructura de los documentos, así como su gestión a lo largo del tiempo (ISO 15489-1:2001, 3.12). Como tales, los metadatos son información estructurada o semiestructurada que posibilita la creación, registro, clasificación, acceso, conservación y disposición de los documentos a lo largo del tiempo y dentro de un mismo dominio o entre dominios diferentes. Cada uno de estos dominios, representa un área del discurso intelectual y de la actividad social o de la organización desarrollado por un grupo propio o limitado de individuos que comparten ciertos valores y conocimiento. Los metadatos para la gestión de documentos pueden

usarse para identificar, autenticar y contextualizar tanto los documentos como los agentes, procesos y sistemas que los crean, gestionan, mantienen y utilizan, así como las políticas que los rigen.

La norma UNE-ISO 23081-1 en su apartado 9, establece los tipos de metadatos requeridos para implementar la ISO 15489-1 los cuales se pueden subdividir en los siguientes componentes:

a) metadatos sobre el documento mismo
b) metadatos sobre procedimientos, políticas y regulaciones
c) metadatos sobre agentes
d) metadatos sobre actividades de gestión o procesos de negocio
e) metadatos sobre actividades de gestión de documentos

Dichos metadatos pueden ser escogidos desde el momento en el cual se diseña o normaliza el documento, o recogidos a través de su tramitación o incorporación al sistema de gestión de documentos, inclusive durante los procesos de transferencia, conservación, y eliminación documental, muchos de estos metadatos pueden se modificables a través del tiempo. Actualmente los metadatos son parte esencial de todo sistema de información, sobre todo en lo referido a bases de datos que permitan recuperar eficientemente la información sobre un documento, o de su imagen la cual puede ser digitalizada e indizada utilizando también otros metadatos para la descripción e indización de dicha imagen. En el Anexo Nº 11, se incluye un modelo de los **METADATOS DE LA TIPOLOGÍA DOCUMENTAL "REQUISICIÓN DE COMPRAS".**

4.3.3.- Identificación de los requisitos y necesidades con respecto a los documentos

En este apartado de la aplicación de la norma se busca identificar los requisitos que ha de cumplir la Facultad de Ciencias al crear, recibir y guardar los documentos, reflejo de la realización de sus actividades, estableciendo los riesgos que se generarían por la falta de creación y conservación de estos.

Para realizar esta etapa deben tomarse en cuenta todos los documentos que se generan producto de la ejecución de todos los procesos y competencias de la Facultad. Debido a la magnitud de dicho trabajo, sólo se aplicó esta fase a los documentos generados en la Gestión Administrativa, conformados en los anteriores apartados de esta investigación como muestra.

4.3.3.1.- Análisis de procesos y sus requisitos internos y externos, legales-normativos, operacionales y sociales que incluyen sobre la producción, retención, conservación permanente y eliminación de los documentos

Todos los documentos generados de la gestión administrativa, presupuestaria, contable y de compras de una organización pública han de cumplir con los requisitos establecidos en los siguientes estamentos legales básicos:

- Ley de Contrataciones Públicas, (Gaceta Oficial Nº 39.165 de fecha 24/04/2009) y su Reglamento (Gaceta Oficial Nº 39.181 de fecha 19/05/2009)
- Ley Orgánica de Administración Financiera del Sector Público (Gaceta Oficinal Nº 39.147 del 26-03-2009) y sus Reglamentos:
- Decreto Nº 3.776, mediante el cual se dicta el Reglamento Nº 1 de la Ley Orgánica de la Administración Financiera del Sector Público, sobre el Sistema presupuestario (Gaceta Oficial Nº 5.781 de fecha 12-08-2005)
- Decreto Nº 4.464, mediante el cual se dicta el Reglamento Nº 3 de la Ley Orgánica de la Administración Financiera del Sector Público sobre el Sistema de Tesorería (Gaceta Oficial Nº 38.433 de fecha 10-05-2006)
- Ley Contra la Corrupción (Gaceta Oficial Nº 5.637 de fecha 07-04-2003)
- Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos. (Gaceta Oficial Nº 2.818 de fecha 01-07-1981)
- Código de Comercio (Gaceta Oficial Nº 475 Ext. Fecha 21/12/1.955)

El código de comercio establece el plazo de retención de los documentos financieros el cual debe de ser de diez (10) años, reglamentación que define el tiempo en el cual estos

documentos han de estar conservados en el Sistema de Archivo de la Facultad de Ciencias. A nivel institucional estos documentos, sólo son requeridos para su consulta en los primeros años luego de su producción, disminuyendo la incidencia de la misma a través del tiempo, sólo se solicitan en préstamo para la realización de memorias y cuentas, o para la verificación de datos. Algunos de los documentos financieros son conservados de forma permanente, tales como los emanados por el Departamento de Presupuesto referidos a asignaciones, distribuciones, ejecuciones presupuestarias. En el caso de órdenes de pago, sólo se conservan permanente aquellos referidos a bienes capitalizables y pagos de recursos humanos.

Entre los requisitos más importantes sobre la gestión de este tipo de documentos se encuentra su organización la cual debe mantenerse al día y a disposición del personal tramitador o para futuras auditorias. De igual forma este tipo de documentos debe estar reseñado en bases de datos con el objeto que puedan realizarse búsquedas especializadas por diversos ítems o datos incluidos en los documentos, de allí la importancia de establecer los metadatos de las tipologías documentales administrativas.

4.3.3.2.- Establecimiento y registro de riesgos que derivan del incumplimiento de los requerimientos establecidos

Algunos de los riesgos[37], a modo de muestra, que derivan del incumplimiento de los requerimientos establecidos pueden ser los siguientes:

[37] En el libro: Archivo General de la Nación (2006). Archivos desorganizados fuente de corrupción administrativa. Santafé de Bogotá: Archivo General de la Nación, Asociación Latinoamericana de Archivos, Programa ADAI de Cooperación, pueden encontrarse otros riesgos generados por la ausencia y mal tratamiento de los documentos de las organizaciones públicas, fuente que sirvió de base para construir las tablas reseñadas en el punto 4.3.3.2.

FACTOR DE RIESGO	DESCRIPCIÓN	POSIBLES CONSECUENCIAS	PONDERACIÓN
Ausencia de normas relacionadas con el direccionamiento de documentos	Los registros de entrega de comunicaciones u documentos oficiales no existen o el tipo de información que incluyen varía de acuerdo con el criterio de cada funcionario, no se ha definido quién debe recibir los documentos en cada oficina	Pérdida de documentos, ocultamiento de documentos, utilización indebida de información privilegiada	ALTO RIESGO
Ausencia de procedimientos y mecanismos apropiados de distribución de comunicaciones e información	No se distribuye oportunamente la información y los documentos hacia los usuarios internos y externos	Los usuarios internos y externos no cuentan con información de manera oportuna. Los obliga a conseguir la información y documentos a través de otros medios	ALTO RIESGO
Falta de procesos de clasificación documental en la organización, respetando los principios científicos de la archivología	• Acumulación de documentos sin organización desde su producción hasta el momento que debiera realizarse su disposición: Caos archivístico • Duplicidad de documentos y expedientes • Desagregación de expedientes sin criterio archivísticos, en distintas carpetas y dependencias • Ausencia de responsabilidad en el uso, manipulación y consulta de los expedientes • Inaplicabilidad de la gestión de documentos • Generación de fondos acumulados en soporte papel y/o electrónico (Depósitos de documentos mal llamados Archivos Muertos)	• Congestión y desorden documental que propicia pérdida, desaparición, ocultamiento, sustracción o suplantación de documentos • Pérdida de acciones judiciales, fiscales y de participación competitiva en convocatorias técnicas, administrativas, etc • Tramitología excesiva que dificulta la gestión administrativa y hace ineficiente la organización, propiciando sobornos • La ineficiencia se hace cómplice de la corrupción • Aumento de costos administrativos y de gastos innecesarios • Facilita la destrucción indiscriminada de documentos sin los debidos procesos de valoración y eliminación • Caos archivístico en cualquier soporte, sinónimo de corrupción	ALTO RIESGO

Falta reglamentar el procedimiento para la eliminación documental	• Ausencia de procedimientos apropiados para abordar el proceso de eliminación • Eliminación de documentos sin valoración previa, y estudio de su uso y vigencia • Ausencia de responsabilidad en el proceso sin garantizar la destrucción manual o mecánica de los documentos • Ausencia de normas para abordar el proceso de eliminación • Congestión en la atención de consulta, debido a la conservación de grandes masas documentales	• Venta ilegal de documentos • Conservación de documentos que no lo requieren, por falta de criterios, valoración de documentos y aplicación de los correspondientes instrumentos archivísticos • Eliminación de documentos vigentes para favorecer intereses • Eliminación de documentos de valor histórico, generando pérdida de documentación patrimonial • Soborno a funcionarios para eliminar documentación que compromete acciones de funcionarios o de terceros • Pérdida de acciones judiciales, fiscales y de participación en convocatorias por eliminación de expedientes probatorios o sustantivos	ALTO RIESGO

Otros requisitos que pueden establecerse son los referidos a la radicación, distribución, producción, clasificación, descripción, trámite, conservación, valoración, transferencia, automatización de documentos, servicios de archivo, administración de archivos, los cuales no fueron incluidos en la presente investigación por la extensión de la información.

4.3.4.-Evaluación y valoración de los sistemas existentes

4.3.4.1.- Identificación de los sistemas que interactúan en la gestión de documentos

En materia de Gestión de Documentos en la Facultad de Ciencias interactúan los siguientes sistemas y departamentos que coordinan servicios administrativos o tecnológicos, pero que no han sido consolidados a partir de políticas institucionales de gestión de documentos:

- Sistema de Archivo de la Facultad de Ciencias, compuesto por el Archivo General, Archivo Histórico, Archivos Administrativos y Archivos de Gestión de las diferentes dependencias de la Facultad
- Departamento de Administración, el cual coordina una unidad de mensajería no formalizada institucionalmente

4.3.4.2.- Evaluación del Sistema de Gestión de Documentos Actual

4.3.4.2.1.- Evaluación del Sistema de Archivo de la Facultad de Ciencias

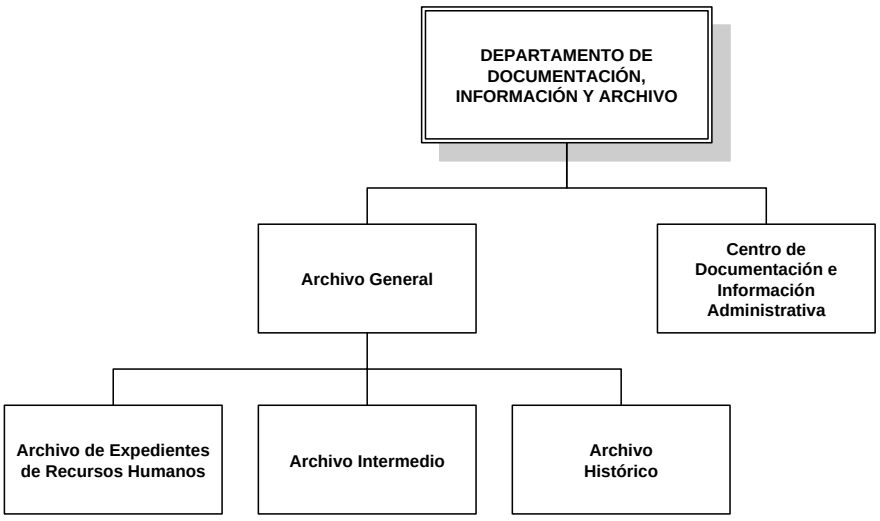
Para evaluar el Sistema de Archivo de la Facultad de Ciencias el investigador aplicó un cuestionario, incluido en el Anexo Nº 14, **FORMULARIO DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA ACTUAL DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS,** bajo la modalidad de Observación Directa, en donde recopiló la información solicitada a través de la visualización de los hechos y la búsqueda de fuentes de información. A continuación los resultados obtenidos:

Sistema de Gestión de Documentos: La Facultad de Ciencias de la UCV no cuenta formalmente con un Sistema de Gestión de Documentos, sin embargo, posee una unidad, que hasta la fecha, se ha encargado de coordinar las actividades archivísticas, así como del Sistema de Archivos de la Facultad, el cual se ha establecido como un conjunto de servicios

de archivo (archivo central-archivo histórico-archivos administrativos y de gestión) de las distintas unidades de la Facultad, que trabajan en forma cooperativa para organizar, transferir, instalar y conservar los documentos producidos y recibidos. En este sentido**, la gestión de documentos es realizada desde el archivo y no como una estrategia institucional para la mejora de todas las actividades de la Facultad de Ciencias**.

Unidades administrativas encargadas de los procesos de gestión de documentos: Las actividades archivísticas de la Facultad de Ciencias son Coordinadas por el **Departamento de Documentación, Información y Archivo**, el cual se encuentra adscrito a la Coordinación Administrativa. Este departamento tiene como misión: Recopilar, seleccionar, procesar, preservar, almacenar, recuperar, normalizar, conservar y difundir la información y documentación generada y/o recibida por las oficinas administrativas de la Facultad de Ciencias, necesarias para la gestión de trámites, planificación de proyectos de mejora, investigaciones y toma de decisiones. Así mismo, a través de una gestión permanente de los recursos tecnológicos, humanos, infraestructura física, materiales y equipos, presta oportunos y eficientes productos y servicios de información.

El Departamento de Documentación, Información y Archivo posee el siguiente organigrama:



En el caso de la mensajería, proceso de vital importancia en la recepción, recolección y envío de documentos, esta es realizada informalmente a través de la recepción del Departamento de Administración, el cual no posee entre sus funciones esta actividad, por lo que no se lleva un registro de los documentos que son distribuidos y/o recibidos, es decir, no se radican los documentos.

A nivel informático, la Facultad de Ciencias cuenta con un Centro de Computación el cual se encarga de la gestión de la red interna, así como del mantenimiento del sitio web y el diseño de sistemas de apoyo a la gestión institucional. Esta dependencia no ha diseñado aún un sistema de información relacionado con el registro, control, seguimiento, descripción y recuperación de documentos, así como ningún sistema de información en apoyo a los procesos de gestión de documentos.

Sistema de Archivo de la Facultad de Ciencias: Con el objeto de coordinar las transferencias documentales, a la vez de difundir los lineamientos técnicos archivísticos diseñados para el tratamiento de los documentos, el Departamento de Documentación, Información y Archivo ha consolidado informalmente un Sistema de Archivo para la Facultad de Ciencias, el cual no se encuentra aún reglamentado.

No todos los archivos de las dependencias de la facultad se encuentran adscritos al sistema, ya que esta labor se realiza de manera gradual, realizando esta tarea luego de un proceso de organización técnica coordinada por el Departamento de Documentación, Información y Archivo.

Herramientas operativas: Los archivos que no están adscritos al sistema de archivo, organizan los documentos de acuerdo a los lineamientos archivísticos elaborados por las personas que los organizan y mantiene, en cambio, los archivos incluidos en el sistema, organizan sus documentos a través de las herramientas operativas diseñadas por el Archivo General, a saber: Cuadro de Clasificación de Documentos, Tablas de Retención Documental, Lineamientos para las Transferencias de Documentos.

Levantamiento, registro, simplificación y difusión de procesos: La Facultad de Ciencias no ha emprendido ningún proyecto formal para el levantamiento, registro, simplificación y difusión de los procesos, sin embargo se han realizado algunos progresos en el Departamento de Recursos Humanos y en el de Documentación, Información y Archivos, en donde tesis y funcionarios han emprendido proyectos para levantar y registrar los procesos.

Normalización de tipologías documentales y metadatos: Las tipologías documentales no se han normalizado formalmente, ni existe un repositorio, manual o catálogo que las compile.

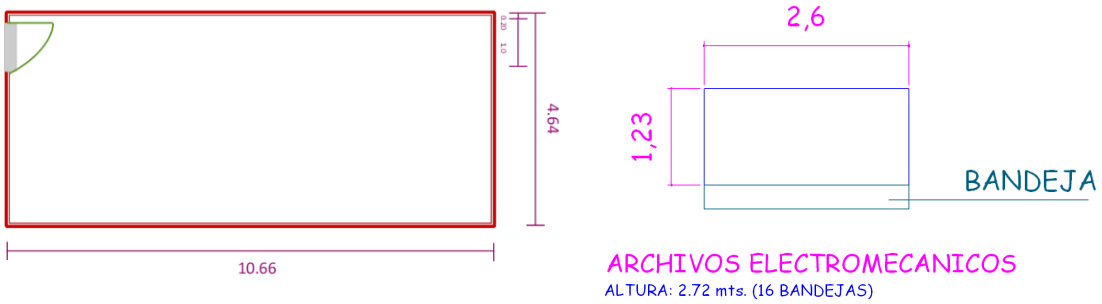
Mensajería y Correspondencia[38]: La Facultad de Ciencias no cuenta con una Unidad de Mensajería y Correspondencia. El Departamento de Administración de la Coordinación Administrativa, es la encargada de realizar esta actividad de forma incompleta, sin registrar y radicar los documentos y sin mensajeros, los cuales están adscritos al Decanato. El Departamento de Administración sólo cuenta con un mensajero interno el cual realiza labores para la Unidad de Compras. En este sentido, no se lleva un registro centralizado de los documentos recibidos, tramitados y enviados, lo que no permite efectuar un control de la traza que va dejando los documentos por el proceso que lo tramita.

Archivo General de la Facultad de Ciencias: En el año 2000, la Facultad de Ciencias creó el Departamento de Documentación, Información y Archivo el cual consolidó el Archivo General y Archivo Histórico dentro de su estructura funcional..

Archivo de Expedientes de Recursos Humanos: Local que se encuentra cercano al Departamento de Recursos Humanos y que centraliza todos los expedientes del personal docentes, profesional, administrativo, técnico, de servicio y obrero de la Facultad de Ciencias, activo, jubilado y pensionado. Posee dos (02) archivos electromecánicos de igual ancho y largo pero de diferentes alturas, instalados en un espacio especialmente acondicionado para su uso.

---

[38] En el marco de la presente investigación se elaboraron las pautas (a modo de propuesta) para consolidar la Unidad de Mensajería y Registro de Documentos de la Facultad de Ciencias, las cuales se pueden descargar de: http://www.ciens.ucv.ve/coordad/umrd.html

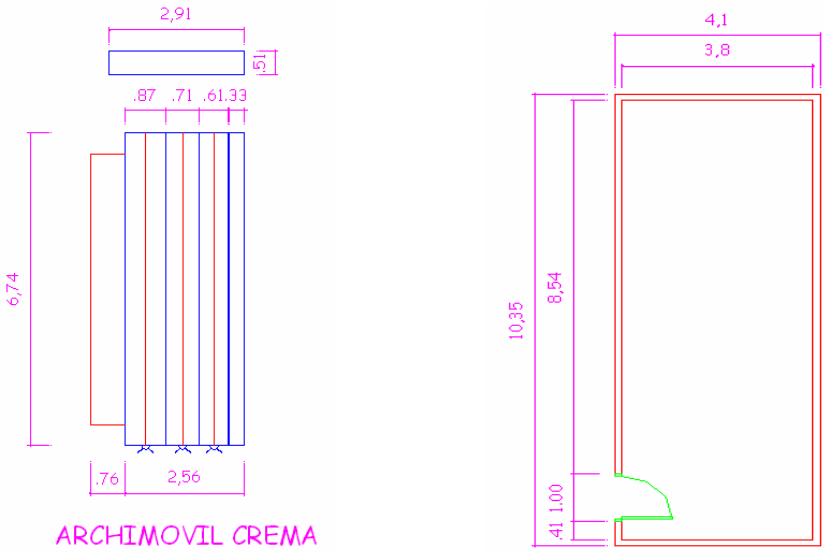


Espacio Físico

Posee dos (02) archivos electromecánicos de iguales dimensiones de ancho y largo pero de diferentes alturas

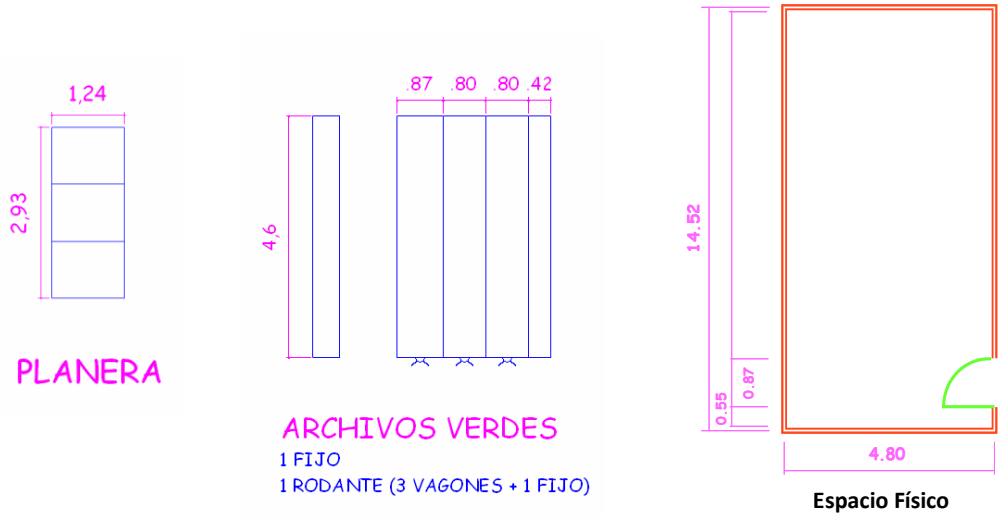
Altura Equipo A: 2.72 mtrs. /Altura Equipo B: 2.42 mtrs.

Archivo Intermedio: ubicado en el pasillo de aulas de la Facultad de Ciencias, resguarda los documentos transferidos en cajas de las diferentes oficinas, así como los documentos administrativos, presupuestarios, bienes, contabilidad y compras. Posee un equipo de archivo móvil de gran tamaño conformado por tres (03) vagones rodantes y dos fijos que sirven para instalar cajas y carpetas de tipo Bibliorato.

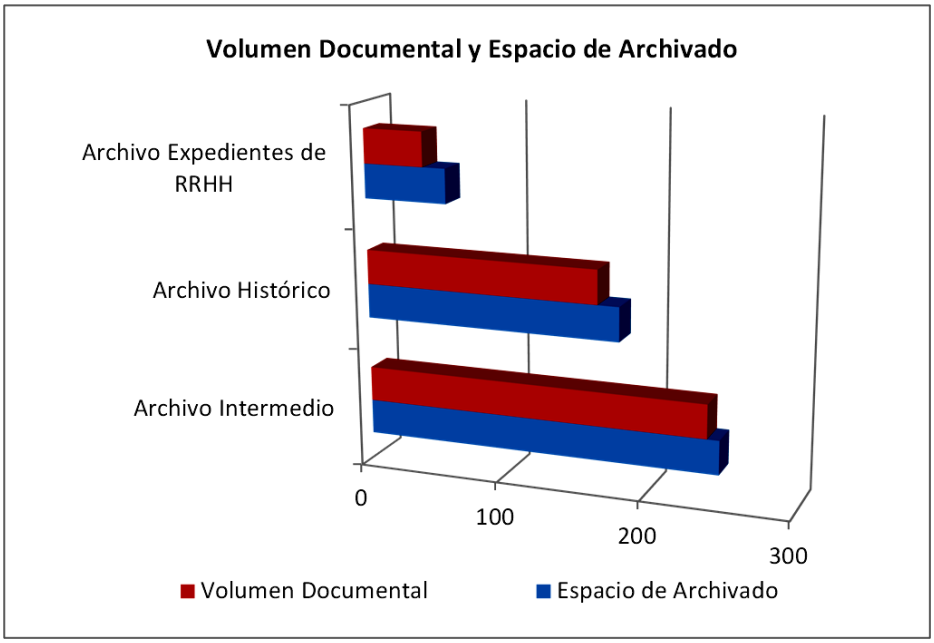


Archivo Histórico: ubicado en los galpones de los laboratorios, en el local de oficinas administrativas anexas, resguarda documentación transferida en cajas de las diferentes dependencias, los planos de la infraestructura física de la facultad, la colección del Centro de Documentación e Información Administrativa y los Expedientes de Recursos Humanos

del personal retirado y preparadores activos y retirados. Posee un equipo de archivo móvil conformado por tres vagones rodantes y dos fijos, así como por una planera.



Volumen documental y espacio de archivado: Con relación al espacio de archivado el mobiliario del Archivo del Expedientes de Recursos Humanos permite instalar 58,8 metros lineales de documentos. El Archivo Histórico posee 180 metros lineales de documentos y el Archivo Intermedio, 248,40 metros, para un total de espacio de archivado de 487,20 metros lineales.



El mobiliario de estos archivos se encuentra en el límite de su total uso, el Archivo de Expedientes de Recursos Humanos alberga 42,5 metros lineales de documentos, el del Archivo Histórico 165 metros y el del Archivo Intermedio 240 metros, para un volumen total de documentos representado por 447,5 con un espacio total disponible para el crecimiento documental conformado por 39,7 metros lineales.

Herramientas operativas: A nivel de las herramientas operativas, en el Archivo General se han realizado algunos proyectos para la implementación de una Metodología de Identificación y Valoración de Series Documentales. En el año 2010, los estudiantes Mariángela Pérez y Manuel Romero de la Escuela de Bibliotecología y Archivología, trabajadores del Sistema de Archivo de la Facultad de Ciencias, presentaron el Trabajo Especial de Grado **METODOLOGIA PARA LA IDENTIFICACION Y VALORACION DE SERIES DOCUMENTALES DE LA GESTION DE RECURSOS HUMANOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA**, el cual establece los lineamientos a seguir por esta facultad en materia de denominación, identificación y valoración de series documentales, aplicando dicha metodología a una muestra de series documentales de la competencia Gestión de los Recursos Humanos. El Archivo General seguirá la propuesta realizada por Pérez y Romero para continuar con esta función archivística.

Por no tener denominadas todas las series documentales evaluadas de acuerdo a un levantamiento de los procesos de la facultad, no se ha diseñado aún un Cuadro de Clasificación de tipo Funcional para toda la Facultad de Ciencias, por lo que se utiliza uno de tipo orgánico-funcional elaborado en el año 2004 y al cual se le han hecho modificaciones de acuerdo a los inventarios y transferencias de los documentos de las dependencias al Archivo General.

Se han diseñado algunas Tablas de Retención para las series documentales más comunes, a fin de ir eliminando tanto en los Archivos de Gestión como en el Archivo General, aquellos documentos que han perdido valor, vigencia y uso. A medida que los Archivos de las dependencias de la Facultad se van incluyendo en el Sistema de Archivo, se les van elaborando sus Tablas de Retención para que puedan seleccionar los documentos que van a

transferir al Archivo General para su conservación temporal o permanente, o para su eliminación.

Mobiliario y materiales de archivado (Instalación): En materia de mobiliario, materiales y equipos, como se ha mencionado anteriormente, el Archivo General cuenta con equipos electromecánicos, archivos móviles y una planera. Los documentos transferidos al archivo son instalados en carpetas de fibra o manila, pero en cajas contenedoras que apoyan la conservación de estos documentos en el tiempo. Los Expedientes de Recursos Humanos se instalan en carpetas especiales de cuatro cuerpos. Los documentos de tipo administrativo se conservan en Biblioratos. Los documentos de carácter histórico se conservan en cajas especiales y en carpetas de manila con sus respectivos inventarios y etiquetas especiales.

Eliminación documental: Los documentos en el Archivo General son eliminados luego de un inventario de cada caja y expediente, aplicando las Tablas de Retención Documental, siendo este el caso, se elaboran Actas de Eliminación de Documentos firmadas por el personal del Archivo General y el de la dependencia propietaria de los documentos a ser eliminados.

Condiciones ambientales y de espacios físicos: En cuanto a las condiciones de los espacios físicos, los tres (03) locales del archivo poseen excelente iluminación, condiciones de ventilación y temperatura adecuadas y controladas, al igual que de humedad. Donde se requieran, se han instalado persianas para proteger los documentos de la exposición a los rayos ultravioletas. Todos estos espacios poseen purificadores de aires, deshumificadores y extintores de incendios. Una vez al año se realizan fumigaciones contra insectos bibliófagos por lo que no hay presencia de insectos, roedores o termitas.

Materiales para la protección del personal: Como política, el Departamento de Documentación, Información y Archivo adquiere para el Archivo General e Histórico, así como para el Centro de Documentación e Información Administrativa todos los materiales para la protección de la salud del recurso humano que labora en estas dependencias, entre estos, guantes, fajas, tapabocas, lentes de protección y gorras. La UCV dota a este personal anualmente de batas largas y blancas.

Servicios: Entre los servicios que presta este archivo se encuentran: reprografía, préstamo en sala, préstamo circulante, asesorías técnicas y capacitación especializada.

Personal: El personal que labora en el Departamento de Documentación, Información y Archivo, y por ende en sus archivos adscritos es el siguiente:

	Cargo	Grado de Instrucción
1	Jefe del Departamento (Archivólogo I)	Lic. en Archivología
2	Coordinadora del Archivo General (Archivólogo I)	Lic. en Archivología
3	Coordinadora del Archivo Histórico (Auxiliar de Archivo I)	Lic. en Archivología
4	Auxiliar de Archivo I	Lic. en Archivología
5	Auxiliar de Archivo I	Bachiller
6	Auxiliar de Archivo I	Bachiller
7	Secretaria	Bachiller

Automatización en materia de gestión de documentos: La automatización en la Facultad de Ciencias volcada a apoyar los procesos de gestión de documentos es casi nula, no existe ningún sistema de información adquirido o especialmente diseñado para apoyar los procesos de registro, control, traza, descripción, instalación, transferencia, selección y eliminación de documentos. El Departamento de Documentación, Información y Archivo ha elaborado algunas hojas de cálculo en el programa Microsoft Excel a objeto de mantener los datos fundamentales de los Expedientes de Recursos Humanos, así como de las Transferencias Documentales realizadas al Archivo General.

Sensibilización y apoyo a proyectos de gestión de documentos: Durante los últimos doce (12) años, las diversas autoridades de la Facultad de Ciencias han asignado grandes recursos a los proyectos de mejora de la situación archivística de la Facultad, lo que ha permitido la adecuación de los tres (03) espacios físicos en donde reposan los documentos de la facultad, así como se han realizado un importante trabajo en la búsqueda de cargos fijos para apoyar las labores del Departamento de Documentación, Información y Archivo, a pesar de ello, la comunidad e inclusive las autoridades de la Facultad de Ciencias, desconocen los principios de la gestión de documentos, por lo que ven a la labor archivística como una actividad

finalista de los procesos administrativos, es decir, la organización de documentos posterior a su trámite y su conservación por razones legales. A través de los cursos especializados en Archivología dictados por el personal del Departamento de Documentación, Información y Archivo al personal administrativo de la Facultad, se denota la resistencia al cambio por parte de este personal, hacia cambiar los procedimientos de la institución, en especial aquellos en donde se les solicita realizar nuevas tareas vinculadas con el control documental o la revisión de manuales para la ejecución de tareas.

Capacitación Archivística: No se ha diseñado aún un programa de capacitación en materia de gestión de documentos para el personal de la Facultad de Ciencias, a pesar de ello, se han dictado dos cursos en materia de archivo en el año 2009 y 2010.

4.3.4.2.2.- Evaluación de la plataforma y capacidades tecnológicas actuales de la Facultad de Ciencias

Se realizó una entrevista al funcionario encargado de la red de voz y datos de la Facultad de Ciencias a través del cuestionario incluido en el **Anexo Nº 13 CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA PLATAFORMA Y CAPACIDADES TECNOLÓGICAS ACTUALES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS**. Entre los resultados más importantes de este estudio se encuentran:

- La red de la Facultad de Ciencias es del tipo LAN (del inglés Local Area Network), la cual permite la interconexión entre diferentes computadoras y periféricos.
- Dicha red se encuentra conectada a internet bajo los parámetros establecidos por la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación (DTIC) de la UCV quien en conjunto con el Centro Nacional de Tecnologías de Información (CNTI) del Ministerio del Poder Popular para la Ciencia y la Tecnología coordinan dicha conexión a través de CANTV.
- La red posee actualmente doce (12) sub-redes, las cuales prestan servicio de red a unas 2.000 computadoras aproximadamente, convirtiendo a la Facultad de Ciencias

en la facultad con más equipos de computación conectados a internet dentro de la UCV.

- Se cuentan con veinticinco (25) servidores, siendo los más importantes: un servidor web, servidor DNS, servidor de correo electrónico, servidor de listas, servidor de actualización de Microsoft, servidor antivirus, servidor de respaldos, y otros servidores institucionales alojados en el centro de computación. Todos los servidores exceptuando el de actualización de Microsoft funcionan con Linux en la versión Debian.
- En cuanto a las recomendaciones para la adquisición de un gestor de documentos se encuentran:
    - Que funcione bajo la arquitectura de 64 bits
    - Que sea funcional bajo la plataforma de software libre
    - Que permita conectar a múltiples usuarios en red con limitaciones de acceso a través de la jerarquización de niveles de seguridad

4.3.4.2.3.- Evaluación del grado de satisfacción de los clientes/usuarios para con los componentes del actual Sistema de Gestión de Documentos

El cuestionario **DETECCIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y DE REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA**, reseñado en el Anexo Nº 6 de esta investigación, incluyó preguntas relacionadas a la medición de la satisfacción de los clientes/usuarios con relación a los componentes del Sistema de Gestión de Documentos actual. Estas preguntas indican a su vez, requerimientos en materia de documentos y su gestión.

Dicho cuestionario fue enviado electrónicamente para ser llenado bajo la modalidad de encuesta a los siguientes funcionarios:

Funcionario	Cargo
Claudia Oviedo	Jefa del Departamento de Administración
Clarizaimar Rojas	Jefa del Departamento de Presupuesto
Laura Rodríguez	Jefa del Departamento de Recursos Humanos
Héctor García	Jefe del Departamento de Ingeniería y Mantenimiento
Marianela Ramírez	Coordinadora de la Unidad de Documentación e Información de la Coordinación de Postgrado
Lurys Guzmán	Secretaria de la Coordinación Administrativa

En resumen las personas antes señaladas respondieron lo siguiente:

- ¿Está satisfecho/a con la organización y rendimiento del sistema de gestión u organización de documentos de la unidad donde usted labora?.
  El 83,33 % (5) informó no estar satisfecho con el Sistema de Gestión u Organización de Documentos de la unidad donde labora, sólo un 16,67 (1) respondió estar satisfecho

- ¿Enumere brevemente aquellos aspectos positivos y negativos de dicho sistema?
  Positivos:
  - Existencia del Departamento de Documentación, Información y Archivo [83,33% (5) de los encuestados]
  - Existencia en la Facultad de Ciencias de personal profesional en el área de archivo [66,67% (4) de los encuestados]
  - Establecimiento de lineamientos para la transferencia de documentos [50% (3) de los encuestados]
  - La creación de bases de datos de expedientes de recursos humanos con información básica del personal [50% (3) de los encuestados]

  Negativos:
  - Inexistencia de sistemas de información que apoyen la gestión administrativa [100% (6) de los encuestados]
  - Falta de espacio físico para el almacenaje de documentos [100% (6) de los encuestados]

- Pérdida de documentos [83,33% (5) de los encuestados]
- Inexistencia de bases de datos de los documentos [83,33% (5) de los encuestados]
- Inexistencia de un registro centralizado de los documentos [83,33% (5) de los encuestados]
- Inexistencia de un sistema de información de recursos humanos [50% (3) de los encuestados]
- Inexistencia de documentos digitalizados [50% (3) de los encuestados]

- ¿Qué aspectos del sistema de gestión de documentos de la facultad debería mejorarse?
  - Crear un sistema de información de recursos humanos [83,33% (5) de los encuestados]. Algunos encuestados recomendaron incluir en dicho sistema: información personal de los trabajadores extraída de los curriculums vitae, información sobre cargos actuales y posibles fechas de ascenso, relacionar dicha base de datos con la información aprobada de las actas de las sesiones del Consejo de Facultad, incorporar todos los campos de los movimientos de personal y la imagen de estos documentos digitalizados, vincular la base de datos con la información presupuestaria
  - Claridad y promoción de los procesos [83,33% (5) de los encuestados]
  - Acceso a documentos digitalizados [83,33% (5) de los encuestados]
  - La mensajería interna y externa [83,33% (5) de los encuestados]
  - El diseño de la página web de la facultad en donde se incluyan los sistemas de información diseñados [83,33% (5) de los encuestados]
  - Los formatos de documentos [83,33% (5) de los encuestados]
  - La capacitación del personal en la realización eficiente de los procesos administrativos [66,67% (4) de los encuestados]
  - Acondicionamiento de espacios para la centralización de documentos [66,67% (4) de los encuestados]
  - Capacitación del personal en materia de archivo [50% (3) de los encuestados]
  - Creación de mecanismos de difusión de las actividades [33,33% (2) de los encuestados]

- Establecimiento de pautas para la eliminación de documentos [16,67% (1) de los encuestados]

- ¿Cuáles cree usted que son los requisitos imprescindibles para que el sistema de gestión de documentos de la facultad funcione correctamente?
  - Apoyo irrestricto de las autoridades a proyectos de gestión de documentos [100% (6) de los encuestados]
  - Que exista un inventario de todos los trámites que son procesados y autorizados en la facultad y una revisión exhaustiva de la documentación que se requieren [100% (6) de los encuestados]
  - Qué exista una tabla de las dependencias y todos los procesos que autorizan y procesan para evitar duplicidad de envíos de la documentación a oficinas [83,33% (5) de los encuestados]
  - Establecer formatos estándares para los registros de la documentación [83,33% (5) de los encuestados]
  - Comprobación del sistema en red y adiestramiento del personal responsable de producir la documentación [83,33% (5) de los encuestados]
  - Que se puedan visualizar en un sistema los documentos digitalizados pertenecientes a un expediente [83,33% (5) de los encuestados]
  - Establecimiento de un equipo de trabajo para la revisión de los procesos de la facultad [66,67% (4) de los encuestados]
  - Establecimiento de un equipo de trabajo para el diseño de sistemas de información que apoyen la realización de las gestiones administrativas [66,67% (4) de los encuestados]
  - Espacios físicos acondicionados para el depósito de los documentos [83,33% (5) de los encuestados]
  - Personal capacitado [50% (3) de los encuestados]
  - Funcionamiento de la red informática de forma permanente [16,67% (1) de los encuestados]

- Sensibilización del personal hacia el correcto uso e importancia de los documentos [50% (3) de los encuestados]
- Suficiente personal para la realización de las actividades [16,67% (1) de los encuestados]
- Mejores medios de difusión y comunicación de las actividades [16,67% (1) de los encuestados]
- Establecimiento de normas, políticas y procedimientos [16,67% (1) de los encuestados]

- ¿Cuáles son los impedimentos u obstáculos con los que se puede encontrar la implantación de un nuevo sistema de gestión de documentos de la facultad?
  - Restricciones de infraestructura y recursos presupuestarios que impiden la centralización del archivo en un mismo espacio físico [83,33% (5) de los encuestados]
  - La cultura organizacional. Los sindicatos que no entienden que los funcionarios deben mejorar y optimizar los servicios que presta y avalen la resistencia al cambio que se pueda presentar [50% (3) de los encuestados]
  - Inexistencia de equipos de trabajo para apoyar nuevos proyectos [33,33% (2) de los encuestados]
  - La falta de sensibilidad y conciencia del personal respecto al manejo de los archivos, que son finalmente la memoria institucional de una organización [33,33% (2) de los encuestados]
  - La ausencia de políticas por parte de las autoridades de la Facultad que avalen el proceso de gestión documental [16,67% (1) de los encuestados]

4.3.5.- Identificación de estrategias para cumplir los requisitos

4.3.5.1.- Políticas y normas institucionales para la Gestión de Documentos

Políticas: una política representa el marco de referencia para la realización de las acciones que se deben emprender en una organización en un periodo de tiempo, por lo tanto, deben ser la base que oriente las acciones sobre: "que se debe hacer, como hacer para llegar a hacerlo, y la medida empleada para evaluar lo que se ha hecho". Es decir, definir una acción o tarea, establecer la meta en función de dicha acción, y seleccionar los medios para alcanzarla.

Tal como se ha mencionado anteriormente, la Universidad Central de Venezuela no cuenta con un Sistema de Gestión de Documentos y Archivo, sin embargo, en el año 2004 se hicieron grandes esfuerzos por mejorar la situación archivística de esta universidad. En este sentido, los Licenciados Arcángel Sánchez y Ana Tovar a petición de la Dirección de Archivo Central de la UCV, realizaron un Diagnóstico Técnico de los Archivos de la Universidad Central de Venezuela, publicado en: Dirección de Archivo Central (2005). Boletín del Archivo Histórico de la UCV, Nº 10, Caracas: Secretaria de la Universidad Central de Venezuela. En donde a su vez se incluyó una propuesta de Política de Archivo de la UCV, elaborada por la Comisión de Archivos nombrada en el año 2004 por el Consejo Universitario de la UCV. Esta política es base para el establecimiento de otras políticas, directrices y normas en la materia, la misma expresa lo siguiente:

1. Reconocer la importancia del archivo universitario como unidad académico-administrativa que responda y apoye la toma de decisiones, la investigación, docencia, extensión. Todo ello tendiendo a asumir la integración de un Sistema Universitario de Archivo de la UCV, reglamentado y articulado con el Sistema Nacional de Archivo coordinado por el Archivo General de la Nación.
2. La Dirección de Archivo Central coordinará el Sistema de Archivo de la UCV, apoyado por una Comisión Técnica encargada de dictar las pautas en la materia.

3. Asumir la consolidación del Sistema de Archivo Universitario conformado por, archivos de gestión, archivos administrativos, generales o intermedios (dependencias centrales y/o facultades) e históricos, incluyendo archivos textuales, archivos de propiedad intelectual, archivos académicos o de controles de estudio, archivos de históricas médicas y archivos especiales (audiovisuales, microfilm, planos y mapas y magnéticos) dentro de los parámetros organizativos y reglamentados indicados en el punto 1.
4. Unificar los criterios de organización técnica[39] de los repositorios documentales de la UCV, a través de la aplicación de operaciones archivísticas modernas (producción, clasificación, ordenación, selección, expurgo-desincorporación, descripción, traslado y transferencia), así como el rescate, la preservación y conservación del patrimonio documental; todo ello sobre la base del desarrollo de instrumentos reglamentarios y de un manual de normas y procedimientos.
5. Diseñar un programa para el rescate del patrimonio documental de la UCV que se encuentra en inadecuadas condiciones de conservación y preservación en depósitos de documentos dispersos sin ningún tipo de organización técnica.
6. Capacitar y estimular al recurso humano que labora en los archivos, a través de programas de formación y adiestramiento que impulsen su preparación técnica y/o profesional.
7. Proponer la construcción de la sede, con diseño y ubicación adecuada para el funcionamiento de la Dirección de Archivo Central y el Archivo Histórico de la Universidad Central de Venezuela.
8. Incorporar el uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC), tomando en cuenta la factibilidad técnica y operativa en los diversos procesos que implican la gestión documental.
9. Elaborar indicadores de gestión (control, acceso, uso y gasto), orientados al desarrollo de proyectos-programas y a la correspondiente rendición de cuentas y memorias de gestión.
10. Gestionar ante las autoridades e instancias competentes la disponibilidad de recursos presupuestarios suficientes para la ejecución de los proyectos y programas contemplados en las políticas enumeradas en este documento.

[39] Se incluye en el Anexo Nº 15 un Glosario de Términos Archivísticos Básicos

En el marco de la Política de Archivo de la UCV, y a partir de las evaluaciones realizadas al Sistema de Gestión de Documentos actual, y a los requisitos y recomendaciones dadas por los clientes y usuarios de dicho sistema, se propone la siguiente **Política de Gestión de Documentos de la Facultad de Ciencias de la UCV**:

1. Se han de considerar a los documentos recibidos y producidos por la Facultad de Ciencias de la Universidad Central de Venezuela como su patrimonio documental en función de su importancia como testimonio de la realización de las actividades, fuentes de información y elementos fundamentales para la toma de decisiones.
2. Diseñar, dotar, mantener y reglamentar para toda la Facultad de Ciencias de la UCV un Sistema de Gestión de Documentos y Archivos (SIGEDA) que se encargue de coordinar los diferentes procesos inherentes a la gestión de los documentos.
3. Fortalecer la calidad institucional a través del levantamiento, registro, simplificación, documentación y difusión de los procesos.
4. Se dispondrá de una herramienta informática (gestor documental) para la gestión ágil y eficiente de los procesos documentales y demás recursos para su implementación, seguimiento y mejora.
5. Se deberá contar con un sitio web actualizado, dinámico y normalizado que de acceso a la comunidad a la información institucional y a todos los sistemas y servicios que se ofrecen.
6. Los sistemas de información y bases de datos diseñados y utilizados en la facultad, deberán facilitar la interoperabilidad de datos con otros sistemas, procurando, la protección de los datos de carácter personal y la intimidad de las personas, la salvaguarda de los registros de la organización, y los derechos de propiedad intelectual.
7. Se ha de diseñar y mantener un sistema de información para el seguimiento de la realización de los trámites a objeto que la comunidad pueda conocer el estatus de sus solicitudes, a la vez de realizar correctivos a fin de mejorar la prestación de los servicios institucionales.
8. El Sistema de Gestión de Documentos y Archivos diseñará y aplicará directrices, lineamientos y herramientas técnicas para el adecuado tratamiento de los documentos en todas las oficinas y archivos de la facultad.

9. El Sistema de Gestión de Documentos y Archivos velará por la correcta gestión del Archivo General, Archivo Histórico, Centro de Documentación e Información Administrativa y los Archivos Administrativos y de Gestión del Decanato, Consejo de Facultad, Coordinaciones, Escuelas, Institutos y demás archivos de las dependencias que conforman dicha facultad.
10. Cada dependencia de la Facultad designará un responsable del manejo de los archivos administrativos y de gestión de su competencia.
11. El Sistema de Gestión de Documentos y Archivos elaborará y mantendrá un cuadro con los nombres de los responsables de la gestión de documentos en las distintas dependencias de la facultad[40].
12. Los responsables de los archivos de las dependencias de la facultad, deberán velar por la correcta aplicación en sus dependencias de las políticas, lineamientos, herramientas y normas establecidas.
13. Todos los documentos producidos y/o recibidos en la Facultad de Ciencias deberán ser objeto de una valoración a fin de establecer sus plazos de conservación, sea esta temporal o permanente o en dado caso su eliminación.
14. La selección y eliminación de documentos deberá ser precedida de un proceso de evaluación de los documentos a ser eliminados y de la elaboración de las respectivas actas de eliminación en función del cumplimiento de la legislación nacional e institucional en dicha materia.
15. Normalizar y difundir los diversos tipos documentales que se generan a partir del estudio de los procesos administrativos, los requerimientos en materia de información, y la aplicación del Manual de Imagen Institucional, a fin de crear documentos auténticos, fiables, íntegros y disponibles.
16. Preparar y aplicar un Programa de Preservación y Digitalización de Documentos Vitales.
17. Fortalecer la formación del recurso humano a través de un Programa de Capacitación y Adiestramiento en todo lo concerniente a la gestión de documentos, automatización y mejoramiento de la calidad y arraigo institucional, tanto de forma presencial como virtual.

[40] El cuadro de interlocutores diseñado en el marco de la presente investigación puede consultarse en: http://www.ciens.ucv.ve/coordad/document/sigeda.pdf

18. Las estrategias para el desarrollo del Sistema de Gestión de Documentos y Archivo deberán estar inmersas dentro de los Planes Operativos Anuales de la Facultad de Ciencias.
19. Establecer indicadores de gestión que permitan realizar una evaluación y auditoria permanente de las actividades del Sistema de Gestión de Documentos y Archivos.

Normas: Luego del diseño e instalación del Sistema de Gestión de Documentos y Archivos para la Facultad de Ciencias deberá elaborarse un Reglamento de su funcionamiento, el cual según Cruz Mundet (2006) debe establecer la adscripción del sistema, estructura, recursos y régimen de funcionamiento, así como incluir las políticas desarrolladas para la gestión de documentos.

La estructura del reglamento a diseñar debería comprender:

1. Exposición de motivos que declare la voluntad de establecer el sistema archivístico y el alcance de las políticas de gestión de documentos, el marco en el que se desenvuelve y las referencias a otras normativas que lo regulan
2. Disposiciones generales que recojan el objeto, ámbito, aplicación y terminología empleada
3. Categorización del sistema: objetivos, definición, ámbito e integración hacia otros sistemas en los cuales esté incluido
4. Estructura del sistema, elementos y disposiciones
5. Órganos de dirección, asesoramiento y colaboración
6. Centros adscritos y sus funciones
7. Servicios internos y externos
8. Recursos adscritos, tanto materiales como humanos
9. Acceso a la información y a los documentos
10. Tratamiento técnico, herramientas operativas y funcionales
11. Sanciones
12. Disposiciones finales

4.3.5.2.- Recursos financieros, tecnológicos, humanos, espacio físico, materiales y equipos necesarios para la Gestión de Documentos

Recursos financieros: Se deberá contar con los recursos financieros necesarios y suficientes para consolidar un Sistema de Gestión de Documentos y Archivos (SIGEDA), y estos deberán presupuestarse y disponerse de acuerdo a un plan operativo anual que conduzca paso a paso a su instalación. Los mayores gastos estarán supeditados a la adecuación de los espacios físicos que servirán de lugar de trabajo del recurso humano, la adquisición de equipos de tecnología, y la consecución de partidas presupuestarias para el nuevo personal de planta a contratar. Otros recursos financieros para este proyecto pueden ser generados a través de la presentación de proyectos enmarcados en la Ley de Ciencia, Tecnología e Innovación (LOCTI) o de donaciones solicitadas a organismos públicos y privados.

Recursos Tecnológicos:

- Gestor Documental: que maneje todos los procesos de gestión documental de la Facultad de Ciencias.
- Servicio de Red: permanente para la consulta, alimentación y mantenimiento del gestor documental.
- Scanners: para la digitalización de los documentos que hayan sido seleccionados para tal fin.
- Equipos de Computación: para cada personal que maneje, organice, distribuya, produzca y gestione documentos.
- Servidores: para la consolidación de los diferentes servicios.
- Portal web: de la Facultad de Ciencias, diseñado para apoyar los procesos de gestión de documentos a la vez de dar información de la Facultad de Ciencias de forma oportuna y confiable.

Recursos Humanos: No se requiere contratar de forma permanente a todo el recurso humano que a continuación se detalla, algunos podrán ser contratados para actividades puntuales, tales como el diseño de un portal web, o la instalación y adecuación del gestor

documental. Parte del personal del área archivística ya labora en el Departamento de Documentación, Información y Archivo.

Área Informática:

- Un (01) informático
- Un (01) programador web
- Un (01) diseñador gráfico
- Un (01) diseñador de bases de datos

Área de Gestión de Procesos:

- Dos (02) analistas de organización y métodos
- Una (01) secretaria

Área Archivística:

- Cinco (05) archivólogos
- Un (01) bibliotecólogo
- Ocho (08) auxiliares de archivo
- Cuatro (04) mensajeros
- Dos (02) recepcionistas
- Una (01) secretaria

Espacios Físicos: Se requerirá de un espacio físico lo suficientemente amplio para albergar al recurso humano, los materiales, equipos y el fondo documental. Actualmente como se pudo evidenciar en la evaluación del Sistema de Gestión de Documentos actual, los espacios de trabajo archivístico y depósitos del Departamento de Documentación, Información y Archivo se encuentran ubicados en tres locales distantes entre sí, sin embargo, el Archivo Histórico está instalado en un espacio físico en donde funciona la Coral, la Unidad de Asesoría Jurídica, el Centro de Copiado y una pequeña oficina del Departamento de Recursos Humanos. En tal sentido se recomienda reubicar estas oficinas, a fin de acondicionar estos espacios para crear la sede del Sistema de Gestión de Documentos y Archivos.

En el **ANEXO 16: PLANOS DE LA ADECUACIÓN DE LA SEDE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS Y ARCHIVOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA UCV,** se presentan los planos de un proyecto para tal propósito, elaborados por la Arq. Aglais Palau.

Materiales y Mobiliario: A excepción de los recursos tecnológicos se seguirán requiriendo los mismos materiales de trabajo archivístico, tales como cajas, carpetas y demás insumos de oficina. En el caso de mobiliario se requerirá la adquisición de equipos de archivos móviles y cubículos modulares con sus sillas para el personal.

4.3.5.3.-Identificación de lineamientos y herramientas técnicas archivísticas para la Gestión de Documentos

Los lineamientos técnicos archivísticos para la Gestión de Documentos deberán establecerse por escrito y concebidos con el objeto que sean aplicados a todos los archivos que conforman el Sistema de Gestión de Documentos y Archivos (SIGEDA). En el caso de las herramientas técnicas, el SIGEDA debería contar:

- Registro de Entrada y Salida de Documentos
- Registro de la Trazabilidad de Documentos
- Catálogo de Documentos
- Catálogo de Series Documentales
- Cuadro de Clasificación Funcional Unificado
- Tablas de Retención Documental
- Calendarios de Eliminación
- Inventarios y Listados de Documentos
- Descripción Multinivel
- Registro de Entrada y Salida de Documentos al Sistema de Archivo (transferencias, préstamos y eliminaciones)

4.3.5.4.- Determinación de sistemas de información de apoyo a los procesos de Gestión de Documentos

De acuerdo con el análisis de los requerimientos de los funcionarios encuestados, se requiere de un solo sistema de apoyo a la gestión de documentos:

- Gestor documental[41]: que sea capaz de interoperar con diferentes bases de datos, compatible con los sistemas, redes y otros computadores de la Facultad de Ciencias y la UCV. Qué permita automatizar la captura, almacenamiento, recuperación de los documentos y de los metadatos extraídos de ellos, así como el manejo de imágenes digitales. Este sistema deberá resguardar la integridad de datos, manteniendo los niveles de seguridad y acceso, a la vez de presentar registros y favorecer las labores de auditoria.

  Funcionalmente deberá trabajar bajo la modalidad de módulos, entre estos:

  - Registro y control de entrada y salida de documentos
  - Registro de trámite
  - Catálogo de series documentales
  - Organización documental
  - Inventarios documentales
  - Calendarios de conservación
  - Transferencias documentales
  - Eliminación documental
  - Préstamo de documentos
  - Digitalización
  - Descripción documental

- Portal web para la Facultad de Ciencias el cual presente de forma actualizada la información institucional más relevante, e incluya la prestación de servicios a la comunidad, entre estos los referidos a la gestión de documentos.

[41] En el anexo Nº 14 se incluye la fincha de información técnica sobre software recomendado para la gestión de documentos en la Facultad de Ciencias, en este caso el Sistema Knowledge Tree de la empresa ONUVA.

4.3.6.- Diseño del Sistema de Gestión de Documentos y Archivos

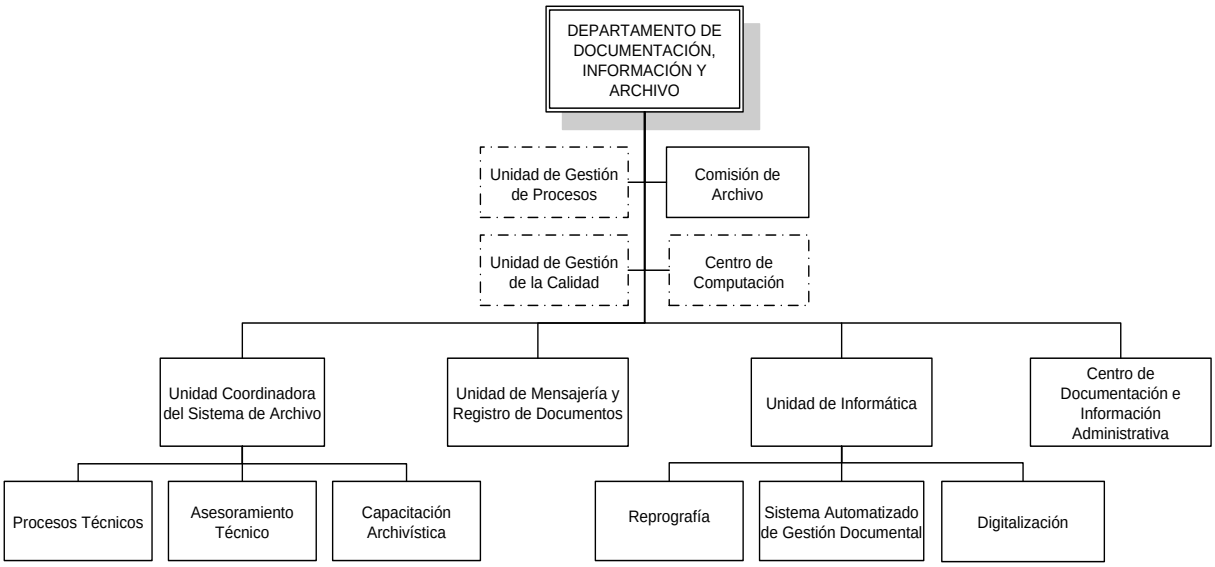
Se ha optado por recomendar la consolidación de un Sistema de Gestión de Documentos y Archivos (SIGEDA) y no un Sistema de Gestión de Documentos (SGD) en virtud de considerar de gran importancia para la Facultad de Ciencias la existencia y aportes de un Sistema de Archivo.

A continuación se presentan algunos de los aspectos a considerar para la consolidación funcional de dicho sistema:

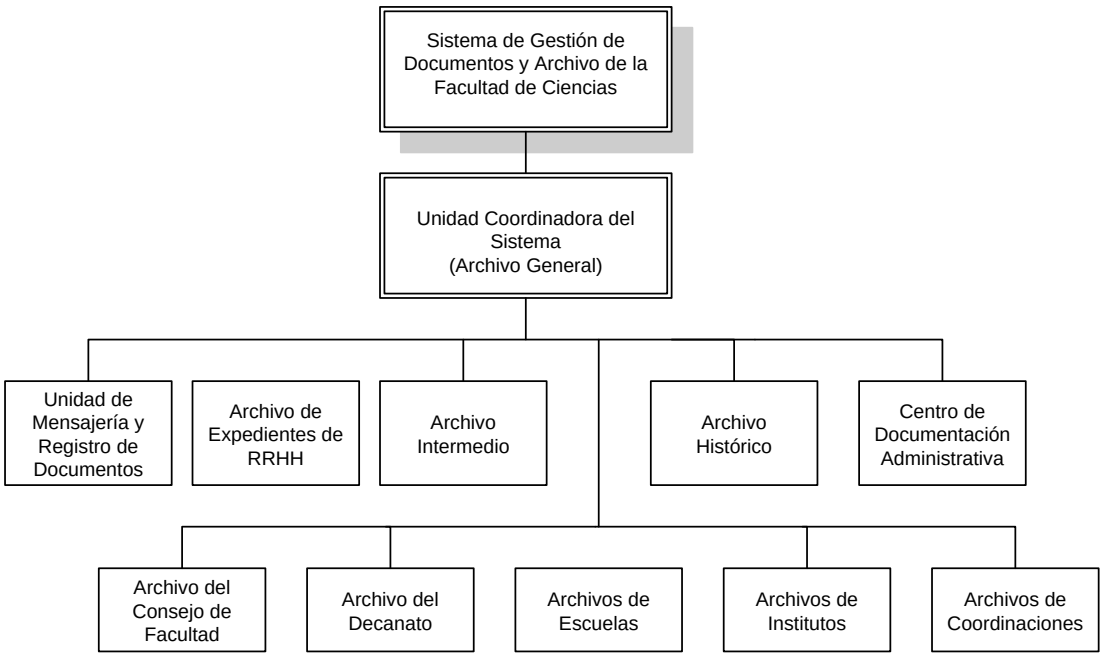
4.3.6.1.- Estructura organizativa, funcional, normativa, técnica y responsabilidades del Sistema de Gestión de Documentos y Archivos

Estructura organizativa y responsabilidades: El Sistema de Gestión de Documentos y Archivos de la Facultad de Ciencias de la Universidad Central de Venezuela deberá ser una estructura que funcione jerárquicamente bajo la coordinación del Departamento de Documentación, Información y Archivo, debido a que esta dependencia posee la infraestructura física, mobiliario y recurso humano idóneo para realizar dicha tarea, sin embargo, funcionalmente este sistema deberá consolidarse bajo una estructura de organización basada en procesos y la conjunción de espacios colaborativos, los cuales sólo pueden darse bajo la figura de equipos de trabajo. En este sentido se presentan tres sistemas organizativos:

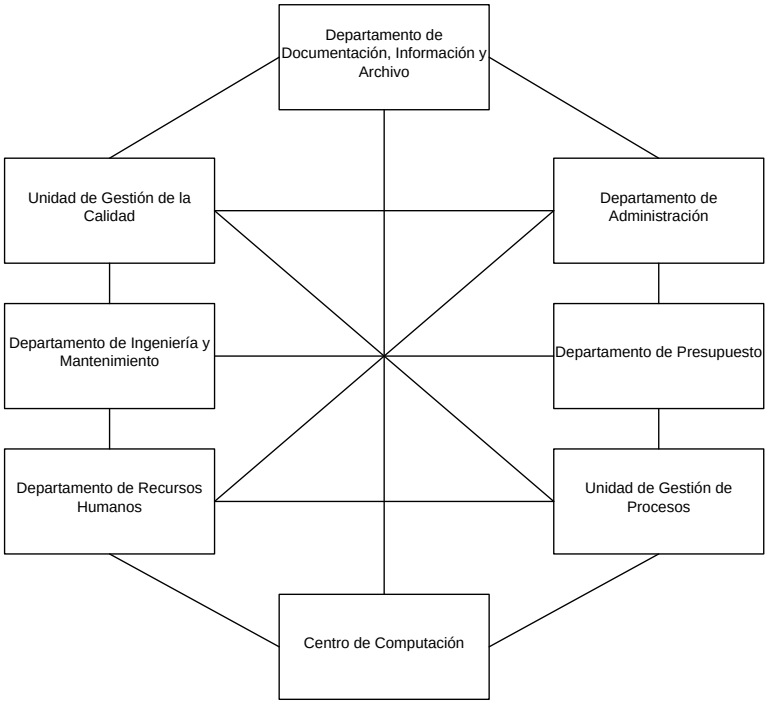
1. Organigrama estructural propuesto para el Departamento de Documentación, Información y Archivo



2. Sistema de Archivo de la Facultad de Ciencias de la UCV (Estructura Archivística)



3. Grupo de Trabajo del Sistema de Gestión de Documentos y Archivos de la Facultad de Ciencias de la UCV



Funciones del SIGEDA: El Sistema de Gestión de Documentos y Archivos deberá tener una doble función, por una parte diseñar y difundir las herramientas funcionales, normativas y operativas que servirán para gestionar y tratar de forma técnica y normalizada el patrimonio documental de la Facultad de Ciencias, y por otra, coordinar la red de archivos de esta dependencia universitaria, en este sentido, el SIGEDA está conformado por todos los archivos de gestión y administrativos de las diferentes dependencias, coordinados por el Departamento de Documentación, Información y Archivo, forman también parte del SIGEDA, el Archivo General, Archivo Histórico, el Centro de Documentación Administrativa, así como la Unidad de Correspondencia y Registro de Documentos.

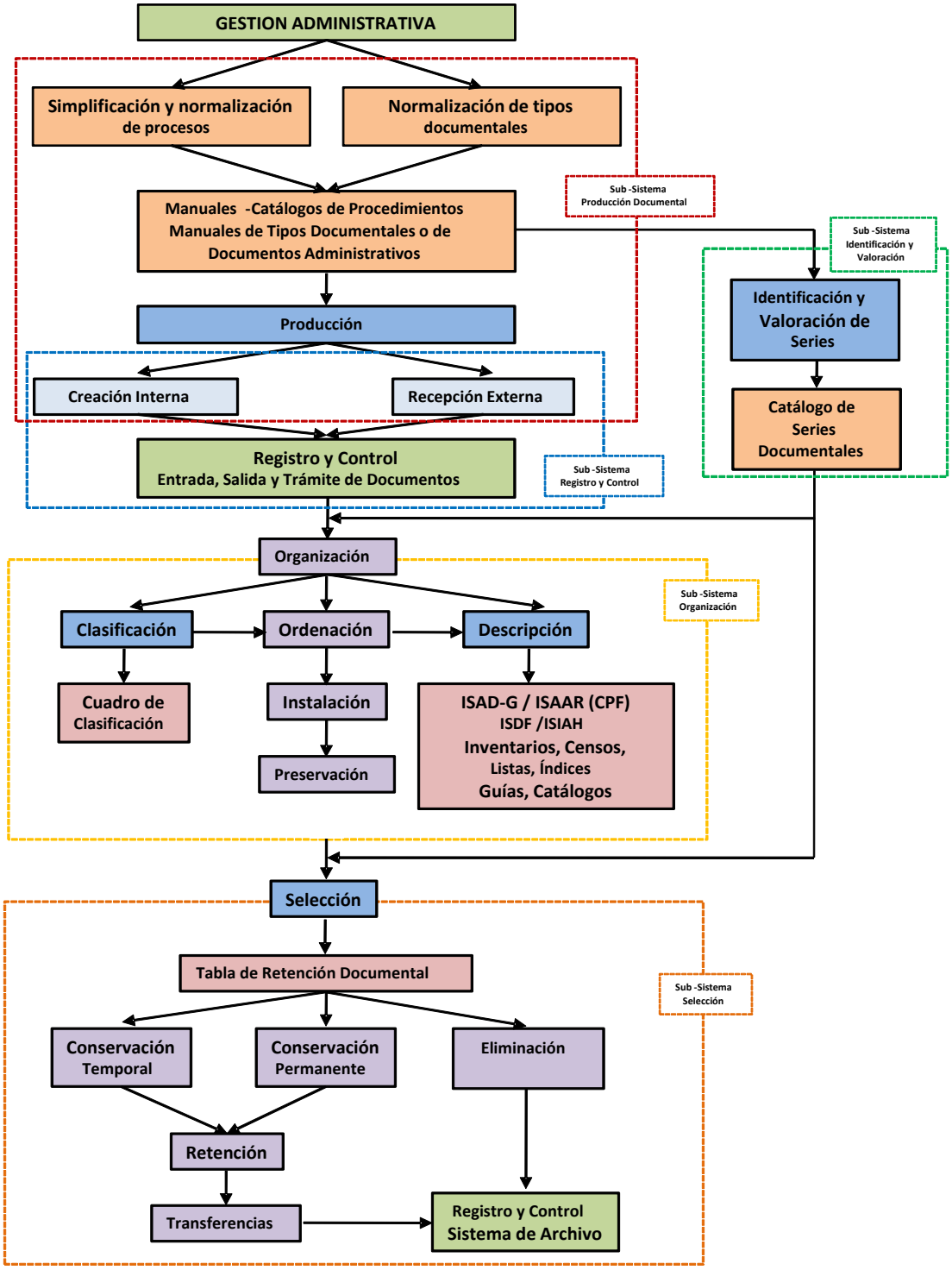
Objetivos del SIGEDA:

- Tratar los documentos de archivo, bajo lineamientos e instrumentos técnicos normalizados

- Coordinar la selección, adquisición y uso de materiales, equipos, mobiliario y suministros de archivo de forma centralizada y coordinada
- Normalizar los diferentes tipos documentales que se producen en la facultad
- Establecer planes, programas y proyectos para la desinfección, conservación y preservación de los documentos y los espacios físicos de las unidades de archivo
- Unificar criterios para la organización (clasificación, ordenación y descripción) de los documentos de todas las dependencias de la Facultad
- Definir y aplicar lineamientos para la selección y eliminación de documentos, y la preservación permanente de aquellos considerados como históricos
- Aplicar estamentos legales nacionales e institucionales en materia de archivo, así como establecer normas para la correcta gestión de los documentos
- Velar por la aplicación de políticas de seguridad industrial a fin de garantizar el buen estado de salud del recurso humano que maneja, organiza y manipula documentos de archivo
- Coordinar la simplificación, normalización y difusión de los procesos administrativos
- Establecer un programa de capacitación para el recurso humano de la facultad y usuarios del SIGEDA en materia de archivo
- Diseñar sistemas de información, bases de datos y páginas web que faciliten la labor administrativa, el registro y control de entrada, salida y trámite, así como la descripción de los documentos de archivo

4.3.6.2.- Diseño de procesos, herramientas y lineamientos técnicos archivísticos para la gestión de documentos

Para cumplir con este apartado de la aplicación de la norma se propone establecer herramientas y lineamientos archivísticos para la Gestión de Documentos a partir del siguiente esquema de funciones y operaciones archivísticas:



En el Anexo Nº 15 se incluye un **GLOSARIO DE TERMINOS** que permite comprender los conceptos incluidos en el esquema.

En el caso de los lineamientos estos deberán estar centrados en los siguientes aspectos:

	Proceso Archivístico	Lineamiento
1	Normalización de Tipologías Documentales	Manual de Identidad e Imagen
2	Normalización de tipologías documentales	Catálogos de Documentos Normalizados
3	Producción	Siglas de las dependencias de la Facultad de Ciencias
4	Registro y control de documentos	Guía de despacho de comunicaciones oficiales
5	Clasificación	Cuadro de Clasificación Funcional Unificado
6	Ordenación	Ordenación de Documentos en Expedientes de Recursos Humanos
7	Ordenación	Elaboración y Colocación de Etiquetas en los Expedientes de Recursos Humanos
8	Ordenación	Elaboración y Colocación de Etiquetas de Documentos Administrativos, Legislaciones, Convenios y Biblioratos
9	Ordenación	Distribución de documentos en las partes de los Expedientes de Recursos Humanos
10	Ordenación	Elaboración y Colocación de Etiquetas de Cajas
11	Ordenación	Elaboración y Colocación de Etiquetas para Planos
12	Instalación	Modelos de Carpetas Especiales
13	Instalación	Modelos de Cajas
14	Instalación	Modelo de Cinta para la Instalación de Planos
15	Preservación	Procedimiento de Limpieza de Documentos y Espacios Físicos de los archivos
16	Análisis documental	Tesauro Archivístico
17	Indización	Parámetros para el establecimiento de metadatos de documentos de archivo
18	Evaluación	Pautas para la realización de estudios diagnósticos archivísticos
19	Identificación y Valoración	Metodología para la denominación, identificación y valoración de series documentales
20	Identificación y Valoración	Ficha para la Denominación, Identificación y Valoración de series documentales
21	Selección	Tablas de Retención Documental
22	Transferencia	Registro de Transferencia de Expedientes Instalados en Cajas
23	Transferencia	Registro de Transferencia de Documentos para ser Ordenados en Expedientes de Recursos Humanos
24	Descripción	Formato de Inventario de Fondos
25	Eliminación	Formato Acta de Eliminación de Documentos
26	Registro y control	Formatos de Préstamo de Documentos

	Proceso Archivístico	Lineamiento
27	Control de la Gestión	Indicadores de Gestión
28	Control de la Gestión	Esquema de funciones del personal del Departamento de Documentación, Información y Archivo. (Flujo de información, servicios y resolución de trámites administrativos)
29	Comunicación	Cuadro de Interlocutores
30	Digitalización	Pautas para la digitalización de documentos

En el Anexo Nº 17 se presentan algunos ejemplos de lineamientos archivísticos normalizados[42]. Con relación a las herramientas archivísticas, en el Anexo Nº 18 se presenta un extracto del Cuadro de Clasificación Funcional Unificado aún en proceso de diseño, en el Anexo Nº 17 se incluye un modelo de Tabla de Retención Documental.

Resalta de este trabajo, el establecimiento de normas y procedimientos para el registro y control de los documentos, que si bien se solventa con la adquisición de un gestor documental, resulta importante ir estudiando y proponiendo un proyecto para la creación de una Unidad de Mensajería y Registro de Documentos. Este proyecto elaborado en el marco de la presente investigación, puede descargarse de la dirección electrónica: http://www.ciens.ucv.ve/coordad/document/FUNDAMENTOS%20UCM.pdf

4.3.6.3.- Diseño de un plan de formación del recurso humano en materia de Gestión de Documentos

Los planes de formación de la Facultad de Ciencias de la UCV están sustentados en un estudio de necesidades de capacitación y adiestramiento elaborado por el Departamento de Recursos Humanos. En el caso de la gestión de documentos, se recomienda dictar los siguientes cursos:

- Registro y control de documentos
- Elaboración de documentos administrativos

[42] Algunos lineamientos archivísticos en extenso pueden visualizarse en la página: http://www.ciens.ucv.ve/coordad/sigeda_lineamientos.html

- Organización y manejo de documentos nivel básico
- Organización y manejo de documentos nivel intermedio
- Organización y manejo de documento nivel avanzado
- Pautas para las transferencias de documentos en sistemas archivísticos
- Organización de expedientes de recursos humanos
- Organización de expedientes estudiantiles
- Aplicación de tablas de retención de documentos
- Curso-taller intensivo sobre metodologías archivísticas para la gestión y tratamiento técnico de documentos de archivo

Se propone que estos cursos se dicten de manera vivencial así como virtual utilizando la plataforma de educación a distancia con que cuenta la Facultad, y que su configuración y temática no sólo este centrada en temas teóricos de la archivística, sino que además se introduzcan elementos para la internalización y socialización de las estrategias emprendidas por la facultad en materia de gestión de documentos, influyendo en un cambio positivo de la cultura organizacional, orientándola hacia la mejora de la calidad de sus procesos y actividades.

En el Anexo Nº 20 se coloca la sinopsis del **CURSO-TALLER INTENSIVO SOBRE METODOLOGÍAS ARCHIVÍSTICAS PARA LA GESTIÓN Y TRATAMIENTO TÉCNICO DE DOCUMENTOS DE ARCHIVO**

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Existen diversas estrategias para que una organización pueda innovar, sin embargo a través de la presente investigación se buscó establecer a la Gestión de los Documentos como una estrategia que desde su aplicación en una empresa, pudiera considerarse como innovación empresarial u organizacional, para ello, se elaboró un marco teórico sustentado en el análisis de fuentes de información, y en el estado del arte de la gestión de documental, partiendo del hecho que este método de trabajo ha sido el resultado directo de los cambios de la sociedad y de la gran influencia ejercida por la revolución tecnológica y del paradigma tecno-económico, lo cual ha fomentado la aparición de un conjunto de innovaciones tecnológicas y principios organizacionales que han ejercido gran influencia sobre los cambios y desarrollos que se han dado en los últimos años en las organizaciones del mundo entero.

Uno de estos cambios ha sido la adopción de estándares de calidad representados en la familia de normas ISO 9000 de gestión de calidad, las cuales han definido el mejoramiento de las actividades que se realizan en las organizaciones, a partir de principios que buscan la satisfacción de los clientes de forma continuada y en donde el liderazgo y la participación del recurso humano son elementos de vital importancia para enfocar a la organización en una estrategia sistémica basada en procesos y en el aprovechamiento de los testimonios, es decir, la información y el conocimiento para tomar asertivas decisiones.

De allí que surgen otros estándares que apoyan la gestión de la calidad, como lo es el caso de la gestión de documentos, normada principalmente a través de la norma ISO 15489-1 (2001) Fundamentos e ISO 15489-2 (2001) Requisitos.

La Gestión de Documentos se consolida como método de gestión empresarial, es decir, que no es para organizar documentos en un archivo, ya que se trata de un modelo de mejores prácticas organizativas que desde el mejoramiento de la calidad a través de la gestión de los procesos de una empresa, busca aprovechar y potenciar al máximo las ventajas que puede ofrecer a una organización el que esta produzca documentos auténticos, fiables, íntegros y disponibles para la toma de decisiones o para la investigación histórica, generando con ello, lineamientos y herramientas que si bien son de una fundamentación técnica-archivística, han de aplicarse en toda la organización bajo la consolidación de un Sistema de Gestión de Documentos y Archivos, apoyado en la utilización de sistemas de información que garanticen el almacenamiento, registro, control y recuperación de la información contenida en los documentos.

A partir de la elaboración de un marco teórico, se realizó una investigación de campo de tipo factible con el objeto de aplicar algunos de los elementos de la norma ISO 15489 de Gestión de Documentos en la consolidación de un Sistema de Gestión de Documentos y Archivos para la Facultad de Ciencias de la Universidad Central de Venezuela. En este sentido, se realizaron diversos estudios basados en la aplicación de cuestionarios para el levantamiento de la información, bajo las modalidades de encuesta, entrevista y observación directa, según fuese el caso del aspecto a evaluar. La información obtenida sirvió para detectar que en la Facultad de Ciencias no se está gestionando los documentos de forma adecuada, debido que:

- No se han levantado, registrado y simplificados los procesos por lo que las actividades se realizan sin una guía que presente paso a paso como han de hacerse correctamente, por lo tanto no existe una unidad encargada de realizar la gestión de los procesos.
- Al no estar normalizados los procesos, muchos trámites se realizan consignando documentos innecesarios o no requeridos para la gestión, presentados en varios duplicados que a la largo son eliminados en virtud de no requerirse.
- No se han normalizado las tipologías documentales, por lo que estas no se almacenan en un repositorio que permita su utilización, actualización y acceso.

- No existe un manual de imagen corporativa que establezca el modelo oficial de los documentos que han de generarse.
- No se controla ni registra la entrada y salida de documentos, al no existir una unidad encargada de dicha labor.
- No se controla la traza que va dejando el documento por su paso por el flujo de trámite por lo que no hay forma de informar a los solicitantes el estatus de un trámite realizado.
- No se han diseñado, ni aplicado completamente las herramientas y lineamientos para el tratamiento de los documentos.
- Existe un sistema de archivo pero el mismo, por falta de recursos de espacio físico mobiliario y personal no ha integrado aún todos los archivos de la institución.
- No se valoran los documentos, por lo que se acumulan en los depósitos del Archivo General.
- No existe un sistema automatizado que de acceso a la información contenida en los documentos o que de apoyo la gestión y procesos archivísticos en los servicios de información.
- No se han diseñado sistemas que apoyen la gestión administrativa.
- No se han establecido los metadatos de los documentos a fin de poderlos procesar a través de la indización, elemento básico para la descripción y automatización de la información contenida en los documentos.
- No se utilizan sistemas de digitalización para la creación de documentos en formato electrónico.
- No existe un programa para la preservación de los documentos vitales o más importantes de la institución en caso de algún siniestro.
- La Facultad de Ciencias no posee un sitio web, que difunda información actualizada, completa y normalizada sobre la institución y sus dependencias, y en donde puedan confluir los servicios y sistemas diseñados para la gestión institucional.
- El personal de la facultad no está capacitado en materia archivística o de manejo de procesos institucionales.
- No se han establecido pautas para la eliminación normada de documentos.

- Existe una cultura organizacional que rechaza los cambios en los procedimientos institucionales, condicionando sus actitudes hacia una baja sensibilización hacia la importancia que poseen los documentos como testimonio de las actividades realizadas en la facultad.
- Inexistencia de equipos de trabajo.
- No se incluye en la estrategia de gestión institucional a la gestión documental.
- No se han elaborado políticas y normas institucionales para la gestión de los documentos.

Para solucionar algunos de estos problemas se propusieron una serie de estrategias y actividades a partir de las etapas propuestas por la norma ISO 15489 para gestionar los documentos en la Facultad de Ciencias. En este sentido y debido a la magnitud del trabajo a realizar y presentar, se optó por tomar muestras de procesos en el caso de su levantamiento, registro y simplificación, centrándose en aquellos referidos a la Gestión Administrativa, de Recursos Humanos, Compras y Presupuesto. De igual forma, debido a la extensión del material a presentar, se incluyeron en la investigación muestras, inclusive extractos de herramientas y lineamientos archivísticas diseñados en el marco de la consolidación del Sistema de Archivo, por lo que en extenso, los mismos pueden visualizarse en el sitio web de la Coordinación Administrativa de la Facultad de Ciencias[43] donde se creó un espacio para ir incluyendo la información y documentos sobre el Sistema de Gestión de Documentos y Archivos de la Facultad de Ciencias de la UCV. Por otro lado, y a partir de lo expresado en el punto 8.4. de la norma, no se elaboraron las pautas para llevar a cabo todas las estrategias propuestas en dicha norma, considerando sólo aquellas que fueran realmente importantes para sentar las bases para consolidar el Sistema de Gestión de Documentos y Archivos.

A grandes rasgos a partir de la aplicación de la norma ISO 15489 de gestión de documentos, se pudo:

- Conocer el estado actual del Sistema de Gestión de Documentos de la Facultad.

[43] Sitio web de la Coordinación Administrativa de la Facultad de Ciencias: http://www.ciens.ucv.ve/coordad

- Conocer los requerimientos en materia de información y documentación de una muestra de funcionarios entrevistados.
- Establecer una política para la gestión de los documentos en la Facultad de Ciencias que permita definir las acciones a realizar dentro de los planes operacionales de la Facultad de Ciencias, en mutua concordancia con la Política de Archivos de la UCV.
- Establecer el mapa de procesos de la Universidad Central de Venezuela.
- Elaborar una metodología para levantar, registrar y simplificar los procesos en la Facultad de Ciencias.
- Sentar las bases para el diseño de un Catálogo de Procesos y un Catálogo de Documentos.
- Definir criterios para normalizar las tipologías documentales a partir del diseño de un Manual de Imagen Institucional, la gestión de los procesos y el estudio de los caracteres internos y externos que han de incluirse en los documentos.
- Definir lineamientos para el diseño de metadatos para los documentos a partir de la aplicación de la Norma ISO 23081 sobre Metadatos para la Gestión de Documentos.
- Diseñar las pautas, políticas y lineamientos para la creación de una Unidad de Mensajería y Correspondencia, la cual es de suma importancia para iniciar el registro y control de los documentos en esta facultad, este producto no fue incluido en la investigación pudiéndose descargar de la dirección http://www.ciens.ucv.ve/coordad/document/FUNDAMENTOS%20UCM.pdf
- Establecer la estructura del reglamento que norme el Sistema de Gestión de Documentos y Archivos.
- Recomendar los recursos financieros, tecnológicos, humanos, espacio físico, materiales y equipos necesarios para la gestión de documentos a partir de la consolidación del Sistema de Gestión de Documentos y Archivos.
- Identificar los lineamientos y herramientas técnicas archivísticas para la gestión de documentos. Para tal fin se diseñó un esquema representativo y lineal de las funciones, procesos y actividades archivísticas y técnicas a realizar en la gestión de documentos. Se presentó una lista de los lineamientos más significativos a nivel operacional, incluyendo en anexo ejemplo de su presentación, de igual forma se anexaron dos

extractos de herramientas archivísticas básicas, el Cuadro de Clasificación Funcional Unificado y el modelo de Tablas de Retención Documental.

- Establecer la configuración de los sistemas de información a adquirir, en este caso un gestor de documentos incluyendo los módulos que se han de requerir.
- Diseñar tres estructuras para el funcionamiento del Sistema de Gestión de Documentos y Archivos, a saber: Organigrama estructural del Departamento de Documentación, Información y Archivo como ente coordinador y responsable de dicho sistema; el diagrama de conformación el Sistema de Archivo de la Facultad de Ciencias de la UCV; y el Diagrama del Grupo de Trabajo que se encargará de establecer políticas, estrategias y lineamientos para gestionar los documentos en la facultad.
- Establecer los objetivos del Sistema de Gestión de Documentos y Archivos.
- Presentar los nombres de los cursos a ser dictados al personal de la facultad para su capacitación en materia archivística y de mejoramiento de las actividades administrativas.

La gestión de documentos puede constituirse en una estrategia de cambio organizacional para generar innovación de tipo empresarial o estratégica en cualquier tipo de organización siempre y cuando se puedan definir e implementar los diferentes requisitos exigidos por la norma ISO 15489. En el caso de la Facultad de Ciencias de la UCV, para que las políticas, estrategias, procesos y lineamientos establecidos en la presente investigación puedan convertirse en base para la innovación empresarial u organizativa, ha de contarse con el apoyo irrestricto de sus autoridades a fin de incluir las estrategias propuestas, en los planes operacionales de esta dependencia, para así consolidar de forma definitiva un Sistema de Gestión de Documentos y Archivos que puede ser modelo de aplicación para toda la Universidad Central de Venezuela.

Se requiere además mejorar los canales o vías de comunicación de la información en la Facultad de Ciencias, a objeto que toda la comunidad conozca de los planes y proyectos que se establecen y se llevan a cabo, sobre todo lo relacionado a las actividades de gestión de documentos.

ANEXOS

ANEXO Nº 1: RELACIÓN DE NORMAS APLICADAS A ARCHIVOS Y DOCUMENTOS DE ARCHIVO

La presente compilación de normas aplicadas a archivos y documentos de archivo, o relacionadas con este tema, resulta de una investigación permanente que efectúa el investigador de este trabajo, iniciada en el año 2000 en el marco de la conferencia **"De la normalización a la búsqueda de un ideal de desarrollo archivístico venezolano. Experiencia venezolana sobre normalización archivística"** presentada en el Noveno Seminario del Sistema Nacional de Archivos de la República de Colombia. La información fue recopilada de diferentes fuentes documentales referidas al área, así como de los aportes realizados por el personal del Centro de Documentación e Información de Fondonorma.

NORMA	AÑO	DESCRIPCIÓN	OBSERVACIONES
ISO 639		Códigos para la representación de nombres de lenguas. Partes 1 y 2	Citada en la ISAD (G)
ISO 639-2		Códigos para la representación de nombres de lenguas. Parte 2. Código Alpha 3.	Citada en la ISAAR (CPF) y en ISDF
ISO 690	1987	Documentación. Referencias bibliográficas. Contenido, forma y estructura	Citada en ISAD (G) y en ISAAR (CPF)
ISO 690-2	1997	Documentación. Referencias bibliográficas. Documentos electrónicos parte de los mismos	Citada en la ISAAR (CPF)
ISO 999	1996	Información y documentación. Directrices para la elaboración, estructura y presentación de índices	Citada en ISAD (G), ISAAR (CPF) y en ISDF
ISO 2709	1996	Información y documentación. Formato para el intercambio de información	
ISO 2788		Documentación. Directrices para el establecimiento y desarrollo de tesauros monolingües	Citada en ISAD (G), ISAAR (CPF) y en ISDF
ISO 3166	2006	Códigos para la representación de los nombres de países. Parte 1. Códigos de países.	Citada en ISAD (G), ISAAR (CPF) y en ISDF
ISO 5127	2001	Información y documentación. Vocabulario	
ISO 5963	1985	Documentación. Métodos para el análisis de documentos, determinación de su contenido y selección de términos de indización	Citada en ISAD (G), ISAAR (CPF) y en ISDF
ISO 5964	1985	Documentación. Directrices para el establecimiento y desarrollo de tesauros multilingües	Citada en la ISAAR (CPF) y en ISDF

NORMA	AÑO	DESCRIPCIÓN	OBSERVACIONES
ISO 8601	2004	Elementos de datos y formatos de intercambio. Intercambio de información. Representación de la fecha y hora	Citada en ISAD (G), ISAAR (CPF) y en ISDF
ISO 9000	2005	Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario	
ISO 9001	2005	Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos	
ISO 9706	1994	Información y documentación. Papel para documentos. Requisitos para la permanencia	
ISO 11108	1996	Información y documentación-Papel para documentos de archivo. Requisitos para la permanencia y la durabilidad	
ISO 11799	2003	Requisitos para el almacenamiento para documentos de archivos y bibliotecas	
ISO 14721	2003	Sistema abierto de archivado de información (Open Archival Information System) (OAIS). Modelo de referencia.	
ISO 15489-1	2001	Información y documentación. Gestión de documentos. Parte 1. Generalidades	
ISO 15489-2	2001	Información y documentación. Gestión de documentos. Parte 2. Directrices	
ISO 15511	2003	Información y documentación. Identificación internacional normalizada para bibliotecas y organizaciones relacionadas	Citada en la ISAAR (CPF) y en ISDF
ISO 15801	2004	Imágenes electrónicas. Almacenamiento electrónico de información. Recomendaciones para la información de valor y su fiabilidad	
ISO 15836	2004	El conjunto de elementos de metadatos Dublin Core (The Dublin Core Metadata Element Set)	
ISO 15924	2004	Información y documentación. Códigos para la representación de nombres de escrituras	Citada en ISAD (G), ISAAR (CPF) y en ISDF
ISO 17799	2005	Tecnologías de la información. Códigos de buena prácticas para la gestión de la seguridad de la información	
ISO 18492	2008	Conservación a largo plazo de información basada en documentos electrónicos	UNE-ISO/TR 18492:2008 IN
ISO 19005-1	2008	Gestión de documentos. Formato de fichero de documento electrónico para la conservación a largo plazo. Parte 1: Uso del PDF 1.4 (PDF/A-1).	UNE-ISO 19005-1:2008
ISO 22310	2006	Información y documentación-Líneas directrices para los redactores de normas para los requisitos de records management en las normas (ISO TC46/SC11)	
ISO 23081	2008	Información y documentación. Procesos de gestión de documentos. Metadatos para la gestión de documentos. Parte 1: Principios.	UNE-ISO 23081-1:2008

NORMA	AÑO	DESCRIPCIÓN	OBSERVACIONES
ISO 23081	2008	Información y documentación. Procesos de gestión de documentos. Metadatos para la gestión de documentos. Parte 2: Elementos de implementación y conceptuales.	UNE-ISO/TS 23081-2:2008
ISO 26122	2008	Información y documentación. Análisis del proceso de trabajo para la gestión de documentos.	UNE-ISO/TR 26122:2008 IN
ISO 26300	2006	Tecnologías de la información. Formato de documentos abierto para aplicaciones de oficina (Open Document) V.10	
ISO 27001	2005	Tecnologías de la información. Técnicas de seguridad. Sistemas de gestión de la seguridad de la información. Requisitos	
UNE-EN 15744:2011	2011	Identificación de películas. Conjunto mínimo de metadatos para trabajos cinematográficos	
ISAD (G)	2000	Norma Internacional General de Descripción Archivística	
ISAAR (CPF)	2004	Norma Internacional sobre los Registros de Autoridad de Archivos Relativos a Instituciones, Personas y Familias	
ISDIAH	2008	Norma internacional para describir instituciones que custodian fondos de archivo	
ISDF	2007	Norma internacional para la descripción de funciones	
MOREQ2	2008	Model Requerements for the Management of Electronic Records	
AS4390	1996	Australian Standard for Records Management	

RELACIÓN DE NORMAS APROBADAS POR EL COMITÉ TÉCNICO 15 DE FONDONORMA EN EL ÁREA DE DOCUMENTACIÓN Y CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN (VENEZUELA) HASTA EL AÑO 2011

NORMA (CODIGO FONDONORMA)	ICS	TITULO
0133:2000 (ISO 4:1997)	/01.140.40	Abreviatura de títulos de publicaciones seriadas.
0166:1997	/01.140.20	Referencias bibliográficas: Contenido, forma y estructura.
0166-2:2000	/01.140.20	Referencias bibliográficas. Parte 2: Documentos electrónicos o partes de documentos electrónicos
0168:1997	/01.140.20	Resúmenes para publicaciones y documentación.
1148:2004 (ISO 5626:1993)	/85.060	Papel. Determinación de la resistencia al plegado
2788:1998 (ISO GUIA 47:1986)	/01.120	Presentación de traducciones de publicaciones ISO
2939:2004 (ISO 3287:1998)	/01.140.20	Documentación. Número internacional normalizado para publicaciones en serie (ISSN)

NORMA (CODIGO FONDONORMA)	ICS	TITULO
3038:1998 (ISO 6357:1985)	/01.140.40	Título en el lomo de libros y otras publicaciones
3202:2003 (ISO 999:1996)	/01.140.40	Pautas para la elaboración, organización y presentación de índices
3292:1997 (ISO 215:1986)	/01.140.40	Presentación de artículos en publicaciones seriadas.
3311:1997 (ISO 7275:1985)	/01.140.40	Presentación de título de las series.
3312:1997	/01.140.20	Estadísticas nacionales de bibliotecas.
3371:1998 (ISO 9706:1994)	/01.140.40	Papel para documentos. Requisitos para su permanencia
3407-1:1998	/01.040.01	Vocabulario. Parte 1: Conceptos Importancia
3407-11:2000	/01.040.01	Vocabulario. Parte 2: Documentos Importancia
3407-2:1999	/01.040.01	Documentación e información. Vocabulario. Parte 2: Documentos tradicionales
3407-3a:1999	/01.040.01	Documentación e información. Vocabulario. Parte 3ª: Adquisición, identificación y análisis de documentos y datos
3407-6:1999 (ISO 5127-6:1983)	/01.040.01	Documentación e información. Vocabulario. Parte 6. Lenguajes documentales
3408:1998 (ISO 8601:1988)	/01.140.30	Elementos de datos y formatos de intercambio. Intercambio de información. Representación de la fecha y la hora
3409:1998 (ISO 2146:1988)	/01.140.20	Directorios de bibliotecas, archivos, centros de información y documentación y sus bases de datos.
3410:1998	/01.140.40	Hojas preliminares de un libro.
3542:1999 (ISO 2788:1986)	/01.140.20	Directrices para el establecimiento y desarrollo de tesauros monolingües
3543:1999	/01.140.20	Publicaciones seriadas. Terminología
3544:1999	/01.140.20	Pautas para el préstamo interbibliotecario
3545:1999	/01.140.20	Estadísticas sobre la producción y distribución de libros, publicaciones periódicas y publicaciones electrónicas
3635:2000 (ISO 1087:1990)	/01.040.01	Terminología. Vocabulario
3636:2000	/01.140.20	Pautas para la selección de publicaciones periódicas
3714:2001 (ISO 10716:1994)	/85.060	Papel y cartón. Determinación de la reserva alcalina
3715:2001 (ISO 536:1995)	/85.060	Papel y cartón. Determinación del gramaje
3716:2001 (ISO 6588:1991)	/85.060	Pulpa, papel y cartón. Determinación de pH de extractos acuosos
3717:2001 (ISO 11620:1995)	/01.140.20	Documentación. Indicadores de desempeño de bibliotecas
3735:2002 (ISO 302:1981)	/85.040	Pulpas, papel y cartón. Determinación del Número KAPPA
3814:2003 (ISO 1974:1990)	/85.060	Papel. Determinación de la resistencia al desgarro. (Método Elmendorf)
3815:2003 (ISO 11108:1996)	/01.140.20	Información y documentación. Papel con calidad de archivo. Requisitos de permanencia y durabilidad

NORMA (CODIGO FONDONORMA)	ICS	TITULO
3816:2003 (ISO 187:1990)	/85.040	Pulpas, papel y cartón. Atmósfera normal de acondicionamiento y ensayo, y procedimiento para controlar la atmósfera y el acondicionamiento de muestras
3817:2003 (ISO 3260:1982)	/85.040	Pulpas. Determinación del índice de cloro (Grado de deslignificación)
3818-1:2003	/01.140.20	Pautas para bibliotecas públicas. Parte 1: Servicio al público
3837:2004	/01.140.20	Pautas para bibliotecas públicas. Parte 2: Desarrollo de los fondos bibliográficos, no bibliográficos y audiovisuales
3838:2004 (ISO 186:2002)	/85.060	Papel y cartón. Toma de muestras para determinar la calidad media

ANEXO Nº 2: CUESTIONARIO PARA LA RECOPILACIÓN DE INFORMACIÓN PRELIMINAR SOBRE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA

1.- UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
1.1.- Misión de la Universidad Central de Venezuela
1.2.- Visión de la Universidad Central de Venezuela
1.3.- Objetivos de la Universidad Central de Venezuela
1.4.- Valores de la Universidad Central de Venezuela
1.5.- Estructura organizativa de la Universidad Central de Venezuela
1.6.- Plan Operativo o Estratégico de la Universidad Central de Venezuela

2.- FACULTAD DE CIENCIAS DE LA UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
2.1.- Misión de la Facultad de Ciencias
2.2.- Visión de la Facultad de Ciencias
2.3.- Objetivos de la Facultad de Ciencias
2.4.- Estructura organizativa de la Facultad de Ciencias
2.5.- Marco regulatorio de la Facultad de Ciencias
2.6.- Marco Económico de la Facultad de Ciencias
2.7.- Marco Social de la Facultad de Ciencias
2.8.- Marco Político de la Facultad de Ciencias
2.9.- Historia de la Facultad de Ciencias
2.10.- Plan Operativo o Estratégico de la Facultad de Ciencias

ANEXO 3. COMPENDIO LEGAL NACIONAL, INSTITUCIONAL Y ARCHIVÍSTICO QUE APLICA EN LA REALIZACIÓN DE LOS TRÁMITES ACADÉMICOS Y ADMINISTRATIVOS EN LA UCV

Nombre del estamento legal	Tipo de Norma	Nº Gaceta	Fecha	Órgano	Páginas
***Constitución de la República Bolivariana de Venezuela*, con la Enmienda Nº 1 aprobada por el Pueblo Soberano, mediante Referendo Constitucional, a los quince días del mes de febrero de dos mil nueve. Año 198º de la Independencia, 149º de la Federación y 11º de la Revolución Bolivariana**	Constitución de la República	Gaceta Oficial Nº 5908	19-02-2009	Asamblea Nacional	1-48
Decreto N° 5.212 con Rango, Valor y Fuerza de ***Ley de Reforma Parcial del Decreto N° 5.189, con Rango, Valor y Fuerza de Ley que establece el Impuesto al Valor Agregado***	Decreto	Gaceta Oficial Nº 38.632	26-02-2007	Presidencia de la República	18-36
Decreto N° 687, por el cual se dicta el ***Reglamento Parcial de la Ley de Universidades***	Decreto	Gaceta Oficial Nº 29.599	01-09-1971	Presidencia de la República	2-4
Decreto Nº 1.364, mediante el cual se dicta el ***Reglamento de Registro de Presentación de Documentos***	Decreto	Gaceta Oficial Nº 32.385	04-01-1982	Presidencia de la República	3
Decreto Nº 1.808, mediante el cual se dicta el Reglamento Parcial de **la Ley de Impuesto sobre la Renta en Materia de Retenciones**	Decreto	Gaceta Oficial Nº 36.203	12-05-1997	Presidencia de la República	2-7
Decreto Nº 1.814, mediante el cual se dicta el ***Reglamento Parcial de la Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos sobre Servicios de Información al Público y Recepción y Entrega de Documentos***	Decreto	Gaceta Oficial Nº 36.199	06-05-1977	Presidencia de la República	3-5
Decreto Nº 2.065, mediante el cual se dicta la Reforma del ***Reglamento Sobre la Organización del Control Interno de la Administración Pública Nacional***	Decreto	Gaceta Oficial Nº 36.318	22-10-1997	Presidencia de la República	11-15
Decreto Nº 2.357, mediante el cual se concede la ***exoneración del pago de Impuesto al Valor Agregado, a las operaciones de importación de bienes de capital que sean efectuadas por los organismos de la Administración Pública Descentralizada***	Decreto	Gaceta Oficial Nº 37.732	15-07-2003	Presidencia de la República	9-11
Decreto Nº 206, mediante el cual se dicta el Reglamento General del ***Decreto con Rango y Fuerza de Ley que establece el Impuesto al Valor Agregado***	Decreto	Gaceta Oficial Nº 5.363	12-07-1999	Presidencia de la República	1-16
Decreto Nº 3.209 mediante el cual se dicta la Reforma Parcial del ***Reglamento General de la Ley de Carrera Administrativa***	Decreto	Gaceta Oficial Nº 36.630	27-01-1999	Presidencia de la República	1-15
Decreto Nº 3.776, mediante el cual se dicta el ***Reglamento Nº 1 de la Ley Orgánica de la Administración Financiera del Sector Público, Sobre el Sistema Presupuestario***	Decreto	Gaceta Oficial Nº 5.781	12-08-2005	Presidencia de la República	1-16

Nombre del estamento legal	Tipo de Norma	Nº Gaceta	Fecha	Órgano	Páginas
Decreto Nº 4.099, mediante el cual se dicta el ***Reglamento Nº 4 de la Ley Orgánica de la Administración Financiera del Sector Público sobre el Sistema de Contabilidad Público***	Decreto	Gaceta Oficial Nº 38.333	12-12-2005	Presidencia de la República	18-22
Decreto Nº 4.464, mediante el cual se dicta el ***Reglamento Nº 3 de la Ley Orgánica de la Administración Financiera del Sector Público sobre el Sistema de Tesorería***	Decreto	Gaceta Oficial Nº 38.433	10-05-2006	Presidencia de la República	18-25
Decreto Nº 5.078, mediante el cual se dicta el ***Reglamento Parcial de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo***	Decreto	Gaceta Oficial Nº 38.596	03-01-2007	Presidencia de la República	1-19
Decreto Nº 6.265 con Rango, Valor y Fuerza de ***Ley Orgánica de Simplificación de Trámites Administrativos***	Decreto-Ley	Gaceta Oficial Nº 5.891	31-07-2008	Presidencia de la República	71-77
Decreto Nº 6.723, mediante el cual se dicta el Reglamento de la ***Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal***	Decreto	Gaceta Oficial Nº 39.240	12-08-2009	Presidencia de la Republica	2-17
Decreto Nº 7.167 mediante el cual se dictan las disposiciones que regulan el funcionamiento del ***Programa de Modernización de la Administración Financiera del Estado (PROMAFE)***	Decreto	Gaceta Oficial Nº 39.337	30-12-2009	Presidencia de la República	2-3
Exposición de Motivos.- Decreto N° 1.528 con Fuerza de Ley Orgánica de Planificación.	Decreto-Ley	Gaceta Oficial Nº 5.554	13-11-2001	Presidencia de la República	9-13
Ley Contra la Corrupción	Ley	Gaceta Oficial Nº 5.637	07-04-2003	Asamblea Nacional	1-7
Ley de Reforma Parcial de la ***Ley de Impuesto sobre la Renta***	Ley	Gaceta Oficial Nº 38.628	16-02-2007	Asamblea Nacional	2-20
Ley de Reforma Parcial de la ***Ley de Universidades***	Ley	Gaceta Oficial Nº 1.429	08-09-1970	Congreso Nacional	1-23
Ley de Reforma Parcial de la ***Ley Orgánica de la Administración Financiera del Sector Público***	Ley	Gaceta Oficial Nº 39.164	23-04-2009	Asamblea Nacional	1-15
Ley de Reforma Parcial del Decreto N° 5.929, con Rango, Valor y Fuerza de ***Ley de Contrataciones Públicas***	Ley	Gaceta Oficial Nº 39.165	24-04-2009	Presidencia de la República	18-32
Ley del Estatuto de la Función Pública	Ley	Gaceta Oficial Nº 37.522	06-09-2002	Asamblea Nacional	1-9
Ley Orgánica de Educación	Ley	Gaceta Oficial Nº 5.929	15-08-2009	Asamblea Nacional	1-8

Nombre del estamento legal	Tipo de Norma	Nº Gaceta	Fecha	Órgano	Páginas
Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal	Ley	Gaceta Oficial Nº 37.347	17-12-2001	Asamblea Nacional	1-10
Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo	Ley	Gaceta Oficial Nº 38.236	26-07-2005	Asamblea Nacional	1-20
Queda derogada la Resolución del Ministerio de Finanzas N° 320, de fecha 28 de diciembre de 1999, publicada en la GACETA OFICIAL DE LA REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA N° 36.859, de fecha 29 de diciembre de 1999, que establece las ***disposiciones relacionadas con la Impresión y Emisión de Facturas y Otros Documentos***, a partir del 01 de febrero de 2008.	Decreto	Gaceta Oficial Nº 38.863	01-02-2008	Ministerio del Poder Popular para las Finanzas	23
Se corrige por error material la Providencia Administrativa N° SNAT/2008/0270 de fecha 14 de octubre 2008, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela **N° 39.037** de la misma fecha, en los términos que en ella se indican.	Providencia	Gaceta Oficial Nº 39.051	04-11-2008	Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria – SENIAT ; Ministerio del Poder Popular para Economía y Finanzas – MINEF	23-26
Se dictan las ***Normas para la formación, Rendición y Examen de las cuentas de los Órganos del Poder Ejecutivo Nacional***	Resolución	Gaceta Oficial Nº 38.496	09-08-2006	Contraloría General de la República	28-32
Se establecen los ***Requisitos y el Trámite para la Autorización de Adquisición de Divisas Destinadas a las Importaciones***	Providencia	Gaceta Oficial Nº 39.252	28-08-2009	Comisión de Administración de Divisas (CADIVI)	7-11

COMPENDIO LEGAL Y PROCEDIMIENTAL DE LA UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA QUE APLICA EN LA REALIZACIÓN DE LOS TRÁMITES ACADÉMICOS, ADMINISTRATIVOS Y DE INVESTIGACIÓN

Nombre del estamento legal	Tipo de Norma	Nº Oficio	Fecha	Órgano
Instructivo de Viáticos Nacionales e Internacionales aplicables al Personal Docente, Administrativo y Obrero de la UCV	Instructivo	C.U. Nº 2008-1015	15-05-2008	Dirección de Recursos Humanos
Manual de Normas y Procedimientos de Ingresos Propios Provenientes de Actividades Comerciales	Manual	C.U. Nº 2008-0807	09-05-2007	Dirección de Administración y Finanzas
Manual de Normas y Procedimientos de la División de Relaciones Laborales	Manual	C.U. Nº 2009-0773	15-04-2009	Dirección de Recursos Humanos
Manual de Normas y Procedimientos de los Programas de la Coordinación y la Secretaría Ejecutiva del CDCH	Manual	C.U. Nº 2006-2122	14-06-2006	Consejo de Desarrollo Científico y Humanístico de la Universidad Central de Venezuela
Manual de Normas y Procedimientos de los Programas del CDCH para el Financiamiento de la Investigación	Manual	C.U. Nº 2006-2122	14-06-2006	Consejo de Desarrollo Científico y Humanístico de la Universidad Central de Venezuela
Manual de Normas y procedimientos de los Programas del CDCH para el Apoyo al Desarrollo Académico del Personal Docentes y de Investigación de la UCV	Manual	C.U. Nº 2006-2122	14-06-2006	Consejo de Desarrollo Científico y Humanístico de la Universidad Central de Venezuela
Manual de Normas y Procedimientos de Registro y Adquisición de Bienes, Muebles, Materiales y Suministros y Servicios	Manual	C.U. Nº 2006-1634	07-06-2006	Dirección de Administración y Finanzas
Manual de Normas y Procedimientos del Financiamiento del Programa de Publicaciones del CDCH	Manual	C.U. Nº 2006-2122	14-06-2006	Consejo de Desarrollo Científico y Humanístico de la Universidad Central de Venezuela
Manual de Normas y Procedimientos del Fondo Fijo de Caja Chica	Manual	C.U. Nº 2009-0772	15-04-2009	Dirección de Administración y Finanzas
Manual de Normas y Procedimientos- Detalle de Personal	Manual	C.U. Nº 2009-1116	07-06-2009	Dirección de Planificación y Presupuesto
Manual de Normas y Procedimientos para el Control de Activos Fijos	Manual	C.U. Nº 2009-0856	06-05-2009	Dirección de Administración y Finanzas
Manual de Normas y Procedimientos para el Pago de Horas Extraordinarias y Días Feriados	Manual	C.U. Nº 2008-514	05-03-2008	Dirección de Recursos Humanos
Manual de Normas y Procedimientos para el Registro de Fianzas y Garantías	Manual	C.U. Nº 2006-1238	27-04-2006	Dirección de Administración y Finanzas

Nombre del estamento legal	Tipo de Norma	Nº Oficio	Fecha	Órgano
Manual de Normas y Procedimientos para el Registro y Ejecución de Obras	Manual	C.U. Nº 2006-262	09-02-2006	COPRED
Manual de Normas y Procedimientos para Elaborar la Relación de Asignación de Sueldos (RAS)	Manual	C.U. Nº 2008-1182	29-05-2008	Dirección de Recursos Humanos
Manual de Normas y Procedimientos para Elaborar Reclamos a la División de Nómina	Manual	C.U. Nº 2006-3059	16-11-2006	Dirección de Administración y Finanzas
Manual de Normas y Procedimientos para la Donación de Bienes y Muebles	Manual	C.U. Nº 2006-848	09-06-2006	Dirección de Administración y Finanzas
Manual de Normas y Procedimientos para la Ejecución de Aporte en Ciencia y Tecnología e Innovación /Ingresos LOCTI	Manual	C.U. Nº 2008-0806	09-05-2007	Dirección de Administración y Finanzas
Manual de Normas y Procedimientos para la Planificación y Control Presupuestario de la UCV	Manual	C.U. Nº 2005-1525	09-06-2005	Dirección de Planificación y Presupuesto
Manual de Normas y Procedimientos para la Planificación y Formulación Presupuestaria	Manual	C.U. Nº 2006-2617	25-10-2006	Dirección de Planificación y Presupuesto
Manual de Normas y Procedimientos para realizar los cambios de la Estructura Organizativa de la UCV	Manual	C.U. Nº 2009-0854	06-05-2009	Dirección de Planificación y Presupuesto
Manual de Organización de la Dirección de Planificación y Presupuesto	Manual	C.U. Nº 2009-0268	11-02-2009	Dirección de Planificación y Presupuesto
Manual de Organización de la Universidad Central de Venezuela	Manual	C.U. Nº 2008-0806	09-05-2007	Vice-Rectorado Administrativo
Manual de Políticas Generales y Normas de Control Interno de la División de Tesorería	Manual		01-07-2005	Dirección de Administración y Finanzas
Normativa de los Estudios de Postgrado de la Facultad de Ciencias de la UCV	Normativa		29-07-1996	Consejo de Facultad
Normativa General de los Estudios de Postgrado para las Universidades e Institutos Debidamente Autorizado por CNU	Normativa		18-09-1996	Consejo Nacional de Universidades. Secretariado Permanente
Política Nacional de Postgrado	Política		27-03-1993	Consejo Nacional de Universidades
Políticas de Estudios de Postgrado en la UCV	Política		13-07-1983	Consejo Universitario
Reglamento de Estudios de Postgrado de la UCV	Reglamento		22-04-1998	Consejo Universitario
Reglamento del Consejo de Desarrollo Científico y Humanístico de la Universidad Central de Venezuela	Reglamento		24-11-2004	Consejo de Desarrollo Científico y Humanístico de la Universidad Central de Venezuela

Nota: El compendio legal que posee la Facultad de Ciencias a nivel institucional puede descargarse desde el enlace: http://www.ciens.ucv.ve/coordad/sigeda_bibliotleg.html

LEGISLACIÓN ARCHIVÍSTICA VENEZOLANA (COMPENDIO)

Los cuadros que a continuación se exponen han sido publicados en extenso en la investigación: Rondón de Rincón, Martha Cristina y Sánchez Gómez, Arcángel Eduardo. **Legislación archivística venezolana: una contribución para la consolidación de la gestión de archivos en Venezuela.** Enlace: Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento, 2008, vol. 5, n. 2. Se actualizó la información de estos cuadros con el objeto de consignarla en la presente investigación.

Nombre de la Ley, Reglamento, Código o Decreto	Tipo de Estamento Legal	Nº Gaceta	Fecha	Institución	Artículos Referidos al Tema
Constitución de la República Bolivariana de Venezuela	Constitución	Gaceta Oficial Extraordinaria N° 5.453 Págs. 1-46	24-03-2000	Asamblea Nacional Constituyente	2, 4, 28, 44, 48, 56, 57, 58, 76, 99, 101, 108, 110, 117, 120, 128, 143, 156, 203, 214, 233, 277, 281, 337. Disposiciones Transitorias Décimo Sexta, Décimo Séptima.
Pautas para la elaboración de leyes sobre archivos y documentos, ICA	Pautas	S/Nº	2004	Consejo Internacional de Archivos	Todos
Declaración Universal de los Derechos Humanos	Declaración Internacional	Resolución de la Asamblea General 217 A (III)	10-12-1948	Organización de las Naciones Unidas	Todos
Ley Aprobatoria de la Convención Americana sobre Derechos Humanos "Pacto de San José de Costa Rica"	Convención Internacional	Gaceta Oficial Nº 31.256 Págs. 1-10	14-06-1977	Congreso de la República de Venezuela	Todo

Nombre de la Ley, Reglamento, Código o Decreto	Tipo de Estamento Legal	Nº Gaceta	Fecha	Institución	Artículos Referidos al Tema
Relatoría especial para la Libertad de Expresión. Declaración de Principios sobre la Libertad de Expresión.	Declaración Internacional	S/Nº	1993/ 1948 /1967 / 1985 / 1992 /1993	Comisión Interamericana de Derechos Humanos	Preámbulo, Principios
Ley Aprobatoria del Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en Materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales "Protocolo de San Salvador"	Declaración Internacional	Gaceta Oficinal Nº 38.192 Págs. 15-18	23-05-2005	Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela	3, 6, 7, 10, 11, 13 y 14
Ley Aprobatoria de la Convención de las Naciones Unidas Contra la Corrupción	Convención Internacional	Gaceta Oficial Nº 38.192 Págs. 1-15	23-05-2005	Asamblea Nacional	9 (Nº 3), 10, 12 (Nº 3, e, f), 13 (Nº 1, b, c, d, i), 14 (Nº 3, a), 31 (Nº 7), 46 (Nº 3, b, e, t, 5, 19, 29, a), 61 (Nº 2), 63 (Nº 6)
Ley Aprobatoria del acuerdo de Sede entre el Gobierno de la República Bolivariana de Venezuela y la Organización de Estados Iberoamericano para la Educación, la Ciencia y la Cultura, "OEI"	Ley Aprobatoria Acuerdo	Gaceta Oficial Nº 38.905 Págs. 2-4	08-04-2008	Asamblea Nacional	2
Ley Aprobatoria de la Convención para Salvaguardia del Patrimonio Cultural Inmaterial entre la República Bolivariana de Venezuela y la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO)	Convención Internacional	Gaceta Oficial Extraordinaria Nº 5.822 Págs. 12-16	25-09-2006	Asamblea Nacional	10, 12 y 13 d, iii
Ley Aprobatoria de la Convención sobre la Protección de los Bienes Culturales en Caso de Conflicto Armado y su Reglamento	Convención Internacional	Gaceta Oficial Extraordinaria Nº 5.746 Págs. 4-13	22-12-2004	Asamblea Nacional	
Ley Aprobatoria de la Convención Universal Sobre Derecho de Autor revisada en París el 24 de julio de 1971	Convención Internacional	Gaceta Oficial Nº 35.820 Págs. 1-9	19-10-1995	Congreso de la República	

Nombre de la Ley, Reglamento, Código o Decreto	Tipo de Estamento Legal	Nº Gaceta	Fecha	Institución	Artículos Referidos al Tema
Ley de Reforma Parcial del Código Civil de Venezuela	Código	Gaceta Oficial Extraordinaria Nº 2.990	26-07-1982	Congreso de la República de Venezuela	69, 70, 71, 91, 92, 185-A, 463, 472, 496, 497, 498, 499 y 500
Ley de Reforma Parcial del Código de Comercio	Código	Gaceta Oficial Extraordinaria Nº 475 Págs. 1-88	21-12-1955	Congreso de la República	17, 18, 33, 36, 37, 44, 59, 226, 308, 329, 354, 952, 957, 959, 961, 966, 967, 980, 984, 1001, 1024,1057 y 1069
Ley de Reforma Parcial del Código de Procedimiento Civil	Código	Gaceta Oficial Extraordinaria Nº 4.209 Págs. 1-63	18-09-1990	Congreso de la República	25, 107, 108
Código Orgánico Tributario	Código	Gaceta Oficial Nº 37.305 Págs. 18-42	17-10-2001	Asamblea Nacional	102, 104, 123, 128, 141, 151, 155, 162, 166, 179, 181, 182, 189, 192, 203, 204, 208, 219, 251, 254, 268, 264, 301 y 309
Decreto Nº 60.217 con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de la Administración Pública	Ley Habilitante	Gaceta Oficial Extraordinaria Nº 5.890	31-07-2008	Presidencia de la República	Del 143 al 173
Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos	Ley Orgánica	Gaceta Oficial Extraordinaria Nº 2.818 Págs. 1-8	01-07-1981	Congreso de la República	32, 44, 45, 46
Exposición de Motivos.- Decreto N° 1.528 con Fuerza de Ley Orgánica de Planificación	Decreto-Ley	Gaceta Oficial Extraordinaria N° 5.554 Decreto Nº 1.528 Págs. 9-13	13-11-2001	Presidencia de la República	1, 5, 7, 11, 13, 15, 21, 22, 40, 41, 43, 48, 50, 51,
Ley de Archivos Nacionales	Ley	Gaceta Oficial Nº 21.760 Págs. 1-2	13-07-1945	Congreso Nacional	Del 1 al 16vo
Reglamento del Archivo General de la Nación	Reglamento	Gaceta Oficial Nº 24.637 Págs. 7-8	05-01-1955	Ministerio de Justicia	Del 1 al 18vo
Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Nº 6265 sobre Simplificación de Trámites Administrativos	Decreto-Ley Ley Habilitante	Gaceta Oficial Nº 5.891 Decreto Nº 6.265 Págs. 71-77	31-07-2008	Presidencia de la República	2, 4, 15, 16, 19, 20, 24, 35, 36 y 37

Nombre de la Ley, Reglamento, Código o Decreto	Tipo de Estamento Legal	Nº Gaceta	Fecha	Institución	Artículos Referidos al Tema
Ley Contra la Corrupción	Ley	Gaceta Oficial Extraordinaria N° 5.637 Págs. 1-7	07-04-2003	Asamblea Nacional	66, 76, 77, 78
Exposición de Motivos. Decreto con Fuerza de Ley N° 1.204 del Mensaje de Datos y Firmas Electrónicas	Decreto-Ley	Gaceta Oficial N° 37.148 Decreto Nº 1.204 Págs. 7-16	28-02-2001	Presidencia de la República	Todo
Ley Especial contra Delitos Informáticos	Ley Especial	Gaceta Oficial Nº 37.313 Págs. 2-4	30-10-2001	Asamblea Nacional	2, 6, 9, 12, 13, 14, y 20
Decreto Nº 6.713, Mediante el Cual se Autoriza la Transformación de La Dirección General de Archivo General de la Nación en los Términos que en él se Indican	Decreto	Gaceta Oficial Nº 39.199 Decreto Nº 6713 Págs. 1 – 4	21/06/2009 19/05/2009	Presidencia de la República	Todos
Decreto Nº 4.433, mediante el cual se crea el Sistema Integral de Comunicación e Información de los órganos y entes de la Administración Pública Nacional	Decreto	Gaceta Oficial Nº 38.476 Decreto Nº 4.433 Págs. 6-8	17-04-2006	Presidencia de la República	Considerando 4,5,6 y 9
Se dicta el Reglamento Orgánico de los Archivos del Ministerio de la Secretaría de la Presidencia	Reglamento Orgánico	Gaceta Oficial Extraordinaria Nº 5.301 Decreto Nº 3.270 Págs. 32-37	29-01-1999	Presidencia de la República	Todos
Se dicta el Reglamento Parcial de la Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos Sobre Servicios de Información al Público y Recepción y Entrega de Documentos	Decreto	Gaceta Oficial Nº 36.199 Págs. 3-5 Decreto Nº 1814	06-05-1997 23-04-1997	Presidencia de la República	2,3,4
Se modifican los artículos 2, 3, 4, y 6 de la Resolución Nº 46 de fecha 21-03-1986, publicada en la Gaceta Oficial de la República de Venezuela Nº 33.454 de fecha 22-04-1986 (Comisión Conservadora del Patrimonio Histórico del Ministerio Público)	Resolución	Gaceta Oficial Nº 38.380 Págs. 29-30 Resolución Nº 46	15-02-2006 21-03-1986	Fiscalía General de la República	Todos

ANEXO Nº 4: CUESTIONARIO PARA LA DETECCIÓN DE LAS FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA CON RELACIÓN A LA GESTIÓN DE DOCUMENTOS

A continuación se le presentará una serie de preguntas relacionadas con la detección de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA) que posee la Facultad de Ciencias de la Universidad Central de Venezuela (UCV) en materia de Gestión de Documentos.

El análisis FODA consta de dos partes: una interna y otra externa.

- La parte interna tiene que ver con las fortalezas y debilidades que posee la Facultad de Ciencias en materia de gestión de sus documentos, aspectos sobre los cuales se tiene algún grado de control.
- La parte externa mira las oportunidades que ofrece el ambiente externo y las amenazas que debe enfrentar la facultad como parte integrante de la UCV. Este segmento del estudio servirá para desarrollar la capacidad y habilidad para aprovechar las oportunidades y para minimizar o anular las amenazas, circunstancias sobre las cuales se tiene poco o ningún control directo.

El FODA a realizar deberá estar centrado en todas aquellas actividades relacionadas con la gestión de documentos, la cual se conceptualiza como un método de gestión empresarial orientado al aprovechamiento de los documentos y la información contenida en ellos por parte de las organizaciones, sean estas públicas o privadas, desde que estos se producen o reciben en una organización, hasta su eliminación final o conservación permanente en un archivo histórico. Tiene por objeto asegurar en las organizaciones una documentación adecuada, esencial, vital e importante, evitando lo no esencial, simplificando los sistemas de creación y producción de documentos, mejorando la forma de organizarlos y recuperarlos, proporcionando su cuidado y preservación adecuada y el depósito a bajo coste.

En este sentido, pueden tomarse en cuenta como variables de análisis, la existencia o no de un servicio o sistema encargado de la gestión documental en la Facultad de Ciencias, el estado de organización de los fondos, políticas institucionales en la materia, acceso a la información contenida en los documentos, diseño y uso de bases de datos y páginas web de apoyo a la gestión administrativa, disponibilidad y uso de materiales, equipos, mobiliario y recurso humano en la organización de documentos, así como de espacios físicos para la instalación de estos, lineamientos técnicos archivísticos para la normalización de la producción documental, registro y control de entrada, salida y trámite de documentos, seguimiento de trazas, simplificación de procesos, difusión de procesos, normalización de tipologías documentales, cuadro de clasificación de documentos unificado, tablas de retención documental para la eliminación y/o conservación temporal o permanente de documentos, digitalización, preservación y conservación, etc. Aspectos económicos, políticos, sociales y legales que influyen positiva o negativamente sobre la gestión de documentos, entre otros importantes aspectos. Puede utilizar y citar en la redacción de los cuatro aspectos analizados, estadísticas, indicadores, datos que le sean útiles para justificar algún análisis.

Agradecemos pueda dedicar el tiempo necesario para responder estas preguntas las cuales servirán para apoyar la realización del Trabajo de Grado de Maestría titulado “La gestión de documentos como estrategia de innovación empresarial” del Centro de Estudios del Desarrollo (CENDES) de la UCV.

Muchas gracias.

1.- Señale a continuación cuáles son las Fortalezas (internas) que posee la Facultad de Ciencias en materia de Gestión de los Documentos.

2.- Liste cuales son las Debilidades (internas) que posee la Facultad de Ciencias en materia de Gestión de sus Documentos.

3.- Analice el entorno externo de la Facultad de Ciencias (UCV, el sector educación media y el país), y determine cuáles podrían ser los factores positivos (oportunidades) que benefician la gestión de documentos en la facultad.

4.- Analice el entorno externo de la Facultad de Ciencias (UCV, el sector educación media y el país), y determine cuáles podrían ser los factores negativos (amenazas) que son obstáculo para gestionar los documentos en la facultad.

ANEXO Nº 5: CUESTIONARIO PARA LA DETECCIÓN FUNCIONES DE LAS DEPENDENCIAS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS

1.- Datos del entrevistado

1.1.- Nombres y Apellidos:

1.2.- Cargo:

1.3.- Tiempo de ejercicio en el cargo:

2.- Datos del departamento, unidad u oficina a ser evaluada

2.1.- Dirección:

2.2.- Teléfonos:

2.3.- Correo Electrónico:

3.- Estructura organizativa y funcional del departamento, unidad u oficina a ser evaluada

3.1.- ¿Cuáles son las secciones que conforman la estructura organizativa de la unidad que usted coordina o donde labora?

3.2.- De cada una de las secciones que conforman la estructura organizativa de la unidad que usted coordina o donde labora. ¿Cuáles son las funciones específicas que se ejecutan en cada una de ellas y quien es el (los) funcionario(s) responsable(s) de ejecutar cada función?

Sección		Funciones	Responsable(s)
	1		
	2		
	3		
	4		
	5		
	6		
	7		
	8		
	9		
	10		

Fecha de Realización: _____ Responsable:_____

ANEXO Nº 6: CUESTIONARIO PARA EL ESTABLECIMIENTO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS REALIZADOS POR LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS

1.- Datos de la unidad evaluada y del entrevistado:

1.1.- Nombre de la unidad administrativa a ser evaluada:

1.2.- Nombre y cargo del funcionario entrevistado:

2.- Identificación de procesos y procedimientos:

2.1.- De cada una de las funciones de la unidad administrativa que usted coordina o donde labora, indique cuales son los sub-proceso y procedimientos se realizan a fin de ejecutar dicha función.

Función	Sub-Proceso	Procedimiento

Fecha de Realización: _____ Responsable:_____

ANEXO Nº 7: CUESTIONARIO PARA DOCUMENTAR PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

PROCESO:
SUBPROCESO:
PROCEDIMIENTO:
RESPONSABLE PROCEDIMIENTO:
NOMBRES DE LAS UNIDADES QUE INTERVIENEN EN LA REALIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO:
REFERENCIAS NORMATIVAS:
POLÍTICAS O CONDICIONES GENERALES:

TRAMITE PROCEDIMIENTAL		
Responsable (Cargo y Unidad Administrativa)	**Actividad a realizar**	**Nombre de los documentos que se generan**

Fecha de Realización: _____ Responsable:_____

ANEXO Nº 8: CUESTIONARIO PARA LA DETECCIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y DE REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

El presente cuestionario, tiene por objeto recopilar información sobre los procesos que se realizan en las distintas dependencias administrativas de la Facultad de Ciencias al igual que conocer sus requerimientos de información y documentación.

I.- IDENTIFICACIÓN DE LA UNIDAD Y DE LOS RESPONSABLES DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

1.- Nombre de la unidad, departamento u coordinación donde usted labora.

2.- Escriba su nombre, apellido y cargo que desempeña en dicha unidad.

3.- Escriba el nombre, apellido y cargo del funcionario responsable de dicha unidad.

II.- CONTEXTO DE LA PRODUCCIÓN DOCUMENTAL

4.- ¿Señale aquellos procesos administrativos asignados a la oficina donde usted labora, pero que no son realizados en dicha unidad?.

5.- ¿Señale que procesos administrativos que no han sido asignados a la oficina donde usted labora, son realizados en dicha unidad?.

6.- ¿Señale los procesos administrativos que han sido asignados a la oficina donde usted labora, y que son realizados en esta?.

7.- ¿Existen documentos internos que definan las actividades y tareas de la unidad?. Si su respuesta es positiva, señale los nombres y ubicación de dichos documentos.

8.- ¿Existen manuales de normas y procedimientos que definan y expliquen la forma como deben realizarse los diferentes trámites administrativos de la dependencia donde usted labora?

SI___ NO___

9.- ¿En la organización u oficina donde usted labora existe un catálogo con todos los formatos que le pueden servir para crear los documentos requeridos para realizar los diferentes trámites administrativos?

SI___ NO___

10.- Si su respuesta es positiva, ¿cómo se llama dicho catálogo o herramienta, y como se presenta o ubica el mismo?

III.- ANALISIS DE LA DOCUMENTACIÓN

11.- Elabore una lista con los nombres de los diferentes expedientes que se conforman en la oficina donde usted labora

12.- ¿La conformación de dichos expedientes se encuentra establecida en algún procedimiento de la dependencia u oficina donde usted labora?

SI___ NO___

13.- ¿Qué volumen aproximado de expedientes genera anualmente la unidad donde usted labora?

14.- ¿Qué criterio archivístico utiliza la unidad donde usted labora para ordenar internamente los expedientes?
Cronológico___ Numérico___ Alfabético ___ Alfanumérico___ Otro ___

15.- ¿Los documentos producidos y recibidos en la dependencia donde usted labora, son organizados a través de un índice o cuadro de clasificación?

SI___ NO___

16.- ¿Los expedientes de la unidad donde usted labora son originales o copias?. En el supuesto que sean copias, ¿Qué unidad es la responsable de la custodia del original?

IV.- CONTROL Y DESCRIPCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

17.- ¿De qué herramientas de control de la documentación dispone la unidad?. Registros, manuales, ficheros, formatos de control, bases de datos, sistema automatizado, etc.

18.- ¿Elabora el archivo de la oficina donde usted labora algún tipo de listado, inventario, índice en donde se reseñen los datos fundamentales de los documentos y expedientes, con el objeto de servir de base para futuras búsquedas de información?

SI___ NO___

V.- TRANSFERENCIA Y DISPOSICIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

19.- Una vez finalizada la tramitación de una solicitud o expediente, ¿Cuánto tiempo permanece éste en el archivo de su oficina?. ¿A qué obedece dicha decisión o disposición?

20.- Se realiza algún tipo de transferencia de documentos desde la unidad donde usted labora a un archivo que centralice la documentación de toda la facultad?

SI___ NO___

21.- ¿Cree usted que es adecuado el tiempo de permanencia o retención de los expedientes en la dependencia donde usted labora?. Si su respuesta es negativa, ¿Cada cuánto tiempo deberían transferirse documentos desde su oficina al archivo general de la Facultad?

22.- ¿Cuál es el criterio que se utiliza para transferir los documentos de su oficina a un archivo general?

___ Falta de espacio en las oficinas para albergar la documentación producida y/o recibida
___ Procedimientos establecidos por el Archivo General de la Facultad
___ Conservación de los documentos por razones legales
___ Perdida del uso, valor y vigencia de los documentos

23.- ¿Cuál es la frecuencia de consulta de un expediente producido por la dependencia donde usted labora, finalizada su tramitación?
Diariamente___ Semanalmente___ Mensualmente___ Una vez al año___ Casi Nunca___ Nunca___

VI.- VALORACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

24.- ¿Pueden hallarse en otros documentos (estadísticas, informes, memorias, registros, publicaciones, etc.) la información esencial que contienen los expedientes de la unidad donde usted labora?. Si su respuesta es positiva, liste los nombres de estas fuentes o documentos

25.- ¿Cree usted que entre los expedientes de la unidad donde usted labora existen documentos de valor histórico?. Si su respuesta es positiva, liste en cuales expedientes están presentes estos documentos.

26.- ¿En alguna ocasión se ha producido o realizado una eliminación de documentos en la unidad donde usted labora?. Si su respuesta es positiva, cuál fue el criterio aplicado para dicha actividad y quien autorizó la realización de esta

VI.- INSTALACIÓN, LOCALIZACIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

27.- ¿Los expedientes de la dependencia donde usted labora se encuentran físicamente instalados en un mismo espacio físico?. Si su respuesta es negativa, indique en qué lugares se encuentran instalados estos documentos

28.- ¿Qué tipo de mobiliario utiliza la dependencia donde usted labora para instalar los documentos?

Archivos Móviles___ Archivos Verticales___ Archivos de Gaveta ___ Estantería Metálica____ En el piso___

29.- ¿Qué tipos de materiales utiliza la dependencia donde usted labora para instalar los documentos?

Carpetas Especiales___ Carpetas Manila o Fibra___ Carpetas Colgantes___ Cajas___ Biblioratos___

VII.- MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

30.- ¿Está satisfecho/a con la organización y rendimiento del sistema de gestión u organización de documentos de la unidad donde usted labora?.

SI___ NO___

31.- ¿Enumere brevemente aquellos aspectos positivos y negativos de dicho sistema?

32.- ¿Está satisfecho/a con el sistema de gestión de documentos, procedimientos, lineamientos, normas, pautas archivísticas elaborados por el Archivo General de la Facultad

SI___ NO___

33.- ¿Enumere brevemente aquellos aspectos positivos y negativos de dicho sistema?

34.- ¿En su opinión, qué necesidades de información debería satisfacer el sistema de gestión de documentos de toda la facultad?

VIII.- CAPACIDAD DE MEJORA DEL SISTEMA

35.- ¿Qué aspectos del sistema de gestión de documentos dela facultad debería mejorarse?

36.- ¿Cuáles cree usted que son los requisitos imprescindibles para que el sistema de gestión de documentos de la facultad funciones correctamente?

37.- ¿Cuáles cree que son los impedimentos u obstáculos con los que se puede encontrar la implantación de un nuevo sistema de gestión de documentos de la facultad?

ANEXO Nº 9: CATÁLOGO DE PROCESOS: PROCEDIMIENTO "SOLICITUD DE COMPRAS DE BIENES, SERVICIOS Y CONTRATACIÓN DE OBRAS"

PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS

Nombre del Procedimiento: **SOLICITUD DE COMPRAS DE BIENES, SERVICIOS Y CONTRATACIÓN DE OBRAS (Departamento de Administración)**

1.- Especificaciones del trámite

Las Compras de Bienes, Servicios y Contratación de Obras deben regirse legalmente por lo señalado en:

- Ley de Contrataciones Públicas, (Gaceta Oficial Nº 39.165 de fecha 24/04/2009) y su Reglamento (Gaceta Oficial Nº 39.181 de fecha 19/05/2009)
- Ley Orgánica de Administración Financiera del Sector Público (Gaceta Oficinal Nº 39.147 del 26-03-2009) y sus Reglamentos:
- Decreto Nº 3.776, mediante el cual se dicta el Reglamento Nº 1 de la Ley Orgánica de la Administración Financiera del Sector Público, sobre el Sistema presupuestario (Gaceta Oficial Nº 5.781 de fecha 12-08-2005)
- Decreto Nº 4.464, mediante el cual se dicta el Reglamento Nº 3 de la Ley Orgánica de la Administración Financiera del Sector Público sobre el Sistema de Tesorería (Gaceta Oficial Nº 38.433 de fecha 10-05-2006)
- Ley Contra la Corrupción (Gaceta Oficial Nº 5.637 de fecha 07-04-2003)
- Reglamento sobre Ingresos Propios Generados por la Venta de Productos y la Prestación de Servicios a Terceros por Parte del Personal Docente y de Investigación de la UCV (Resolución Nº 300, Circular Nº 3, de fecha 09-02-2009)
- Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos. (Gaceta Oficial Nº 2.818 de fecha 01-07-1981)

La Comisión de Contrataciones Públicas y la Coordinación Administrativa a través del Departamento de Administración y su Sección de Compras, son las únicas dependencias autorizadas legalmente para realizar los trámites necesarios a fin de comprometer y ejecutar los recursos presupuestarios asignados a la Facultad de Ciencias de la UCV, con la buena pro del Consejo Universitario, en los casos que lo requiera y de acuerdo a las leyes y normativas anteriormente señaladas. Por lo tanto, todas las compras a realizar deberán tramitarse a través de estas instancias, utilizando el formato de ***Requisición de Compras,*** y siguiendo lo expresado en los parámetros para la adquisición de bienes, materiales, contratación de servicios y obras.

SON IMPROCEDENTES Y POR TANTO NO SE PROCESARÁN REQUISICIONES DE COMPRAS CON FACTURAS ANEXAS, ya que **ESTA ACTIVIDAD COMPROMETE DE FORMA INCONSULTA EL PRESUPUESTO DE LA INSTITUCIÓN**, a la vez que **INCUMPLE EXPRESAMENTE CON LA LEGISLACIÓN VIGENTE** a aplicar en esta materia. Todas las compras de bienes, servicios y contratación de obras deberán ser procesadas a través de la Sección de Compras del Departamento de Administración de la Coordinación Administrativa, de acuerdo a los mecanismos establecidos en la normativa legal vigente.

2.- Firma Autorizada del Trámite

Los trámites en original y dos (02) copias deberán acompañarse de los soportes señalados en el presente instructivo y llevar dos (2) firmas de acuerdo a las siguientes alternativas y según la naturaleza del gasto:

SOLICITANTE	AUTORIDAD APROBANTE / FIRMA AUTORIZADA
Director de Escuela o Instituto	Decano
Coordinador de Facultad	Decano – Coordinador de Facultad
Director de Escuela o Instituto	Coordinador Académico o de Investigación de la Facultad
Coordinador de Facultad	Decano – Coordinador de Facultad
Coordinador de Comité Académico de Postgrado	Coordinador de Postgrado de la Facultad
Decano	Coordinador Administrativo
Jefe de Departamento Administrativo	Coordinador de Facultad
Coordinador de Centro de Investigación	Director de Escuela o Instituto-Decano

3.- Modalidades de Contratación de Proveedores y Contratistas

ADQUISICIÓN DE BIENES Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS						
DESDE	**UT**	**VALOR BS.**	**HASTA**	**UT**	**VALOR Bs.**	**MODALIDAD DE CONTRATACIÓN**
	0	0,01		2.500	162.500,00	Consulta de Precios Tipo 1*
	>2.500	162.500,01		5.000	325.000,00	Consulta de Precios Tipo 2**
	>5.000	325.000,01		20.000	1.300.000,00	Concurso Cerrado**
	>20.000	1.300.000,01				Concurso Abierto**

CONTRATACIONES DE OBRAS						
DESDE	**UT**	**VALOR BS.**	**HASTA**	**UT**	**VALOR Bs.**	**MODALIDAD DE CONTRATACIÓN**
	0	0,01		5.000	325.000,00	Consulta de Precios Tipo 1*
	>5.000	325.000,01		20.000	1.300.000,00	Consulta de Precios Tipo 2**
	>20.000	1.300.000,01		50.000	3.250.000,00	Concurso Cerrado**
	>50.000	3.250.000,01				Concurso Abierto**

* Proceso a ser ejecutado por el Departamento de Administración, Sección de Compras, aprobado por el Decano

** Proceso a ser ejecutado por la Comisión de Contrataciones, aprobado por el Consejo Universitario

4.- Recaudos a consignar:

- Formato de ***REQUISICIÓN DE COMPRAS*** (original y dos (02) copias).
- ***INFORME JUSTIFICATIVO*** razonado de compras de bienes, servicios y contrataciones de obras (original y dos (02) copias).
- En el caso de adquisición de equipos de computación, se requiere ***AVAL TÉCNICO*** expedido por el Centro de Computación de la Facultad, se recomienda verificar las categorías de equipos y otros rubros, en la página web de la facultad: www.ciens.ucv.ve/ccc/documentos/EquiposqueNecesitanAval.pdf (original y dos (02) copias).
- Cuando se trate de obras de infraestructura (Construcción, Adecuación, Mejoras o Remodelación), el trámite debe venir con ***AVAL DEL DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA Y MANTENIMIENTO*** (original y dos (02) copias).

5.- Procedimiento:

RESPONSABLE (S)	PASO O ACTIVIDAD
Solicitante	1. De acuerdo al tipo de compra, bien, servicio o contratación de obra solicita previamente ***Aval Técnico del Centro de Computación,*** en el caso de requerir equipos de computación ***o Aval del Departamento de Ingeniería y Mantenimiento,*** para contrataciones de obras. 2. Transcribe datos en el formato ***Requisición de Compras***, incluyendo las especificaciones técnicas del bien, servicio u obra. 3. Elabora ***Informe Justificativo de Compras de Bienes, Servicios y Contrataciones de Obras*** 4. Gestionar firma autorizada 5. Organiza y verifica los documentos y/o recaudos que componen el trámite en original y dos (02) copias 6. Envía trámite al Departamento de Administración de la Coordinación Administrativa
Departamento de Administración Recepción	7. La recepción del Departamento de Administración recibe el trámite y sus recaudos, devolviendo al solicitante una (01) copia con sus anexos como recibido 8. La recepción del Departamento de Administración registra el trámite en el Registro de Documentos y remite el mismo a la Jefatura del Departamento
Departamento de Administración Jefatura	9. Recibe y revisa el trámite y sus anexos 10. De no estar conforme, devuelve al solicitante el trámite junto con el formato ***Notificación de Devolución de Trámite Administrativo***, el cual especifica las razones por las cuales se realiza dicha devolución 11. Actualiza información de la Notificación de Devolución de Trámite en el Registro de Documentos 12. De estar conforme, remite trámite a la Sección de Compras para su procesamiento
Departamento de Administración Sección de Compras	13. Revisa el Registro de Proveedores y solicita presupuestos 14. De acuerdo a la Ley de Contrataciones Públicas y los lineamientos establecidos por la UCV en esta materia, la Sección de Compras establece las modalidades de selección y contratación de proveedores y contratistas: • Si la adquisición del bien y/o contratación de servicio es inferior a 2.500 Unidades Tributarias (UT), o la contratación de obras es inferior a 5.000 UT, la solicitud es tramitada por la Sección de Compras vía

	consulta de precios (Tipo 1). • Si la adquisición del bien y/o contratación de servicio es superior a 2.500 UT hasta un máximo de 5.000 UT, o la contratación de obras es superior a 5.000 UT hasta un máximo de 20.000 UT, la solicitud es tramitada por la Comisión de Contrataciones vía consulta de precios (Tipo 2). • Si la adquisición del bien y/o contratación de servicio es superior a 5.000 UT hasta un máximo de 20.000 UT, o la contratación de obras es superior a 20.000 UT hasta un máximo de 50.000 UT, la solicitud es tramitada por la Comisión de Contrataciones vía Concurso Cerrado. • Si la adquisición del bien y/o contratación de servicio es superior a 20.000 UT, o la contratación de obras es superior a 50.000 UT, la solicitud es tramitada por la Comisión de Contrataciones vía Concurso Abierto. 15. Posterior a la escogencia de la modalidad de contratación, el Departamento de Compras o la Comisión de Contrataciones remite trámite y presupuesto base al Departamento de Presupuesto.
Departamento de Presupuesto	16. Recibe, revisa y verifica el disponible presupuestario. De no existir el mismo, remite al solicitante, ***Notificación de Devolución de Trámite Administrativo***, el cual especifica la insuficiencia de fondos presupuestarios para financiar dicha compra, bien o servicio, o algún otro motivo de devolución de la solicitud 17. Actualiza información de la Notificación de Devolución de Trámite en el Registro de Documentos 18. De existir disponibilidad presupuestaria, el Departamento de Presupuesto realiza el pre compromiso 19. Remite trámite a la Sección de Compras del Departamento de Administración
Departamento de Administración Sección de Compras	20. Recibe trámite y realiza el proceso de contratación, seleccionando el proveedor del bien y/o servicio 21. Remite contratación definitiva al Departamento de Presupuesto
Departamento de Presupuesto	22. Autoriza el compromiso presupuestario y remite trámite a la Sección de Compras
Departamento de Administración Sección de Compras	23. Elabora la Orden de Pago y remite trámite a emisión de cheque
Departamento de Administración Emisión de cheque	24. Elabora cheque respectivo con las planillas de retención de impuestos 25. Busca el conforme del Administrador y las Firmas Correspondientes de Autorización de Emisión de Cheque 26. Elabora reporte de cheques emitidos y firmados 27. Remite cheque a la caja de la Facultad
Departamento de Administración Caja de la Facultad	28. Pone a disposición del proveedor el cheque correspondiente

ANEXO 10: EJEMPLO DE TIPOLOGÍA DOCUMENTAL NORMALIZADA. "REQUISICIÓN DE COMPRAS"

PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE COMPRAS DE BIENES, SERVICIOS Y CONTRATACIÓN DE OBRAS

Tipología Documental: Requisición de Compra

DATOS GENERALES	
Objetivo del documento	Tramitar ante el Departamento de Administración de la Facultad de Ciencias, la adquisición de un bien, la contratación de un servicio a ser prestado o la contratación de un proveedor para la realización de una obra de infraestructura o mantenimiento
Especificaciones	• Deberá ser llenado en forma clara, completa y detallada con la información requerida en cada campo, así como de los sellos solicitados, presentando original (Departamento de Administración y dos (02) copias (Solicitante y Departamento de Administración) • Deberá estar acompañado tanto para los originales como las copias, del Informe justificativo de compras de bienes, servicios o contrataciones de obras, así como de aquellos documentos que puedan simplificar el proceso de compra, tales como avales y especificaciones técnicas

DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO		
Nº	**Nombre del Campo**	**Explicación del Campo**
1	Fecha Elaboración	Escriba la fecha (dd/mm/aa) de elaboración de la Requisición de Compra
2	Nº	Coloque el número consecutivo del documento asignado por la dependencia productora
3	Apellidos y Nombres del Solicitante	Escriba los apellidos y nombres completos del funcionario solicitante de la Requisición
4	Cargo	Escriba el nombre del cargo del funcionario solicitante de la Requisición
5	Teléfono	Escriba el teléfono interno en la UCV del funcionario solicitante de la Requisición
6	Dependencia/Coordinación/Escuela /Instituto/Centro/Departamento	Escriba el nombre de la dependencia que requiere la adquisición del bien, servicio o contratación de obra
7	Unidad Administradora	Escriba el código presupuestario actualizado de la dependencia solicitante, antiguamente llamado Unidad Ejecutora
8	Cantidad	Escriba en número la cantidad de bienes, servicios o contrataciones a adquirir o solicitar
9	Unidad	Escriba en número las unidades que componen la cantidad. Por ejemplo, de comprar una caja de lápices señalados en la cantidad, especifique la cantidad de unidades que componen dicha caja. Si desconoce este dato, rellene sólo el de cantidad.

DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO		
Nº	**Nombre del Campo**	**Explicación del Campo**
10	Descripción y especificaciones técnicas	Escriba el nombre exacto del bien a adquirir, así como sus especificaciones técnicas, las cuales permitan al personal de la Sección de Compras realizar el trámite bajo las características exactas solicitadas. Puede incluirse en anexo al trámite, fotocopias, fotografías y trípticos referidos a dichas especificaciones.
11	Sitio de entrega	Escriba el nombre y dirección del lugar o dependencia donde el proveedor consignará el bien adquirido o prestará el servicio
12	Para entregar a	Escriba los apellidos y nombres del personal que recibirá el bien o servicio
13	Firma Solicitante/Sello de la Dependencia	Coloque la firma del solicitante, así como el sello de la dependencia que requiere el bien, servicio u obra
14	Fecha	Escriba la fecha en la cual se realizó la firma y se colocó el sello
15	Autoridad Aprobante-Firma Autorizada / Sello de la Dependencia	Espacio destinado para que la Autoridad Aprobante, estampe su firma y coloque el sello de la dependencia en la cual labora. (Ver Firma Autorizada del Trámite)
16	Apellidos y Nombres	Escriba los apellidos y nombres de la autoridad aprobante con firma autorizada
17	Cargo	Escriba el cargo de la autoridad aprobante con firma autorizada
18	Fecha	Escriba la fecha en la cual la autoridad aprobante firmó la autorización de la realización del trámite
19	Conforme Departamento de Administración	Espacio destinado para que el(la) Jefe(a) del Departamento de Administración de el visto bueno y conforme a la realización del trámite.
20	Fecha	Escriba la fecha en la cual el(la) Jefe(a) del Departamento de Administración conforme el trámite
21	Conforme Departamento de Presupuesto	Espacio destinado para que el(la) Jefe(a) del Departamento de Presupuesto conforme la realización del trámite.
22	Fecha	Escriba la fecha en la cual el(la) Jefe(a) del Departamento de Presupuesto conforma el trámite

UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE CIENCIAS
Coordinación Administrativa / Departamento de Administración

Fecha Elaboración:		Nº:	

REQUISICIÓN DE COMPRA

Apellidos y Nombres del Solicitante:	
Cargo	**Teléfono:**
Dependencia / Coordinación / Escuela / Instituto / Centro / Departamento:	**Unidad Administradora:**

CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCIÓN Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Sitio de entrega:	
Para entregar a:	

Firma del Solicitante/ Sello de la Dependencia		Autoridad Aprobante - Firma Autorizada / Sello de la Dependencia	
		Apellidos y Nombres:	
		Cargo:	
Fecha:		**Fecha:**	

Conforme Departamento de Administración		Conforme Departamento de Presupuesto	
Fecha:		**Fecha:**	

Av. Los Ilustres, Ciudad Universitaria de Caracas, Facultad de Ciencias, Edificio del Decanato, Planta Baja,
Departamento de Administración, Los Chaguaramos, Caracas-Venezuela
Teléfono: 58(212) 605.10.49 / 605.10.50

ANEXO 11: METADATOS DE LA TIPOLOGÍA DOCUMENTAL "REQUISICIÓN DE COMPRAS".

Metadatos sin transcribir

Metadato	Descripción	Tipo de metadato
Tipología documental	Nombre del tipo de documento que se está describiendo	Textual
Clase del documento	Clase del documento: textual, icónico, sonoro, audiovisual, multimedia	Textual
Soporte	Soporte en el cual se presenta el documento: Papel, Pergamino, Acetato de celulosa, Disquetes, CDS, Electrónico.	Textual
Formato	Descripción del formato en el que viene el soporte del documento. Si es papel, el tamaño del papel, carta, oficio, legal, A4, media carta, tabloide, otro	Textual
Cantidad	Cantidad de folios del documento	Numérico
Tradición documental	Relación del documento con el hecho documentado. Original, Copia, Borrador, Minuta	Textual
Código del tipo documental	Código del tipo documental incluido en el Manual o Catálogo de Documentos	Textual
Procedimiento que genera el documento	Nombre del procedimiento que genera el documento	Textual
Código del procedimiento que genera el documento	Código del procedimiento que genera el documento incluido en el Manual o Catálogo de Documentos	Textual
Proceso que lo general	Nombre del proceso que genera el documento	Textual
Código del proceso en el cual se genera el documento	Código del proceso en el cual genera el documento incluido en el Manual o Catálogo de Documentos	Textual
Fecha de producción	Fecha en el cual el documento fue producido	Fecha
Nº del documento	Número correlativo de control asignado por la unidad productora	Numérico
Fecha de consignación del documento al mensajero	Fecha en la cual el solicitante o funcionario consignó al mensajero el documento para su distribución	Fecha
Apellidos y nombres del mensajero que buscó el documento	Apellidos y nombres del mensajero que buscó el documento para su distribución	Textual
Nº de radicación	Número de radicación asignado por la unidad de mensajería	Numérico
Apellidos y nombres del funcionario que radica	Apellidos y nombres del funcionario que radica el documento	Textual
Fecha de radicación	Fecha en la cual se radicó el documento	Numérico

Apellidos y nombres del funcionario que avala el documento	Apellidos y nombres del funcionario que avaló el procesamiento del documento	Textual
Fecha de la firma del aval del documento	Fecha en la cual el funcionario avaló el procesamiento del documento	Fecha
Fecha de consignación del documento al Departamento de Administración	Fecha en el cual se consignó el documento al Departamento de Administración	Fecha
Apellidos y nombres del funcionario que recibe documento en el Departamento de Administración	Apellidos y nombres del funcionario que recibió el documento en el Departamento de Administración	Textual
Apellidos y nombres del solicitante	Apellidos y nombres del solicitante del trámite	Textual
Cargo del solicitante	Cargo del solicitante del trámite	Textual
Teléfono del solicitante	Teléfono del solicitante	Numérico
Dependencia / Coordinación / Escuela / Instituto / Centro / Departamento	Dependencia / Coordinación / Escuela / Instituto / Centro / Departamento donde labora el solicitante	Textual
Unidad Administradora	Código presupuestario de la Dependencia / Coordinación / Escuela / Instituto / Centro / Departamento donde labora el solicitante	Numérico
Descripción de la compra	Descripción de la compra realizada	Textual
Fecha de la firma del solicitante	Fecha en la cual el solicitante firmó el trámite	Fecha
Fecha conforme del Departamento de Presupuesto	Fecha en la cual el Departamento de Presupuesto conformó el trámite	Fecha
Apellidos y Nombres que avaló conformidad en Dpto. de Presupuesto	Apellidos y nombres del funcionario del Departamento de Presupuesto que avaló la confirmada del trámite	Textual
Fecha conforme del Departamento de Administración	Fecha en la cual el Departamento de Administración conformó el trámite	Fecha
Apellidos y Nombres que avaló conformidad en Dpto. de Administración	Apellidos y nombres del funcionario del Departamento de Administración que avaló la confirmada del trámite	Textual
Fecha de organización del documento en el expediente	Fecha en el cual el documento fue organizado luego de su trámite	Fecha
Apellidos y nombres del funcionario que organizó el documento en el expediente	Apellidos y nombres del funcionario que organizó el documento en el expediente	Textual
Nombre de la Serie Documental	Nombre de la serie documental a la que corresponde la tipología documental	Textual
Código de la Serie Documental	Código de la serie documental a la que corresponde la tipología documental	Alfanumérico

Nombre del expediente donde se organizó el documento	Nombre del expediente al que corresponde la organización de la tipología documental	Textual
Año del expediente	Año del expediente	Numérico
Tiempo de retención en años de la fracción de la serie en el Archivo de Gestión	Tiempo de retención del documento en el Archivo de Gestión	Numérico
Tiempo de retención en años de la fracción de la serie en el Archivo Central	Tiempo de retención del documento en el Archivo Central	Numérico
Tiempo de retención en años de la fracción de la serie en el Archivo Histórico	Tiempo de retención del documento en el Archivo Histórico	Numérico
Fecha de transferencia del expediente al Archivo Central	Fecha en la cual se realizó la transferencia del expediente al Archivo Central	Fecha
Número del registro de transferencia	Número del registro en el cual se señala la transferencia del expediente	Alfanumérico
Fecha de eliminación del documento	Fecha de eliminación del documento	Fecha
Nº del acta de eliminación	Número del acta en el cual se reseña la eliminación del documento	Alfanumérico
Fecha de producción del acta de eliminación	Fecha del acta de eliminación	Fecha
Préstamo del documento	Acceso en préstamo del documento: SI o NO	Validación: Textual
Apellidos y nombres del funcionario que solicita el préstamo	Apellidos y nombres del funcionario que solicita el préstamo del documento	Textual
Unidad de adscripción del solicitante	Nombre de la unidad de adscripción del funcionario que solicita en préstamo el documento	Textual
Fecha de préstamo	Fecha de la realización del préstamo	Fecha
Funcionario del Archivo que presta el documento	Funcionario del archivo que realiza el préstamo	Textual
Fecha de devolución	Fecha de devolución del documento luego del préstamo	Fecha

Transcripción de los metadatos de una requisición de compra

Metadato	Descripción
Tipología documental	Requisición de compra
Clase del documento	Textual
Soporte	Papel
Formato	Carta

Cantidad	1
Tradición documental	Original
Código del tipo documental	TD-FC-CADM-DA-01
Procedimiento que genera el documento	Solicitud de compras de bienes, servicios y contratación de obras
Código del procedimiento que genera el documento	PROC-FC-GA-01
Proceso que lo general	Gestión Administrativa
Código del proceso en el cual se genera el documento	P-FC-GA-01
Fecha de producción	14-01-2011
Nº del documento	150-2011
Fecha de consignación del documento al mensajero	17-01-2011
Apellidos y nombres del mensajero que buscó el documento	Pérez, José
Nº de radicación	250-2011
Apellidos y nombres del funcionario que radica	Marisol Landaeta
Fecha de radicación	17-01-2011
Apellidos y nombres del funcionario que avala el documento	Gómez, Santiago
Fecha de la firma del aval del documento	15-01-2011
Fecha de consignación del documento al Departamento de Administración	17-01-2011
Apellidos y nombres del funcionario que recibe documento en el Departamento de Administración	Castaño, María
Apellidos y nombres del solicitante	Rodríguez, Laura
Cargo del solicitante	Jefa de Recursos Humanos
Teléfono del solicitante	6051008
Dependencia / Coordinación / Escuela / Instituto / Centro / Departamento	Departamento de Recursos Humanos
Unidad Administradora	030303030303
Descripción de la compra	Adquisición de cuatro resmas de papel y tres cajas de lápices
Fecha de la firma del solicitante	14-01-2011
Fecha conforme del Departamento de Presupuesto	19-01-2011
Apellidos y Nombres que avaló conformidad en Dpto. de Presupuesto	Rojas, Clarizaimar
Fecha conforme del Departamento de Administración	20-01-2011
Apellidos y Nombres que avaló conformidad en Dpto. de Administración	Oviedo, Claudia
Fecha de organización del documento en el expediente	30-01-2011
Apellidos y nombres del funcionario que organizó el documento en el	Mendoza, Milagros

expediente	
Nombre de la Serie Documental	Requisiciones de Compras
Código de la Serie Documental	D.9.1.
Nombre del expediente donde se organizó el documento	Requisiciones de Compras
Año del expediente	2011
Tiempo de retención en años de la fracción de la serie en el Archivo de Gestión	2
Tiempo de retención en años de la fracción de la serie en el Archivo Central	8
Tiempo de retención en años de la fracción de la serie en el Archivo Histórico	0
Fecha de transferencia del expediente al Archivo Central	31-01-2013
Número del registro de transferencia	001-2013
Fecha de eliminación del documento	15-01-2021
Nº del acta de eliminación	001-2021
Fecha de producción del acta de eliminación	25-01-2021
Préstamo del documento	SI
Apellidos y nombres del funcionario que solicita el préstamo	Mora, José
Unidad de adscripción del solicitante	Unidad de Contabilidad
Fecha de préstamo	23-06-2017
Funcionario del Archivo que presta el documento	Mogollón, Elvia
Fecha de devolución	24-06-2017

ANEXO 12: FORMULARIO DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA ACTUAL DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS

1.- La Facultad de Ciencias de la UCV cuenta con un Sistema de Gestión de Documentos

SI___ NO___

2.-Si su respuesta es negativa, ¿ Existe una unidad o unidades administrativa(s) encargada(s) de coordinar o realizar actividades archivísticas, informáticas o técnicas relacionadas con la gestión de documentos en la Facultad de Ciencias?. Describa cuáles son sus funciones y estructura organizativa.

3.- ¿Existe un Sistema de Archivos en la Facultad de Ciencias, y cuál es su estructura?

4.- ¿Se ha elaborado un reglamento para el funcionamiento de los archivos de la Facultad de Ciencias?

SI___ NO___

5.- ¿Se han diseñado herramientas operativas o lineamientos archivísticos para la gestión de los documentos en los Archivos de la Facultad de Ciencias?

SI___ NO___

6.- Si su respuesta es positiva, describa cuales:

7.- Se ha emprendido algún tipo de proyecto para el levantamiento, registro, simplificación y publicación de los procesos de la Facultad

SI___ NO___

8.- Se han normalizado y difundidos tipos documentales para la realización eficiente de los diferentes trámites

SI___ NO___

9.- Si su respuesta es positiva, se han identificado posibles metadatos de los documentos normalizados

SI___ NO___

10.- Posee la Facultad de Ciencias un registro único de los documentos que ingresan, tramitan y salen de ella

SI___ NO___

11.- La Facultad cuenta con una Unidad de Correspondencia y Mensajería y a que dependencia está adscrito

12.- ¿Existe un Archivo General en la Facultad de Ciencias?

13.- Si su respuesta es positiva, con relación al Archivo General responda los siguientes aspectos:

13.1.- Posee un reglamento	SI___	NO___
13.2.- Tiene establecido lineamientos para las transferencias documentales	SI___	NO___
13.3.- Cuál es el volumen documental con el que cuenta expresados en metros lineales		
13.4.- Cuál es el espacio de archivado disponible		
13.5.- Ha diseñado y/o aplicado una metodología para la denominación, identificación y valoración de series documentales	SI___	NO___
13.6.- Aplica un cuadro de clasificación de documentos	SI___	NO___
13.9.- Si su respuesta es positiva, ¿Se organizan los diferentes archivos de la Facultad de Ciencias a través de dicho CCD?	SI___	NO___
13.7.- Que tipo de Cuadro de Clasificación de Documentos utiliza	Funcional___ Orgánico___ Orgánico-Funcional___ Materias___	
13.8.- Elabora Tablas de Retención Documental	SI___	NO___
13.9.- Si su respuesta es positiva, ¿Se seleccionan los documentos en los diferentes archivos de la Facultad de Ciencias a través de dichas Tablas?	SI___	NO___
13.10.- Con qué tipo de mobiliario cuenta el archivo para instalar los documentos, y que espacio de archivado aportan	Archivos Móviles___	_____ mtrs lineales
	Archivos Electromecánicos___	_____ mtrs lineales
	Estanterías Metálicas___	_____ mtrs lineales
	Archivos de Gaveta___	_____ mtrs lineales
	Otros___	_____ mtrs lineales
13.11.- Qué tipo de materiales de archivado utiliza el archivo para instalar los documentos	Carpetas Especiales___ Carpetas Fibra y Manila___ Cajas___ Biblioratos___ Otros___	
13.12.- Se aplica la eliminación documental de forma normada	SI___	NO___
13.13.- Se han diseñado un programa para la preservación de documentos vitales	SI___	NO___
13.14.- Se ha diseñado un programa de limpieza rutinaria de las instalaciones y documentos	SI___	NO___
13.15.- Como se encuentran las condiciones de los espacios físicos en materia de:		
Iluminación	Buena___	Mala___
Ventilación	Buena___	Mala___

Temperatura _____ºC
Humedad _____%
Existencia de Agentes Bióticos ___ Microorganismos ___ Insectos ___ Roedores

13.16.- Existencia de:

Detectores de Incendio	SI___	NO___
Extintores	SI___	NO___
Higrómetros	SI___	NO___
Termómetros	SI___	NO___
Deshumificadores	SI___	NO___
Purificadores de Aire	SI___	NO___
Cortinas	SI___	NO___
Persianas	SI___	NO___

13.17.- El recurso humano cuenta con materiales de protección SI___ NO___

Batas	SI___	NO___
Gorros	SI___	NO___
Lentes	SI___	NO___
Caretas	SI___	NO___
Guantes	SI___	NO___
Fajas	SI___	NO___

13.18.- Que servicios presta ___ Préstamo en sala ___ Préstamo circulante
___ Reprografía ___ Digitalización ___ Otro

13.19.- Cantidad de personal con el que cuenta, grado de instrucción y cargo que desempeña

1
2
3
4
5

14.- Explique cuál es el grado de automatización de la Facultad de Ciencias o del Archivo General en materia de Gestión de Documentos

15.- Se ha diseñado y se aplica un Programa de Capacitación del recurso humano de la Facultad de Ciencias en materia de producción, registro, control, organización y eliminación de documentos, registro y control, digitalización, etc.

SI___ NO___

16.- Cuál sería el grado de sensibilización de las autoridades de la Facultad de Ciencias en cuanto a la importancia que le dan a los documentos para la toma de decisiones y como testimonio de las actividades realizadas

Muy Importante__ Importante___ Neutro___ Poco Importante___ Nada Importante___

17.- Cuál sería el grado de sensibilización del personal de la Facultad de Ciencias en cuanto a la importancia que le dan a los documentos para la toma de decisiones y como testimonio de las actividades realizadas

Muy Importante__ Importante___ Neutro___ Poco Importante___ Nada Importante___

ANEXO 13: CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA PLATAFORMA Y CAPACIDADES TECNOLÓGICAS ACTUALES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS

1.- Red de telecomunicaciones

1.1.- Que tipo de red posee la Facultad de Ciencias y cuál es su estructura
1.2.- Cuantas sub-redes posee la facultad
1.3.- Cuantos puntos de red de datos están funcionando en la facultad
1.4.- La facultad cuenta con servicio de red inalámbrica

SI__ NO__

1.5.- Si su respuesta es positiva, cuántos puntos de acceso inalámbricos manejan dentro de la facultad
1.6.- Manejan una política de seguridad y acceso a la red
1.7.- Que servicio cuenta la facultad para tener acceso a internet

2.- Servidores

2.1.- Cuantos servidores posee el Centro de Computación y que servicios presta cada uno

2.2.- Que tipo de software utilizan estos servidores

3.- Capacidad tecnológica

3.1.- Cuantos equipos de computación tiene a nivel de usuario la facultad de ciencias.
3.2.- Que tipos de sistemas operativos poseen.
3.3.- Que proyectos se tienen planteados en materia de expansión y mejoramiento de las capacidades tecnológicas de la facultad.

4.- Gestor documentos

4.1.- Que recomendaciones técnicas daría a la hora de seleccionar y adquirir un software de gestión documental

ANEXO 14: INFORMACION TECNICA SOBRE SOFTWARE RECOMENDADO PARA LA GESTIÓN DE DOCUMENTOS EN LA FACULTAD DE CIENCIAS

KnowledgeTree
Document Management System

KnowlegdeTree es una plataforma para la gestión de documentación basada en código abierto adaptada por ONUVA, que permite registrar, compartir y seguir el flujo de los documentos dentro de una organización de una manera segura.

Al ser una plataforma libre permite la personalización y mejora de sus componentes, así como una sencilla adaptación a la infraestructura actual de cualquier organización, entregando así una solución flexible.

La plataforma esta escrita en PHP, utiliza el servidor Web Apache y MySQL como sistema de gestión de base de datos

Características

• Potencial filtro de búsqueda que permitirá hallar o recuperar el documento en corto tiempo, realizar búsquedas en nombres de archivo y obtener un vista preliminar del mismo sin descargarlo previamente, incluso si esta en una aplicación con la cual no se cuente en ese momento.

• Permite la creación de una estructura documental que permitirá cargar de forma ordenada los documentos e información de su organización.

• Protección de documentos e información con un acceso basado en roles y permisos.

• Acceso a documentos, en cualquier lugar y en cualquier momento con sólo un navegador Web.

• Permite Recibir notificaciones acerca de cambios del documento con las alertas y suscripciones.

• Permite la discusión de documentos en línea y colocar en contexto a los miembros de la organización al momento de realizar un cambio.

• Automatiza los procesos de negocio utilizando flujos de trabajo, en donde se rotan documentos entre los usuarios para su revisión de acuerdo al proceso de aprobación.

• Alerta a los usuarios cuando se requiere publicar automáticamente los documentos aprobados; Permite recibir una notificación cuando el contenido es creado, modificado o revisado.

• Asignación de fechas de acción a los documentos, colocando vencimientos de plazos.

• Supervisión de la actividad del documento con pistas de auditoría.

• Bloqueo de documentos para evitar cambios paralelos en el mismo.

Integración con otros sistemas

Knowledgetree brinda la posibilidad de integrarse con OpenOffice.org y/o Microsoft Office lo cual permite usar herramientas conocidas por los usuarios, para así lograr el trabajo colaborativo y el desarrollo de contenidos. Es importante aclarar que **Knowledgetree** es un gestor documental no un manejador de contenidos, por lo cual desde este no se puede realizar ninguna modificación al documento; cualquier modificación deberá realizarse en la versión ofimática de su preferencia y subirlo a la plataforma.

OpenOffice.org

Funcionalidades

• **Seguridad:** Permite crear usuarios y asignarlos a las unidades de negocio y grupos. Acceso a carpetas y las características del producto de acuerdo a los permisos definidos a los grupos de trabajo. El control de acceso a la plataforma por medio de LDAP. Todos los accesos al servicio están cifradas con SSL.

• **Auditoría de documentos y firmas digitales:** Permite la auditoría de todas las actividades realizadas a documentos, incluidas las operaciones de versión del documento, descargas, mensajes de correo electrónico y los cambios de propiedades del documento. Si está funcionalidad activada, los comentarios de los usuarios sobre las modificaciones de los documentos serán visibles en el ensayo en el proceso de auditoría. Si este posee una firma electrónica los usuarios necesitan volver a autenticar el documento para todas las actividades que dan lugar a una modificación del documento.

• **Configuración y Branding:** Permite personalizar la interfaz de usuario de la web con una marca de su organización.
Los usuarios apreciarán el tablero de instrumentos personalizable, donde pueden optar por mostrar suscripciones, notificaciones, documentos desprotegido, y conexiones rápidas a los documentos y recursos externos.

• **Integración e Interoperabilidad:** Integración con **knowledgetree** a través de REST y SOAP API de servicios Web. Conexión del repositorio con el escaneo de documentos a través de tecnologías populares **knowledgetree** de carpetas.

Beneficios

• Accesibilidad a documentos desde cualquier lugar .

• Crea, colabora y conecta a personas de un grupo, para ofrecer opiniones o modificaciones en documentos.

• Privacidad para garantizar el acceso de usuarios de grupos aprobados .

• Monitorización de la actividad del documento con pistas de auditoría, la firma electrónica y alertas .

• Automatización de procesos que abaratan y agilizan el negocio .

• Manejo de mapa de procesos con creación de usuarios, grupos y roles.

Integración PM-KT

ProcessMaker® Workflow Simplified
KnowledgeTree Document Management System

ProcessMaker es una herramienta de gran utilidad ya que permite crear flujos de trabajo para distintos procesos y cargar simultáneamente los documentos generados en **KnowledgeTree,** lo que permite almacenar y recuperar documentos críticos.

Acerca de ONUVA

Al utilizar exclusivamente elementos y componentes de software libre y estándares abiertos, **ONUVA** agrega valor sobre una base sólida y altamente confiable. Al utilizar estándares de la industria y tecnología de punta, ensamblamos, proveemos y mantenemos soluciones completamente integradas que trabajan en conjunto con su plataforma legada.

ONUVA es una organización de calidad internacional, que apoya a sus clientes en la transformación y operación efectiva de sus procesos operacionales utilizando tecnologías libres y estándares abiertos. Para más información escribanos o consulte: **info@ONUVA.com / www.ONUVA.com.**

ANEXO 15: GLOSARIO DE TÉRMINOS ARCHIVÍSTICOS[44]

Procedimiento Administrativo: Cause formal de la serie de actos por el que discurre la actividad administrativa para la realización de un fin.

Manual de Normas y Procedimientos: Instrumento resultante del estudio y simplificación de los procesos y procedimientos de una organización, así como de las normas, políticas y lineamientos para la realización eficiente de las diversas actividades que en esta se realizan.

Producción documental: Recepción o generación de documentos de una unidad administrativa en cumplimiento de sus funciones

Serie documental: Conjunto de unidades documentales de estructura y contenido homogéneos, emanados de un mismo órgano o sujeto productor como consecuencia del ejercicio de sus funciones específicas. Ejemplos: órdenes de pago, requisiciones de compra, movimientos de personal, contratos, actas, informes, etc.

Tipología documental: Estudio de las diferentes clases de documentos que pueden distinguirse según su origen y características diplomáticas.

Identificación de Series Documentales: Primera etapa de la labor archivística que consiste en indagar, analizar y sistematizar, las categorías administrativas y archivísticas en las que se sustenta la estructura de un fondo.

Valoración de Series Documentales: Fase del tratamiento archivístico que consiste en analizar los valores primarios (administrativo, legal, fiscal, contable, técnico) y secundarios (histórico e informático) de las series documentales, con el fin de establecer plazos de vigencia y períodos de retención de los documentos en los diferentes tipos de archivo que conforman un Sistema de Archivo de una organización.

Registro de documentos: Anotación de los datos de los documentos que entran, salen o se tramitan en una organización

Organización Documental: Proceso archivístico que consiste en el desarrollo de un conjunto de acciones orientadas a clasificar, ordenar y describir los documentos de una entidad.

Clasificación Documental: Labor intelectual mediante la cual se identifican y establecen las series que componen cada agrupación documental (fondo, sección y subsección), de acuerdo con la estructura orgánico-funcional de la entidad. Clasificar implica identificar la procedencia de los documentos, teniendo en cuenta la estructura orgánica y las funciones desarrolladas por una institución a lo largo de su gestión.

Cuadro de Clasificación de Documentos: Instrumento de consulta que refleja la organización del fondo documental, y aporta los datos esenciales de su estructura, denominación de secciones y series. Es un esquema gráfico que muestra la clasificación y jerarquización impuesta a la documentación de un archivo, es decir, de los grupos documentales.

---

[44] Tomado de Grupo Iberoamericano de Tratamiento de Archivos Administrativos. (1997). Hacia un diccionario de terminología archivística. Santafé de Bogotá: GUIÍTA

Ordenación: Operación de unir los elementos o unidades de un conjunto relacionándolos unos con otros, de acuerdo con una unidad-orden establecida de antemano. En el caso de los archivos, estos elementos serán los documentos unidades archivísticas dentro de las series documentales.

Instalación: Tarea que consiste en la ubicación física de los documentos en las estanterías, mediante unidades de instalación, ya sean cajas, legajos o libros.

Preservación: Conjunto de medidas adoptadas para garantizar la integridad física de los documentos que alberga un archivo.

Descripción Documental: Es el proceso de análisis de los documentos de archivo o de sus agrupaciones, materializado en representaciones que permitan su identificación, localización y recuperación de su información para la gestión o la investigación.

Selección documental: Proceso mediante el cual se determina el destino final de la documentación, bien sea para su eliminación o su conservación parcial o total.

Tabla de retención documental: Listado de series y sus correspondientes tipos documentales, producidos o recibidos por una unidad administrativa en cumplimiento de sus funciones, a los cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada fase de archivo.

Retención de documentos: Es el plazo en términos de tiempo en que los documentos deben permanecer en el archivo de gestión o en el archivo central, tal como se consigna en la tabla de retención documental.

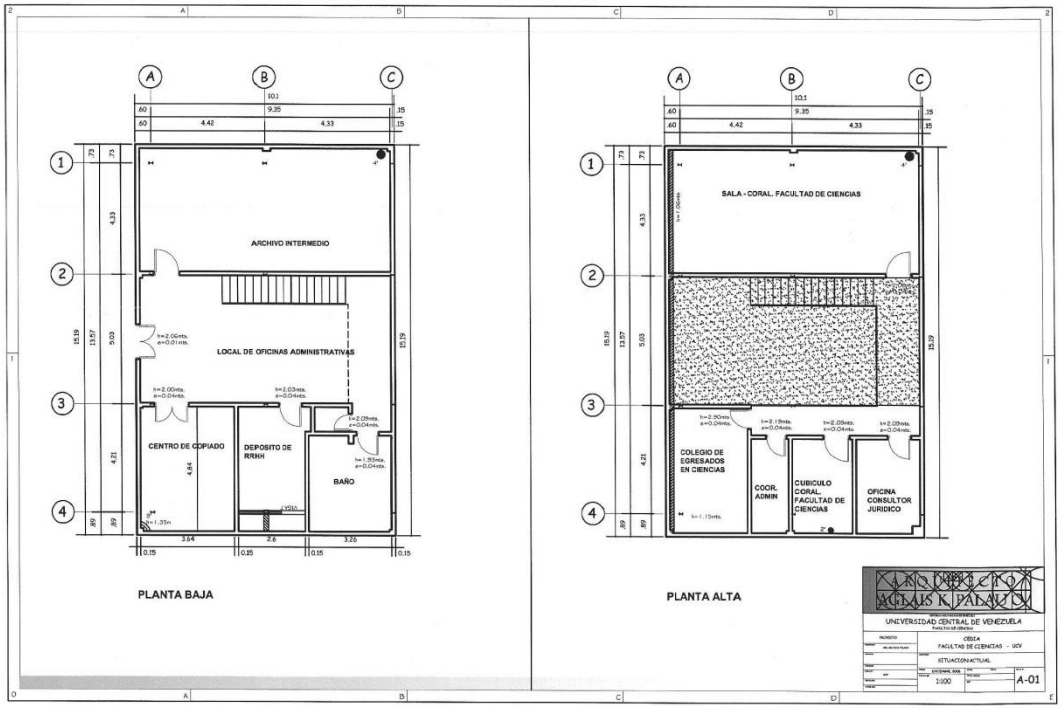
Conservación Temporal: Situación derivada de la fase de la valoración que afecta a los documentos que han desarrollado valores primarios, los cuales definen su permanencia o retención en los diferentes tipos de archivo de un sistema de archivo. (Ver retención documental)

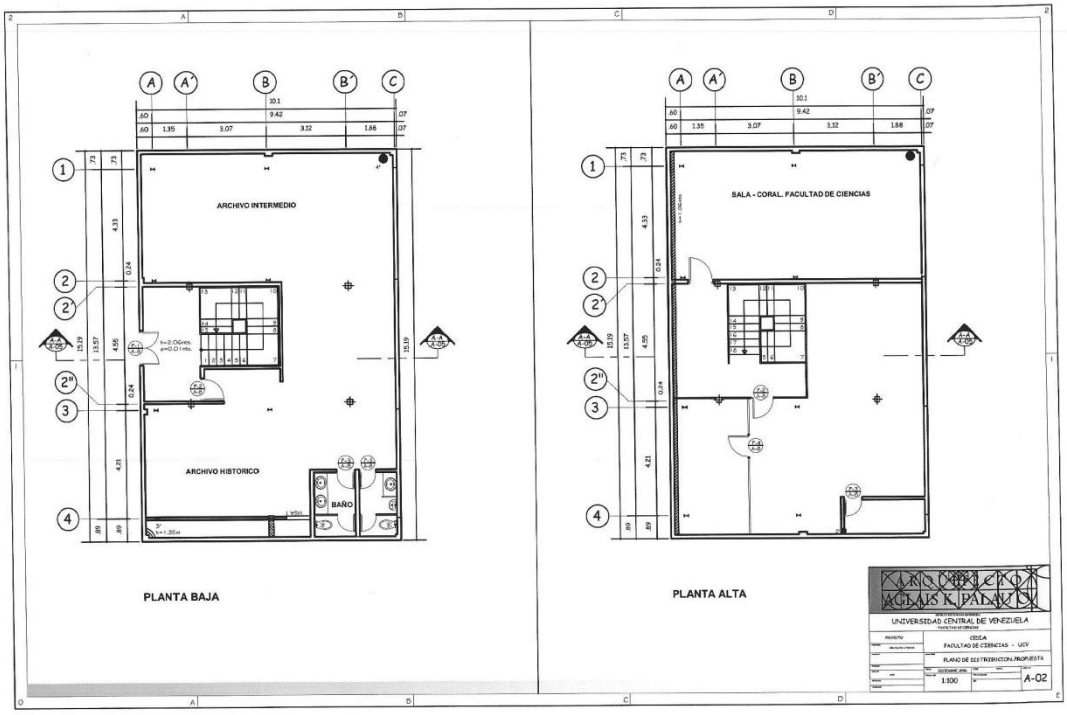
Conservación Permanente: Situación derivada de la fase de la valoración que afecta a los documentos que han desarrollado valores secundarios, y que en consecuencia no pueden ser eliminados, y deban ser conservados de forma permanente.

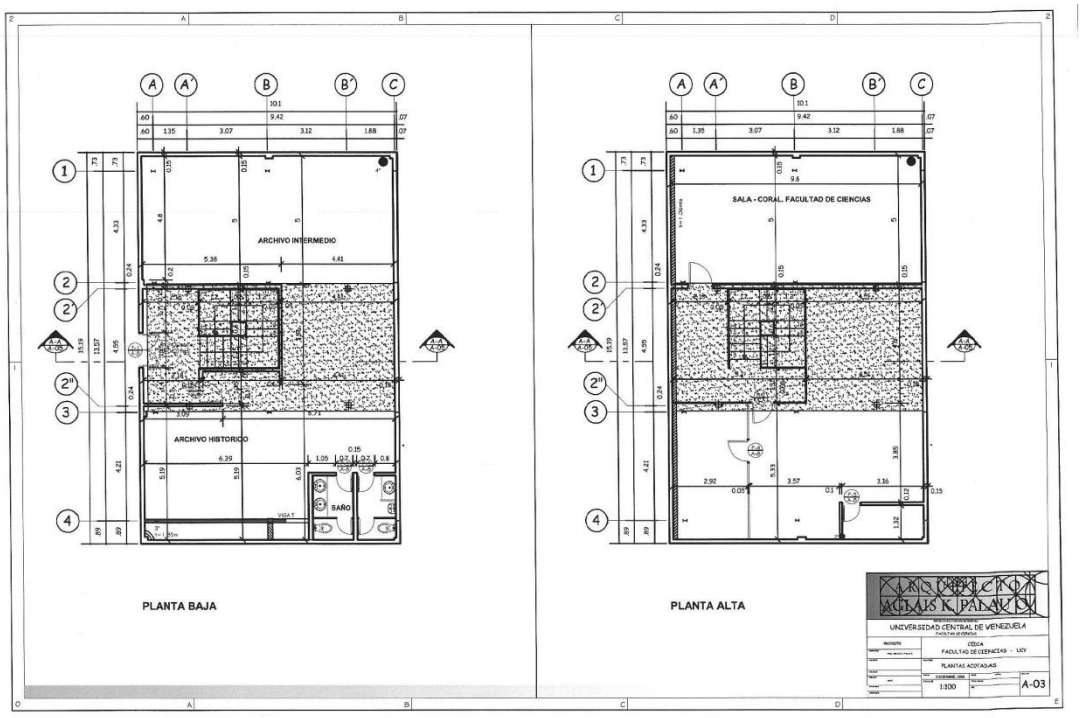
Eliminación: Es la destrucción de los documentos que han perdido su valor administrativo, jurídico, legal y fiscal o contable y que no tienen valor histórico o que carecen de relevancia para la ciencia y la tecnología.

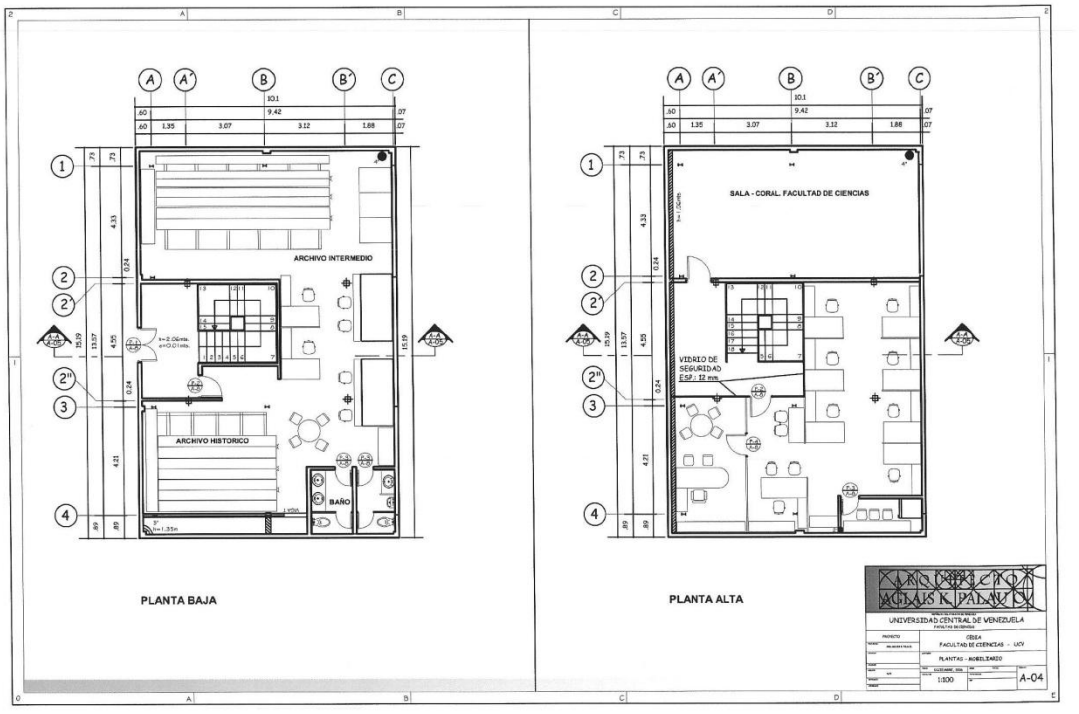
Transferencia: Son los movimientos que la documentación padece al ser llevada a distintos locales sin que la institución productora pierda sus atribuciones sobre ellos

ANEXO 16: PLANOS DEL PROYECTO DE ADECUACIÓN DE ESPACIOS FÍSICOS PARA LA INSTALACIÓN DE LA SEDE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS Y ARCHIVOS






ARCHIVO INTERMEDIO
ARCHIVO HISTORICO
BAÑO
SALA - CORAL. FACULTAD DE CIENCIAS
PLANTA BAJA
PLANTA ALTA
UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE CIENCIAS - UCV
PLANTAS ACOTADAS
1:100
A-03


ARCHIVO INTERMEDIO
ARCHIVO HISTORICO
BAÑO
SALA - CORAL. FACULTAD DE CIENCIAS
VIDRIO DE SEGURIDAD ESP. 12 mm
PLANTA BAJA
PLANTA ALTA
UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE CIENCIAS - UCV
PLANTAS - AMUEBLADO
1:100
A-04

ANEXO 17: EJEMPLOS DE LA PRESENTACIÓN DE LINEAMIENTOS ARCHIVÍSTICOS

Lineamiento:	Nº 8	Fecha de elaboración:	15-03-2011
Nombre del lineamiento:	Elaboración y Colocación de Etiquetas en los Expedientes de Recursos Humanos		
Proceso archivístico:	Ordenación		

I.- GENERALIDADES:

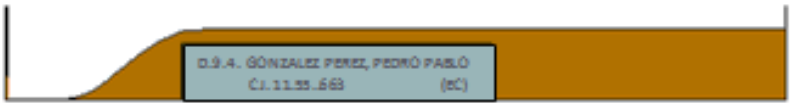
1. Todo expediente debe llevar sus etiquetas principales sin enmiendas y con todos los datos de su identificación (Código del Cuadro de Clasificación, Apellidos y Nombres, Cédula de Identidad y Siglas de la Dependencia).
2. En el caso de expedientes de personal administrativo, profesional, técnico, de serivicio, obrero y docente jubilado, retirado y pensionado, así como preparadores retirados, se utilizarán etiquetas extras para la identificación de este estado.
3. De igual forma, se utilizarán etiquetas de colores para señalizar visualmente la adscripción a la escuela o instituto en el caso de docentes y preparadores, y el tipo de personal en el caso del personal administrativo, profesional, técnico, de servicio u obrero.
4. Cuando algún trabajador haya laborado en dos o más dependencias de la Facultad, estas siglas deberán ser ingresadas en la etiqueta, subrayando las siglas de la dependencia donde actualmente labora dicho empleado. (Ejm: EM EF / Esto indica que el trabajador laboró en la Escuela de Física y actualmente trabaja en la Escuela de Matemática).
5. Las etiquetas deberán colocarse en cada carpeta en la misma posición, de acuerdo a la tabla abajo señalada y lo más derechas posibles. A la hora de colocarse una doble etiqueta no han de sobreponerse

POSICIONES DE LAS ETIQUETAS	CTRS. BORDE IZQ.
Etiqueta verde para la carpeta de correspondencia	3 cmtrs.
Etiqueta de color (PEQUEÑAS) que identifica la dependencia (docente) o el tipo de personal (ATS)	5,5 cmtrs.
Etiqueta azul o amarilla para la identificación de los datos del expediente	6,5 cmtrs.
Etiqueta extra del mismo color (jubilado), color rosado (retirado), o color verde (pensionado)	Seguida de la etiqueta de identificación de los datos del expediente

6. La cinta plástica adhesiva debe ser colocada sobre la etiqueta lo más derecha posible y sin sobresalir de la carpeta

2.- ETIQUETAS IDENTIFICADORAS DE LOS DATOS DEL TRABAJADOR:

Todo expediente de recursos humanos deberá poseer una etiqueta identificadora de los datos del trabajador, tales como: código del cuadro de clasificación, apellidos y nombres, cédula de identidad, y dependencia de adscripción. Visualmente y a fin de dintinguir los diferentes estados del personal de la facultad, se determina que cualquier expediente, docente, administrativo, profesional, técnico, de servicio, obrero, guías del auditorio y preparadores que posea una sóla etiqueta identificadora, ha de significar que el personal se encuentra **ACTIVO.**



Estas etiquetas serán de dos tipos:

- Para los docentes y preparadores, se utilizarán etiquetas de color azul.
- Para los empleados administrativos, profesionales, técnicos, de servicio, obrero, profesionales y guías de Auditorio se utilizarán etiquetas de color amarillo

D.9.4. GONZALEZ Z., ANGEL J.
C.I. 11.472.852
(IBE)

D.9.4. GONZALEZ Z., ANGEL J.
C.I. 11.472.852
(IBE)

Modelo de Etiqueta Expediente Personal Docente (Profesores, Auxiliares Docentes y Preparadores) Activos

D.9.4. GONZALEZ Z., ANGEL J.
C.I. 11.472.852
(a) (IBE)

D.9.4. GONZALEZ Z., ANGEL J.
C.I. 11.472.852
(a) (IBE)

Modelo de Etiqueta Expediente de dos ejemplares Personal Docente (Profesores, Auxiliares Docentes y Preparadores) Activos

D.9.1. CARDENAS J., MARIA E.
C.I. 14.399.632
(EC)

D.9.1. CARDENAS J., MARIA E.
C.I. 14.399.632
(EC)

Modelo de Etiqueta Expediente Personal Administrativo, Profesional, Técnico y de Servicio Activo

D.9.1. CARDENAS J., MARIA E.
C.I. 14.399.632
(a) (EC)

D.9.1. CARDENAS J., MARIA E.
C.I. 14.399.632
(a) (EC)

Modelo de Etiqueta Expediente de dos ejemplares Personal Administrativo, Profesional, Técnico, de Servicio, Obrero, Guías del Auditorio Activo

Lineamiento:	Nº 12	Fecha de elaboración:	22-03-2011
Nombre del lineamiento:	Modelos de Carpetas Especiales		
Proceso archivístico:	Instalación		

Se han seleccionado diferentes modelos de carpetas especiales para ser utilizados en Expedientes de Recursos Humanos, Expedientes Estudiantiles tanto de Pre como Postgrado y Expedientes para Documentos Administrativos.

1.1.- Carpeta Especial de Cuatro (04) Cuerpos en Cartulina Pressboard (Expedientes de Recursos Humanos-Personal Fijo)

Descripción: Carpeta especial, tamaño oficio, corte para archivo lateral, con una (01) hoja divisoria, provista de cuatro (04) ganchos fijos, unión de tapas y divisiones en percalina, color marrón. Tapas y contratapas elaboradas en cartulina Pressboard marrón. Hoja divisoria elaborada en cartulina Kraft Field Folder. Impresión de tapas y divisiones según indicaciones.

Estas carpetas son utilizadas en expedientes de personal fijo, docente, administrativo, profesional, técnico, de servicio y obrero activo, jubilado y/o pensionado.

Modelo de Impresión de Tapa de Expedientes de Recursos Humanos

ANEXO 18: EXTRACTO DEL CUADRO DE CLASIFICACIÓN FUNCIONAL UNIFICADO

A. PLANIFICACIÓN, GOBIERNO Y ORGANIZACIÓN
B. GESTION DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y DE LAS COMUNICACIONES
C. RELACIONES PÚBLICAS E INTERINSTITUCIONALES
D. GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS
E. GESTIÓN DE LOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS Y ECONÓMICOS
F. GESTIÓN DE LOS BIENES MUEBLES E INMUEBLES
G. GESTIÓN DE LOS RECURSOS ACADÉMICOS
H. GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN
I. GESTION DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS A LA COMUNIDAD Y EXTENSIÓN
J. LEGISLACIÓN Y ASUNTOS JURÍDICOS

A. PLANIFICACIÓN, GOBIERNO Y ORGANIZACIÓN

A.1. Documentos de Decisión de Órganos de Gobierno y Representación

- A.1.a. Minutas y Actas del Consejo Universitario
- A.1.b. Minutas y Actas del Consejo de Facultad
- A.1.c. Minutas y Actas de Consejos de Escuela
- A.1.d. Minutas y Actas del Consejo de Investigación
- A.1.e. Minutas y Actas de Comisiones de Investigación
- A.1.f. Minutas y Actas de la Comisión de Estudios de Postgrado
- A.1.g. Minutas y Actas de Consejos Técnicos de Institutos
- A.1.h. Minutas y Actas de Comités Académicos de Postgrado
- A.1.i. Minutas y Actas del Consejo Consultivo de Tec. De Inf. Y Com.
- A.1.j. Minutas y Actas del Centro de Computación
- A.1.l. Minutas y Actas de Reunión de Directores
- A.1.m. Resoluciones del Consejo de Facultad (Por dependencia)
  - A.1.m.1. Resoluciones del CF Decanato
  - A.1.m.2. Resoluciones del CF Coordinación Académica
  - A.1.m.3. Resoluciones del CF Coordinación de Postgrado
  - A.1.m.4. Resoluciones del CF Coordinación de Investigación
  - A.1.m.5. Resoluciones del CF Coordinación de Extensión
  - A.1.m.6. Resoluciones del CF Coordinación Administrativa
  - A.1.m.7. Resoluciones del CF Escuela de Biología
  - A.1.m.8. Resoluciones del CF Escuela de Computación
  - A.1.m.9. Resoluciones del CF Escuela de Matemática
  - A.1.m.10. Resoluciones del CF Escuela de Física
  - A.1.m.11. Resoluciones del CF Escuela de Química
  - A.1.m.12. Resoluciones del CF Instituto de Biología Experimental
  - A.1.m.13. Resoluciones del CF Instituto de Ciencia y Tecnología de Alimentos
  - A.1.m.14. Resoluciones del CF Instituto de Zoología y Ecología Tropical
  - A.1.m.15. Resoluciones del CF Instituto de Ciencias de la Tierra
  - A.1.m.16. Resoluciones del CF Centro de Computación

A.1.n. Circulares del Consejo Universitario

A.2. Organización Administrativa

A.2.a. Políticas, procedimientos y manuales
A.2.b. Estructura organizativa y distribución de funciones
A.2.c. Memorias e informes

A.3. Métodos de Gestión y Planificación

A.3.a. Plan Estratégico UCV
A.3.b. Plan Estratégico Facultad de Ciencias
A.3.c. Planes operativos anuales (POA) por dependencia

A.4. Elecciones Universitarias

A.4.a. Listados de Elecciones Universitarias

4. GESTION DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y DE LAS COMUNICACIONES

B.1. Tecnologías de Información y Comunicación

B.1.a. Seguimiento de Sábados Rotativos
B.1.b. Asignación y Gestión de Cuentas de Correo Electrónico
B.1.c. Solicitudes de Préstamo de Sala de Micro
B.1.d. Registro de Impresión
B.1.e. Solicitudes de Préstamo de Sala de Reuniones y Centro de Computación
B.1.f. Solicitud de Préstamo de Equipos Audiovisuales
B.1.g. Registro de Quema de CD
B.1.h. Solicitudes de Hospedaje Web
B.1.i. Registro y Control de Asignación de Direcciones IP
B.1.j. Solicitudes de Apoyo Informático
B.1.k. Avales Técnicos
B.1.l. Directorio Telefónico
B.1.m. Expedientes de Cursos de Capacitación dictados en el CC
B.1.n. Propuestas, postulaciones y exoneraciones a cursos de capacitación del CC
B.1.o. Depósitos a Cuenta de Ingresos Propios, Fundaciens y Facultad de Ciencias
B.1.p. Calendarios y programación de cursos de capacitación
B.1.q. Ofertas de Cursos de Capacitación Dictados por otras Organizaciones
B.1.r. Expedientes de Proyectos de Mejora de la Plataforma Tecnológica
B.1.s. Licencias de Software
B.1.t. Donaciones de Equipos y Software

C. GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS

D.1. Decisiones, Procedimientos y Comunicaciones de RRHH

- D.1.a. Circulares de RRHH
- D.1.b. Correspondencia con RRHH

D.2. Reclutamiento y Selección

- D.2.a. Expedientes de RRHH (Docentes, ATS y Preparadores)
- D.2.b. Expedientes de Curriculums de Elegibles
- D.2.c. Evaluaciones de Credenciales
- D.2.d. Gestión de Cargos Vacantes
- D.2.e. Ofertas de Empleo

D.3. Registro y Control

- D.3.a. Registro de Control de Asistencia Personal Docente
- D.3.b. Registro de Control de Asistencia Personal Profesional, ATS y Obrero
- D.3.c. Registro de Control de Asistencia Pasantes

D.4. Adiestramiento y Desarrollo

- D.4.a. Solicitudes de Financiamiento y Gestión de Capacitación del Personal ATS y Docente
- D.4.b. Expedientes de Cursos de Capacitación
- D.4.c. Planes de Formación
- D.4.d. Estudio de Necesidades de Capacitación y Adiestramiento

D. GESTIÓN DE LOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS Y ECONÓMICOS

E.1. Decisiones, Procedimientos y Comunicaciones de la Administración

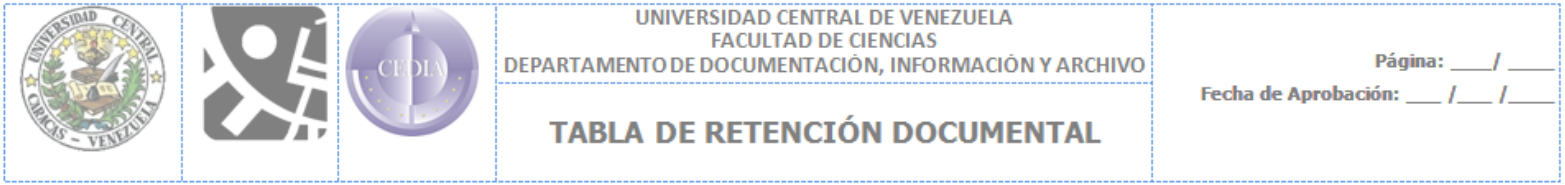
- E.1.a. Circulares de la Administración
- E.1.b. Correspondencia Administrativa

E.2. Administración

- E.2.a. Expedientes de Caja Chica y Fondos Rotatorios (Por 200mpor./ofic. /Año)
- E.2.b. Solicitudes de Pago
- E.2.d. Transferencias Bancarias
- E.2.f. Contratos
  - E.2.f.1. Mantenimiento de Equipos
  - E.2.f.2. Mantenimiento, Remodelación y Adecuación de Espacios Físicos
  - E.2.f.3. Honorarios-Servicios Profesionales
  - E.2.f.4. Compra-Venta
- E.2.f. Solicitudes de Viáticos
- E.2.g. Solicitudes de Pasajes
- E.2.g. Reintegros
- E.2.i. Comprobantes de Retención de Impuesto Sobre la Renta (ISLR)
- E.2.j. Comprobantes de Retención de Impuesto al Valor Agregado (IVA)

E.2.k. Comprobantes de 1 por 1000 (Timbre Fiscal)
E.2.m. Solicitudes de Financiamiento para Organización de Eventos
E.2.n. Reemisiones de cheques
E.2.o. Solicitudes de Aprobación de Colocaciones Bancarias
E.2.p. Expedientes de Instituciones Bancarias
E.2.q. Expedientes de Reparos
E.2.r. Remisiones de Recibos de Pago de Postgrado
E.2.s. Pagos de Servicios
E.2.u. Pagos de Bono de Alimentación
E.2.t. Solicitudes de Póliza de Fidelidad
E.2.v. Cuentas de Caja, Ingresos Propios, Presupuesto Ordinario

ANEXO 19: EXTRACTO DEL MODELO DE TABLA DE RETENCIÓN DE DOCUMENTOS



UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE CIENCIAS
DEPARTAMENTO DE DOCUMENTACIÓN, INFORMACIÓN Y ARCHIVO

Página: ____/ ____
Fecha de Aprobación: ___ /___ /____

TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL

COMPETENCIA: (L) GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Código	Tradición Doc.		Nombre de la Serie	Nombre de la Subserie	Valores							Custodia					Períodos de Retención en años				Base Legal	Procedimientos
	Orig	Cop			A	L	F	C	T	H	I	P	Temp	E	S	D	AG	AC	AH	PP		
L.1.a.		X	Solicitudes de Ayuda Institucional Tipo A (CDCH)		X								X	X			2	3				Al término de la retención eliminar en el Archivo Central
L.1.b.		X	Solicitudes de Ayuda Institucional Tipo B (CDCH)		X								X	X			2	3				Al término de la retención eliminar en el Archivo Central
L.1.c.		X	Solicitudes de Financiamiento a Proyectos de Grupos de Investigación (CDCH)		X								X	X			2	3				Al término de la retención eliminar en el Archivo Central
L.1.d.		X	Solicitudes de Financiamiento a Proyectos Individuales de Investigación (CDCH)		X								X	X			2	3				Al término de la retención eliminar en el Archivo Central
L.1.e.		X	Solicitudes de Financiamiento a través de proyectos UISI (CDCH)		X								X	X			2	3				Al término de la retención eliminar en el Archivo Central

Abreviaturas:

Orig: Original	A: Administrativo	F: Fiscal	T: Técnico		P: Permanente	S: Selección	AG: Archivo de Gestión
Cop: Copia	L: Legal	C: Contable	H: Histórico		Tem: Temporal	D:Digitalización	AC: Archivo Central
			I: Informativo		E: Eliminación		AH: Archivo Histórico
							PP: Plazo Precaucional

ANEXO 20: SINOPSIS DE CURSO DE CAPACITACIÓN

Nombre del curso: **CURSO-TALLER INTENSIVO SOBRE METODOLOGÍAS ARCHIVÍSTICAS PARA LA GESTIÓN Y TRATAMIENTO TÉCNICO DE DOCUMENTOS DE ARCHIVO**

Duración: Veintiún (21) horas / Tres (03) días

Horario: De 8:30 am a 12:00 m y de 1:30 pm a 4:30 pm

Instructor: Lic. Arcángel Sánchez Gómez

Objetivos:

- Conocer los fundamentos teóricos básicos de la archivología moderna
- Establecer la importancia de simplificar y documentar los procesos administrativos en las organizaciones
- Estudiar técnicas para normalizar los caracteres internos y externos de diferentes documentos de archivo
- Denominar, identificar y valorar series documentales
- Diseñar cuadros de clasificación a partir del estudio de competencias, funciones y procesos de las organizaciones
- Estudiar los diferentes métodos de ordenación de documentos de archivo
- Diseñar tablas de retención documental
- Determinar lineamientos para la eliminación de documentos de archivo
- Establecer pautas y normas para transferir documentos entre los archivos pertenecientes a un sistema de archivo de una organización
- Identificar la legislación archivística venezolana

Sinopsis:

En la actualidad cualquier organización, sea esta pública o privada, debe tener la posibilidad de acceder a información oportuna y veraz, con el objeto que su recurso humano pueda tomar decisiones acertadas en el menor tiempo posible, considerando este aspecto como un rasgo de positivo de la competitividad y éxito empresarial.

En muchos casos, una de las áreas menos desarrolladas y tomadas en cuenta en las organizaciones modernas, es la de archivo, ya que los documentos nunca son considerados como importantes, hasta que llega el momento de ubicar una información, para cumplir con compromisos administrativos, contables, fiscales o legales.

Sin darse cuenta, y con muy bajo costo, las organizaciones pueden mantener organizados todos sus documentos a partir de la

identificación, simplificación y difusión de sus procesos administrativos, ya que estos están directamente relacionados con la producción documental que se genera a partir de la realización de los distintos trámites que se realicen. Una organización que se considere competitiva debe consolidar en su estructura organizativa, una dependencia que coordine toda la actividad archivística de la organización, la cual se encargue de supervisar y coordinar un conjunto de servicios o unidades de archivo, establecidas en las diferentes dependencias, y cuyas funciones han de estar centradas en un trabajo cooperativo y colaborativo, basado en el establecimiento, por parte de ese ente coordinador, de una serie de lineamientos técnicos que permitan el tratamiento de los documentos de archivo, facilitando de esa forma que los documentos se clasifiquen, ordenen, describan, registren, seleccionen y eliminen de forma normalizada, permitiendo que se vayan desocupando de los archivos de las oficinas, aquellos documentos que por su valor, vigencia y uso, deban sean conservados por un mediano o largo período de tiempo, o por qué no, de forma permanente, garantizando de esta forma que no se conserven documentos en los archivos, más del tiempo que su valor, vigencia y uso lo indique.

El curso intensivo propuesto tiene como objetivo general, desarrollar las competencias, habilidades y destrezas necesarias para que los asistentes, funcionarios de instituciones públicas y privadas puedan aplicar de forma práctica las más modernas metodologías para el tratamiento de los documentos de archivo, tales como, la normalización de los tipos documentales; la denominación, identificación y valoración de series documentales; el diseño de cuadros de clasificación y tablas de retención documental; la determinación de lineamientos para la eliminación, transferencia, registro y control de los documentos por el sistema de archivo de la organización; el conocimiento que debe tener un profesional o trabajador de la información de la legislación archivística que se aplica en los archivos venezolanos, entre otros importantes temas.

Metodología: Se utilizará un modelo pedagógico sustentado en la capacidad de los asistentes de aprender a resolver problemas reales a partir de los conocimientos teóricos y vivencias expuestas por los instructores, en un ambiente didáctico que incite la participación activa y la elaboración creativa de las prácticas.

En este sentido, las sesiones contemplarán exposiciones del o los instructores, actividades de discusión en torno a situaciones que ocurran en la gestión de un archivo, intercambio de ideas y la aplicación práctica de los conocimientos adquiridos a fin de verificar el logro de los objetivos del curso. Se incluye la realización de lecturas y resúmenes, así como de la exposición grupal de las aplicaciones prácticas de lo aprendido de forma teórica.

Contenido:

- Fundamentos teóricos básicos de la archivología moderna
- Introducción a la Gestión de Documentos de Archivo y al Tratamiento de los Documentos de Archivo

- Directrices para la conformación de un Sistema de Gestión de Documentos y Archivos
- Las competencias, funciones, procesos y procedimientos en las organizaciones modernas y su relación con los procesos de organización de documentos de archivo
- Pautas para la normalización de los caracteres internos y externos de documentos de archivo
- Denominación, identificación y valoración de series documentales
- Diseño de cuadros de clasificación de tipo funcional
- Diseño de tablas de retención documental
- Métodos de ordenación de documentos de archivo
- Lineamientos para la eliminación controlada y normada de documentos de archivo
- Registro y control de documentos de archivo en sistemas archivísticos
- Diseño de inventarios y listados como instrumentos básicos para la descripción archivística
- Pautas y normas para la realización eficiente de transferencias de documentos en sistemas archivísticos
- Legislación archivística venezolana básica

BIBLIOGRAFÍA

1. Alberch Fugueras, Ramón. (2003). *Los Archivos, entre la memoria histórica y la sociedad del conocimiento.* Barcelona: UOC.
2. Alegsa (2011). *Diccionario de Informática*. [Página web en línea]. Disponible en: http://www.alegsa.com.ar [Consulta: 2011, marzo 03].
3. Alvarez Torres, Martín (1996). Manual para Elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos. México: Panorama Editorial.
4. Andreu I Dufi, Jordi y Nolla Lacruz, Silvia (2009). El sistema de gestión documental de la Universitat de Barcelona en el marco de la Administración Electrónica: un elemento más para fomentar la mejora continua. En: *BID: Textos universitaris de 206mportancia206ón206 i documentació*, 23.
5. Aoki, Masahiko. (1990). Toward an Economic Model of the Japanese Firm. Journal of Economic Literature. 28.Ley 594 de 2000. (2000). *Decreto Nacional 4124 de 2004 de la República de Colombia*.
6. Archivo General de la Nación (1995). Hacia una política archivística: Plan estratégico del Archivo General de la Nación 1995-1998. Santafe de Bogotá: Archivo General de la Nación.
7. Arias, Fidias. (2006). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. Caracas: Editorial Episteme.
8. Balestrini, Miriam (1998). Cómo se elabora el proyecto de investigación. Caracas. Consultores Asociados BL Servicio Editorial Briceño.
9. Bermudez, María Teresa (1995). La Gestión de Documentos, Visión Panorámica. San José de Costa Rica: Archivo Nacional
10. BPS Business Publications Spain (2010). *Dos nuevos reales decretos simplificarán los trámites y reducirán los plazos de respuesta.* [Documento en línea]. Disponible en: http://www.computing.es/Noticias/201002190029/-Dos-nuevos-reales-decretos-simplificaran-los-tramites-y-reduciran-los-plazos-de-respuesta.aspx [Consulta: 2011, marzo 03].
11. Bustelo, Carlota. (2009). La gestión de documentos y las evidencias en las organizaciones. Del plano operativo al plano estratégico: una propuesta desde la normalización. Revista Española de Documentación Científica, 32 (4), octubre-diciembre.
12. Cabada, María Teresa (2000). *Sociedad de la información e Informatización de la sociedad: formación del profesional en información*. La Habana: Universidad de la Habana, Facultad de Comunicación.
13. Calderón, Gloria. Innovación: más allá de la creatividad. *Producto.* Año 27, Agosto, 50-52.

14. Casellas i Serra, Lluís-Esteve. (2009). *La norma ISO 15489: Información y documentación: Gestión documental*. Ponencia presentada en el I Coloquio Internacional Gestión de Archivo y Administración Electrónica de Documentos. Caracas: Universidad Simón Bolívar.
15. Castell, Manuel. (1998). La era de la información. Economía, Sociedad y Cultura. La Sociedad en Red. Madrid: Alianza Editorial.
16. Cayetano, Carmen (2006). Las tipologías documentales contemporáneas públicas y privadas. Universidad Internacional de Andalucía.
17. Centro Nacional de Tecnologías de Información (2010). Recomendaciones de Normas Técnicas en Tecnologías de Información Libres para la Administración Pública. Caracas: Centro Nacional de Tecnología de Información.
18. Cervilla de Olivieri, María Antonia. (2001). La innovación como un proceso económico y social, algunas implicaciones para el diseño de una estrategia de desarrollo. *Serie temas de docencia*. Caracas: Centro de Estudios del Desarrollo.
19. Chaparro Osorio, Fernando. (1996). Innovación y desarrollo tecnológico: base de la competitividad. *Integración, Ciencia y Tecnología.* 1(3).
20. Chiavenato, Idalberto (2006). Introducción a la Teoría General de la Administración. Santafé de Bogotá: McGraw-Hill Interamericana.
21. Cisneros, Isneida; García, Catalina y Lozano, Isabel. (1999). ¿Sociedad de la información û sociedad del conocimiento?. Memorias Edutec 99. [Documento en línea]. Disponible en: http://tecnologiaedu.us.es/edutec/paginas/p3f.htm [Consulta: 2011, marzo 03].
22. CISS Praxis. (2001). *La gestión documental en las asesorías*. Barcelona-España: CISS praxis.
23. CLADES (1995). *Los sistemas de información y el desafio de los cambios globales. Serie Información y Desarrollo*. Santiago de Chile: CEPAL-CLADES.
24. Committee on Electronic Records (1997). *Guide for managing electronic records from an archival perspective.* París: International Council on Archives.
25. Consejo Internacional de Archivos (1984). *Diccionario de Terminología Archivística*. Editado por Peter Walne; Compilado por Frank B. Evans, François-J. Himly y Peter Walne.– München.
26. Cordero, Pastor (2011). *Levantamiento y Registro de Procesos en la Aplicación de la Normas ISO 15489 de Gestión de Documentos*. Caracas: Proyectos Archicom, C.A.
27. Coriat, B. (1991). *Penser á l'envers*. París: Christian Bourgois Editeur.
28. Cornella, Alfons y Flores, Antoni. (2005). *La alquimia de la innovación: reloaded.* Barcelona: Deusto.
29. Cornella, Alfons. (2002). *Infonomia! Com: la gestión inteligente de la información en las organizaciones*. Barcelona: Deusto.
30. Cornella, Alfons. (2003). *Knewton: buscando un orden en la información*. Barcelona: Deusto.
31. Cornella, Alfons. (2005). *Futuro presente: el futuro es atreverse hoy: 101 ideas-fuerza par a entender las próximas décadas*. Barcelona**:** Deusto.
32. Cruz Mundet, José Ramón (2006). *La gestión de documentos en las organizaciones*. Madrid: Ediciones Pirámide.
33. Cruz Mundet, José Ramón y Mikelarena Peña, Fernando. (2006). *Información y Documentación Administrativa*. Madrid: Editorial Tecnos.

34. Cruz Mundet, José Ramón (2007). *La Gestión de los Documentos en las Organizaciones*. Montevideo: Archivo General de la Nación.
35. Cruz Mundet, José Ramón. (2001). *Manual de Archivística.* Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.
36. De la Peña Sánchez, C. (1995). Los servicios electrónicos de información puntual y suministro de documentos: revistas frente a artículos. En: *Revista Española de Documentación Científica*. 18(2): 188-204, 1995.
37. De Oliveira, Antonio y otros. (1999).Tentando entender a gestão do conohecimento. *RAP*. 33 (2).
38. Dhérent, Catherine (1999). La 208mportancia208ó dans les Archives. En: *Archives*. Vol 31, 3.
39. Dosi, G. y Malerba, F. (1996) "Organizational Learning and Institutional Embeddedness. *Organitation and Strategy in the Evolution of Enterprise*. Ed. Dosi y Malerba.
40. Drucker, Peter (1997). *La sociedad post-capitalista.* Bogotá: Editorial Norma.
41. Drucker, Peter. (1994). *La Innovación y el empresario innovador: la práctica y los principios*. México: Editorial Hermes.
42. Duplá, Ana. (2004). *Manual de archivos de oficina para gestores*. Madrid: Marcial Pons, Ediciones jurídicas y sociales.
43. Esteva, José Antonio. (1991). Conocimiento e información en la sociedad del futuro. *Perfiles Educativos*. (51-52).
44. European Commission by Serco Consulting (2008). *Model requirements for the management of electronic records*. Bruxelles: European Communities.
45. Evans, Philip y otros. (1997). La estrategia y la nueva economía de la información. *Revista INCAE*, 10(2).
46. Facultad de Ciencias de la Universidad Central de Venezuela (2010). [Página Web en Línea]. Disponible en: http://www.ciens.ucv.ve [Consulta: 2011, Abril 27].
47. Ferraro, Ricardo y Lerch, Carlos. (1994). *¿Qué es qué en tecnología?.* Buenos Aires: Ediciones Granica.
48. Flores Urbáez, Matilde. (2005). Gerencia del conocimiento: su relación con la generación de capacidades innovativas. Revista Ciencias Sociales. XI(2).
49. Formichella, María Marta. (2005). La evolución del concepto de innovación y su relación con el desarrollo. [Documento en línea]. Monografía realizada en el marco de la Beca de Iniciación del INTA: "Gestión del emprendimiento y la innovación". Estación Experimental Agropecuaria Integrada Barrow (Convenio MAAyP-INTA). Disponible: http://www.unsch.edu.pe/investigaciones/Evolucion_del_concepto_de_innovacion_y_desarrollo.pdf [Consulta: 2010, Abril 07].
50. Gervilla, Angeles. Creatividad, calidad e innovación. *Icóno 14*, 2003.
51. Grant, R.M. (1996). Toward a Knowledge-based Theory of the Firm. *Strategic Management Journal*, Vol 17, Special Issue.
52. Grupo Iberoamericano de Tratamiento de Archivos Administrativos. (1997). *Hacia un diccionario de terminología archivística.* Santafé de Bogotá: GUIÍTA.
53. Guevara, Neysa. (1995). *Tendencias actuales de la Bibliotecología, la Archivología y la Documentación en el Contexto de la Ciencia de la Información.* Ponencia presentada

en las Jornadas de Reflexión sobre los Estudios de la Ciencia de la Información en la U.C.V, Caracas.

54. Hax, A.; Majluf, N. (1993). *Gestión de Empresa con una Visión Estratégica.* Santiago de Chile: Ediciones Dolmen.
55. Heredia Herrera, Antonia. (1991). *Archivística General. Teoría y Práctica*. Sevilla: Excma. Diputación Provincial de Sevilla.
56. Heredia Herrera, Antonia. (2007). *¿Qué es un archivo?.* Madrid: Trea.
57. Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2011). [Página Web en línea]. Disponible: http://www.inegi.org.mx/. [Consulta: 2010, Noviembre 24].
58. Instituto de Ibermática de Innovación (2010). Hablemos de Innovación. [Página Web en línea]. Disponible: http://www.i3b.ibermatica.com/i3b/hablemos/servicios/quees [Consulta: 2010, Abril 07].
59. ISO 10005 (1995) Gestión de la calidad. Directrices para los planes de la calidad. Geneve: ISO.
60. ISO 15489-1 (2001): Information and documentation – Records Management-, parte 1. General. Geneve: ISO.
61. ISO 9000 (2005). Quality management systems-Fundamentals and vocabulary. Geneve: ISO.
62. ISO 9001 (2008). Quality management systems-Requirements. Geneve: ISO.
63. ISO 9004 (2009). Managing for the sustained success of an organization-A quality management approach. Geneve: ISO
64. ISO/TR 15489-2 (2001): Information and documentation – Records Management-, parte 2. Guidelines. Geneve: ISO.
65. Kaplan, Robert y Norton, David (2002). Cuadro de Mando Integral: The Balanced Scorecard. Madrid: Gestión 2000.
66. Lacaster, Frederick. (1979). *Information retrieval systems : characteristics, testing, and evaluation.* New York: John Wiley & Sons.
67. Leal Morantes, Miraidy Elena. (2007). Tecnología de Información e Innovación. Factores clave de la competitividad en las pequeñas y medianas empresas. *Revista de Ciencias Sociales.* XII.
68. Leiva, Juan. (2006). *Documento Electrónico*. [Documento en línea]. Disponible: http://www.monografias.com/trabajos7/delec/delec.shtml?relacionados#intro. [Consulta: 2007, Septiembre 21].
69. Ley 594 de 2000. (2000). *Decreto Nacional 4124 de 2004 de la República de Colombia*.
70. Llansó Sajuan, Joaquim; Catanilla Baquedano, Lucía; García Irigaray, Olivia y Zabalza Aldave, Itziar. (2006). *Buenas prácticas en la gestión de documentos y archivos: Manual de normas y procedimientos archivísticos de la Universidad Pública de Navarra.* Pamplona: Universidad Pública de Navarra.
71. López, N., Montes, J., y Vázquez, C. (2003). Fuentes Tecnológicas para la Innovación. Algunos Datos para la Industria Española. *Revista Madri+d* [Revista en línea], Edición Diciembre. Disponible: www.madrimasd.org/revista/revista20/tribuna/tribuna.asp [Consulta: 2010, Abril 07]
72. Luis Mathison, José Gándara, Carlos Primera, Luis García (2007). Innovación: Factor Clave para Lograr Ventajas Competitivas. *Revista NEGOTIUM / Ciencias Gerenciales*, 3(7).

73. Malhotra, Yogest. (1993). *Role of Information Technology in Managing Organizational Change and Organizational Interdependence*. [Documento en línea]. Disponible: http://www.brint.com/papers/change/. [Consulta: 2010, Abril 07]
74. Mansell, Robin; Steinmueller, Edward y I de M, Uta. (1999). Opotunities for knowledge-based I: capabilities, infraestructura, investment and policy. *Science and Public Policy.* 26(2).
75. Martinez, Eduardo y Letelier, Mario (1997). *Evaluación y acreditación universitaria: metodologías y experiencias*. Caracas: Nueva Sociedad.
76. Mathinson, Gandara, Primera y García (2007). Innovación: Factor clave para lograr ventajas competitivas. *Revista Negotium Ciencias Gerenciales*. 3 (7).
77. Mc Gregor, Jena. (2006). Las empresas más innovadoras del mundo. *Revista Gerente*. 225
78. Mckemmish, S. (2001). Placing records continuum theory and practice. En: *Archival Science: International Journal on Recordered Information.* 1, 4.
79. Medina Salgado, C. y Espinosa Espíndola, M. (1994). La innovación en las organizaciones modernas. *Gestión y Estrategia*. [Revista en línea]. Disponible en: http://www –azc.uam.mx/publicaciones/210mporta/num5/doc06.htm [Consulta: 2010, Abril 07].
80. Mejía Miriam y otros. (2005). *Guía para la implementación de un programa de gestión documental.* [Documento en línea]. Santafé de Bogotá: Archivo General de la Nación. Disponible: http://www.archivogeneral.gov.co/agora/getfile.php3?key=1138129812&site=agn&bn=agn_privadoagn. [Consulta: 2007, Agosto 03].
81. Ministerio de Cultura (2003). *Diccionario de terminología archivística.* Madrid: Dirección de Archivos Estatales.
82. Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú (2005). *Cuadro Funcional de Clasificación de Documentos*. Lima: Ministerio de Relaciones Exteriores.
83. Molina, María (1998). Gestión de calidad en documentación. En: *Revista de Biblioteconomía y Documentación.* Universidad de Murcia.
84. Morales del Castillo, José Manuel (2010). *La gestión de documentos: normativa.* Granada: Universidad de Granada.
85. Moro Cabero, Manuela. (2010). "Reflexiones en torno a la normalización archivística". En: Primeras Jornadas On Line en Gestión Documental: Reflexiones Entorno a la Normalización Archivística. Santa Fe de Bogotá: A&C Sistemas de Archivos e Información LTDA.
86. Mulet, Juan (2005). La innovación, concepto e importancia económica. Pamplona: Gobierno de Navarra. Sexto Congreso de Economía de Navarra. [Documento en Línea]. Disponible: http://www.navarra.es/NR/rdonlyres/D696EFD2-6AAA-4EF1-B414-E3A27109EA67/79806/02juanmulet.pdf [Consulta: 2011, Marzo 21].
87. Naisbitt, Jhon. (1986). *Megatrends 2000: Ten New Directions Transforming Our Lives*. New York: Warner Books.
88. Napal, M. (2001). *Una visión Neo Schumpeteriana del Cambio Tecnológico en los Países Latinoamericanos*. Tesis de Grado, Departamento de Economía, Universidad Nacional del Sur.
89. Nonaka, I. y Takeuchi, H. (1995). *The knowledge-Creating company*. New York: The Oxford University Press.

90. Nuñez Fernández, Eduardo. (1999). *Organización y gestión de archivo*. Gijón: Trea.
91. Nuñez Fernández, Eduardo. (2007). *Archivos y normas ISO*. Gijón: Trea.
92. OECD (2005). Manual de Oslo. Guía para la recogida e interpretación de datos sobre innovación. Madrid: Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico.
93. Páez Urdaneta, Iraset. (1987). La universidad latinoamericana y los retos actuales de la información para el desarrollo. En: *Lineamientos para el Diseño y la Organización de Sistemas Universitarios de Información*. Caracas: UNESCO-Coordinación Regional para América Latina y el Caribe / Universidad Simón Bolívar.
94. Páez Urdaneta, Iraset. (1990). *Información para el Progreso de América Latina*. Caracas: Universidad Simón Bolívar.
95. Páez Urdaneta, Iraset. (1991). *Redimensionamiento del Servicio de Información y su Interfaz Organizacional en el Contexto de la Gestión Tecnológica*. Caracas: Red de Información Petrolera y Petroquímica (RIPPET).
96. Páez Urdaneta, Iraset. (1992). *Gestión de la inteligencia, aprendizaje tecnológico y modernización del trabajo informacional: retos y oportunidades*. Caracas: Instituto de Estudios del Conocimiento de la Universidad Simón Bolívar, Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Tecnológicas.
97. Páez Urdaneta, Iraset. (1993). Las diez principales tendencias actuales de la información. En: *INFOLAC*, Vol. 6, Nº. 2.
98. Páez Urdaneta, Iraset. Las diez principales tendencias actuales de la información. *INFOLAC*, 6(2).
99. Parsica, Simón. A la vanguardia de la "innovatividad" en Venezuela. *Producto.* Año 27, Agosto, 61.
100. Pavitt, K. y Patel, P. (1995). Corporate technology strategies and national systems of innovation. *Technology Management and Corporate Strategies: A tricontinental Perspective*. Pp 313-347. Ed. J. Allouche and Pogorel.
101. Peña Z., Luis Eduardo. (2010). "El Sistema de Gestión de la Calidad y la Gestión Documental". En: Primeras Jornadas On Line en Gestión Documental: Reflexiones Entorno a la Normalización Archivística. Santa Fe de Bogotá: A&C Sistemas de Archivos e Información LTDA.
102. Pereiro, Jorge (2008). Cómo hacer un mapa de procesos. [Documento en línea]. Disponible: http://www.portalcalidad.com/articulos/73-como_hacer_mapa_procesos. [Consulta: 19-01-2011].
103. Pérez, Carlota (2001). El cambio tecnológico y las oportunidades de desarrollo como blanco móvil. *Revista de la CEPAL*. (75).
104. Pérez, Carlota (2009). Technological revolutions and techno-economic paradigms. *Papeles de Trabajo en Technology Governance and Economic Dynamics.* [Revista en línea], (20). Disponible: http://www.carlotaperez.org/papers/PerezTRsTEPsTUTWP20.pdf [Consulta: 2010, Abril 07]
105. Pérez, Carlota. (1996). Nueva concepción de la tecnología y sistema nacional de innovación. *Cuadernos de CENDES*, 13 (31).
106. Pérez, Carlota. (1999). El reto del cambio de paradigma tecno-económico. *Revista del Banco Central de Venezuela*, (2).
107. Pérez, Carlota. (2000). *Cambio de paradigma y rol de la tecnología en el desarrollo.* Charla en el Foro de apertura del ciclo "La ciencia y la tecnología en la construcción del futuro del país". Ministerio de Ciencia y Tecnología, Caracas.

108. Pérez, Carlota. (2002). *Technological Revolutions and Financial Capital*. The Dynamics of Bubbles and Golden Ages. Cheltenham, UK: Edward Elgar Publishing Limited.
109. Pérez, Carlota. (2004). *Technological Revolutions, Paradigm Shifts and Socio-Institutional Change.* [Documento en línea]. Disponible: http://www.carlotaperez.org/papers/TRs_TEP_shifts_and_SIF_ch.pdf [Consulta: 2010, Abril 07].
110. Pérez, Carlota. (2005). Revoluciones tecnológicas y paradigmas tecnoeconómicos. En: *Tecnología y Construcción*, abril, vol.21, no.1, p.77-86.
111. Pérez, Carlota. (2006). *¿Hacia dónde va el Mundo de Hoy? Un análisis sobre la Globalización desde la Tecnología y la Historia*. Telefónica, Madrid. [Documento en línea]. Disponible en: http://mediateca.fundacion.telefonica.com/visor.asp?e1220-a6312 [Consulta: 2011, Marzo 03].
112. Pérez, Carlota. (2010). The financial crisis and the future of innovation: A view of technical change with the aid of history. *Papeles de Trabajo en Technology Governance and Economic Dynamics.* [Revista en línea], (28). Disponible: http://www.carlotaperez.org/download/Cris_and_innovation_TUT-TOC_WP_No2_8-pdf [Consulta: 2010, Abril 07]
113. Pérez Mariangela y Romero, Manuel (2010). Metodologia para la 212mportancia212ón y 212mportanci de series documentales de la 212mporta de recursos humanos de la Facultad de Ciencias de la Universidad Central de Venezuela. Trabajo Especial de Grado. Escuela de Bibliotecología y Archivología de la Universidad Central de Venezuela, Caracas.
114. Pernía, Humberto Alí. (1970). *Diccionario de Archivología: Términos relativos a la archivología, diplomática y materias afines.* Caracas: Ministerio de Interior y Justicia.
115. Pirela, Arnoldo. (2003). *Venezuela: el desafío de la innovación*. Fundación Polar-Cendes.
116. Ponjuán Dante, Gloria (1998). *Gestión de Información en las organizaciones: principios, conceptos y aplicaciones*. Santiago de Chile: Centro de Capacitación en Información Prorectoría de la Universidad de Chile.
117. Quesada, Erik (1995). La 212mportancia de la Normalización en la Producción Documental". En. *IX Jornada para el Desarrollo Archivístico*, Memoria Gestión de Documentos, Ministerio de Cultura de Costa Rica.
118. RICYT / OEA / CYTED / COLCIENCIAS/OCYT (2001). *Normalización de Indicadores de Innovación Tecnológica en América Latina y el Caribe (MANUAL DE BOGOTÁ).* [Documento en línea]. Disponible en: http://www.ricyt.org/interior/difusion/pubs/bogota/bogota.pdf [Consulta: 2010, Abril 07].
119. Rodríguez Castellanos, Arturo. (2001). La gestión del conocimiento científico-técnico en la universidad: un caso y un proyecto. *Cuadernos de Gestión*, Vol 1 (1), Febrero.
120. Rondón, Martha (2010). *Curso: Legislación archivística venezolana aplicada a la gestión de archivos públicos y privados*. Proyectos Archicom, Caracas.
121. Sánchez Gómez, Arcángel Eduardo (2010). *Manual de Imagen e Identidad de la Facultad de Ciencias de la Universidad Central de Venezuela*. [Documento en línea]. Disponible en: http://www.ciens.ucv.ve/coordad/manimagen.html
122. Sánchez Gómez, Arcángel Eduardo. (2000). *Experiencia Venezolana sobre Normalización Archivística. De la normalización a la búsqueda de un ideal de*

desarrollo archivístico venezolano. Conferencia presentada en el Noveno Seminario del Sistema Nacional de Archivos. Archivo General de la Nación, Santafé de Bogotá.

123. Sánchez Gómez, Arcángel Eduardo. (2001). *Nuevas Tecnologías y Políticas Nacionales de Información en Venezuela.* Conferencia presentada en las XIV Jornadas para el Desarrollo Archivístico. Sistemas de Información y Automatización de Archivos. Archivo Nacional de Costa Rica, (10), San José.
124. Sánchez Novoa, Enrique. (2002). Visión Estratégica de la Innovación Empresarial. *Revista Madri+d*, Nº (12).
125. Sánchez, Arcángel y Tovar, Ana Virginia. (2005). *Diagnóstico Técnico de los Archivos de la Universidad Central de Venezuela.* Boletín del Archivo Histórico. Secretaría de la Universidad Central de Venezuela.
126. Sánchez, Arcángel. (2000, Noviembre). *De la normalización a la búsqueda de un ideal de desarrollo archivístico venezolano. Experiencia venezolana sobre normalización archivística*. Conferencia presentada en el Noveno Seminario del Sistema Nacional de Archivos de la República de Colombia, Santafé de Bogotá.
127. Sánchez, Arcángel. (2007). Actualización de teorías archivísticas: una necesidad para mejorar la gestión de archivos venezolanos.(Experiencia). *Enl@ce: Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento.* Número 1, Vol (4).
128. Sánchez-Vegas, Saadia. (2003). La Gerencia de Tecnologías de Información y Comunicación en Contextos Organizacionales: de la Arquitectura de la Información a la Arquitectura del Conocimiento. Conferencia presentada en la Escuela de Bibliotecología y Archivología de la Universidad del Zulia, Maracaibo.
129. Sánchez-Vegas, Saadia. (2008). *Pautas para un Modelo de Gestión del Conocimiento en el contexto de la Integración Productiva en América Latina y el Caribe*. Conferencia presentada en el Foro Empresarial: Gestión del Conocimiento, TIC e Innovación en el Marco del IX Encuentro Internacional Virtual-Educa Zaragoza 2008. Zaragoza.
130. Sánchez-Vegas, Saadia (2009). *Gerencia del Conocimiento: de la Gestión de la Información a la Gestión del Conocimiento: premisas y herramientas*. Conferencia presentada en el Primer Taller: El Observatorio como Herramienta para la Gestión de la información y del Conocimiento. Caracas: Sistema Económico Latinoamericano
131. Sancho, J.M. y Millán, L.M. (1995). Hoy ya es mañana. *Tecnología y educación: un diálogo necesario*. Sevilla: MAD.
132. Shapiro, S. (2005). Innovar para ser competitivo. [Documento en línea]. Disponible en: http://winred.com/EP/entrevistas/n/a2880.html. [Consulta: 2010, Agosto 15].
133. Schumpeter, J. (1935). *Análisis del cambio económico. Ensayos sobre el ciclo económico. Ed. Fondo de cultura económica*. [Documento en línea]. Disponible en: http://eumed.net/cursecon/textos/schump-cambio.pdf [Consulta: 2010, Abril 07].
134. Schumpeter, J. (1942). *Capitalismo, socialismo y democracia*. Londres: Folio.
135. Taboada, Federico y Nielsen, Mónica (2006). *Archivística y Normalización. Norma ISO 15489. Buenos Aires: Alfagrama.*
136. Triguero, Elena (2010). Tema 7: La gestión de documentos: Norma ISO 15489 [Documento en línea]. Disponible en: http://ciclistanocturna.blogspot.com/2010/05/tema-7-la-gestion-de-documentos-norma.html. [Consulta: 2010, Febrero 07].
137. Unidad de Evaluación y Calidad (2007). Guía para la Identificación y Análisis de Procesos. Cádiz: Universidad de Cádiz.

138. Universidad Central de Venezuela (2009). [Página Web en Línea]. Disponible en: http://www.ucv.ve [Consulta: 2011, Abril 27].
139. Universidad Central de Venezuela (2008). Plan Estratégico de la Universidad Central de Venezuela. Caracas. Rectorado-UCV.
140. Upward, F. (1996). Structuring the recorded continuum: part one. Postcustodial principles and properties. En: *Archives and manuscripts, 2.*
141. Upward, F. (1997). Structuring the recorded continuum: part two. Postcustodial principles and properties. En: *Archives and manuscripts, 25.*
142. Ventocilla, Eliodoro y Carnevalli, Javier (2005). *El Desarrollo de las Competencias Organizacionales*. Lima: DKV Asociados.
143. Viana Di Prisco, Horacio. (2003). La innovación: arma poderosa en tiempos de crisis. *Debates IESA. VIII(*4)
144. Viloria, Oscar. (2005) Reseña de la Sociedad Post-Capaitalista de Peter Drucker. *Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura*. Enero-junio, año/vol. XI, Nº 001.
145. Walne, P. (1984). *Dictionary of archival terminology: English and Frenchwith equivalents in Dutch, German, Talian, Russian and Spanish*. *Dictionnarie de terminologie archivistique*. Munich: K.G. Saur.
146. Wikipedia (2011). Interoperabilidad. [Documento en línea]. Disponible en: http://es.wikipedia.org/wiki/Interoperabilidad. [Consulta: 2011, Enero 27].