



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

**DISEÑO DE UN SERVICIO DE INFORMACIÓN EN LÍNEA PARA LA UNIDAD
DE INFORMACIÓN DEL ARCHIVO ACADÉMICO, DE LA UNIVERSIDAD
NACIONAL ABIERTA EN CARACAS**

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

Presentado por:

Br. Alvarez Argélida

Tutora: Neusebeli Bracamonte

Caracas, febrero de 2016.

Alvarez Canelón, Argélida María

Diseño de un servicio de información en línea para la unidad de información del Archivo Académico de la Universidad Nacional Abierta. /Argélida María Alvarez Canelón; Tutor: Neusebeli Bracamonte.- Caracas.- 2016.

viii 144 h. il. ; 28 cm.

Tesis (Licenciatura en Archivología)-Universidad Central de Venezuela, Facultad de Humanidades y Educación, Escuela de Bibliotecología y Archivología, 2016.

1. Archivos. 2. Servicio de información. 3. Digitalización. 4. Expedientes 5. Universidad Nacional Abierta. I. Título.

CONTENIDO

Tabla	vii
Dedicatoria	viii
Agradecimientos	x
Resumen	xi
Introducción	3
CAPÍTULO I. El Problema	
1.1. Planteamiento del Problema	5
1.2. Objetivos de la investigación	6
1.2.1. Objetivos Generales	6
1.2.2. Objetivos Específicos	6
1.3. Justificación e importancia de la investigación	8
1.4. Ubicación del problema en el contexto del	8
CAPÍTULO II. Marco Teórico Referencial	
2.1.- Antecedentes de la Investigación	12
2.2. Universidad Nacional Abierta	16
2.2.1. Reseña Institucional	16
2.2.2. Misión	16
2.2.3. Visión	17
2.2.4. Organigrama	18

2.3. Secretaría	19
2.3.1. Funciones	19
2.3.2. Coordinación de Secretaría	20
2.3.2.1. Funciones	20
2.4. Coordinación de Equivalencias, Reválidas, Traslados y Convalidación de Títulos	21
2.4.1. Funciones	21
2.5. Dirección del Centro de Recursos Múltiples	22
2.5.1. División de Archivo General	23
2.5.2. División de Servicios Bibliotecarios- Biblioteca Central	23
2.5.3. División de Procesos técnicos bibliotecarios	25
2.6. Secretaría de Actas	24
2.6.1. Objetivos	24
2.6.2. Funciones	24
2.7. Comisión de Equivalencias, Reválidas, Traslados y Convalidación de Títulos	25
2.8. Dirección de Registro y Control de Estudios	26
2.8.1. Objetivos	27
2.8.2. Funciones	27
2.9. Archivo Académico	28
2.9.1. Objetivos	29
2.9.2. Funciones	29
2.10. División de Estudios Generales y Profesionales	30
2.11. Bases Teóricas	30

2.11.1. Archivo	31
2.11.1.1. Clasificación de Archivos	33
2.11.1.2. Funciones de los Archivos	34
2.12. Documento	35
2.12.1. Documento de Archivo	36
2.12.1.1. Clasificación de los Documentos de Archivo	38
2.13. Sistemas	39
2.13.1. Funciones	40
2.13.2. Objetivos	41
2.13.3. Tipos de Sistemas	41
2.14. Bases de Datos	43
2.14.1. Categorías de las Bases de Datos	44
2.14.2. Tipologías de las Bases de Datos	44
2.15. Sistemas de Bases de Datos	45
2.15.1. Componentes de los Sistemas de Bases de Datos	46
2.16. Internet	47
2.17. Intranet	48
2.18. Access	48
2.19. Digitalización	50
2.19.1. Ventajas	51
2.19.2. Desventajas	51
2.20. Documento Digital	53
2.21. Metadatos	54
2.21.1. Clasificación de los metadatos	54
2.21.2. Beneficios de los metadatos	55
2.22. EAD- Norma de descripción codificada de archivos	56
2.23. Arquitectura de la información	58

CAPÍTULO III. Marco Metodológico

3.1. Nivel descriptivo	59
3.2. Proyecto Tipo Proyectivo	60
3.3. Diseño de la investigación	60
3.3.1. Documental	61
3.3.2. Campo	66
3.4. Población y Muestra	61
3.4.1. Población	62
3.4.2. Muestra	62
3.5. Técnicas e Instrumentos de recolección de información	64

CAPÍTULO IV. Análisis e interpretación de los resultados

4.1. Cuestionario	82
4.2. Diagnóstico, Análisis e interpretación de resultados:	91
4.2.1. Guión de Observación	94
4.2.2. Matriz FODA	94

CAPÍTULO V. Propuesta del Diseño del Servicio de Información en línea para la Unidad de Información del Archivo Académico de la Universidad Nacional Abierta

5.1. Arquitectura del Diseño del Servicio de Información en línea	99
5.2. Diseño del Servicio de Información en línea	110
5.3. Bases Legales	117
5.4. Conclusiones	120
5.5. Recomendaciones	122
Fuentes Bibliográficas Consultadas	125
Fuentes Electrónicas Consultadas	133

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Índice de Figuras

Figura 1	18
Figura 2	100
Figura 3	101
Figura 4	102
Figura 5	103
Figura 6	104
Figura 7	105
Figura 8	106
Figura 9	107
Figura 10	108
Figura 11	109
Figura 12	110

Índice de Gráficos

Gráficos 1	65
Gráficos 2	66
Gráficos 3	67
Gráficos 4	68
Gráficos 5	69
Gráficos 6	69
Gráficos 7	70
Gráficos 8	71
Gráficos 9	72
Gráficos 10	73

Gráficos 11	74
Gráficos 12	75
Gráficos 13	76
Gráficos 14	77
Gráficos 15	78
Gráficos 16	79
Gráficos 17	80
Gráficos 18	81
Gráficos 19	82

Índice de Tablas

Tabla 1	94
Tabla 2	94

DEDICATORIA

A mi madre por ser mi ejemplo a seguir, de constancia y dedicación, te dedico este logro que es tuyo más que de nadie, con el cual se ven materializados todos los deseos de superación que sólo tú nos has inculcado a mis hermanos y a mí.

A mi padre, que aunque no lo vas a disfrutar en presencia, se que estuviste allí desde el cielo, en cada momento en el que las dudas se hacían presentes.

A ti, Jesús por ser la persona que con el entusiasmo que tanto te caracteriza me incentivó a estudiar la carrera que hoy día me apasiona, eres el motor de la familia para guiarnos a cumplir con nuestros sueños. Sin ti tampoco este sueño hubiera sido posible.

Alcides, tu mi segundo papá, cumpliste con el objetivo....valió la pena tu dedicación a formarme no sólo como persona, sino profesionalmente.

AGRADECIMIENTOS

A mi Dios por ser mi guía, por acompañarme en cada caída en la búsqueda y logro de este, uno de mis mayores sueños.

A mi madre, gracias a ti hoy estoy logrando uno de mis éxitos más importantes, crecer profesionalmente. Mi pequeña Guerrera.

A mis hermanos, Alcides, Rodrigo, Jere, Lola, Nerio, Mari, Norma, Eve, Jorge, Wilfredo, Alberto, Jesús, infinitas gracias por su apoyo incondicional.

Gracias Isbe, por motivarme a estudiar en la UCV... por permitirme entrar a tu hogar para hacer mi tesis y lograr el sueño que tanto anhelaba.

Prof. Neusi, gracias por dedicarme parte de su valioso tiempo, por todas sus orientaciones en el momento ideal.

Prof. Vilma y Prof. Jesús, quienes con su buena disposición nos asesoran ética y profesionalmente a todos sus alumnos.

A ti Sonia por estar presente en toda mi carrera, apoyándome junto a toda tu familia. Jamás voy a olvidar las noches de transporte hasta mi casa.

Gracias a todos mis amigos, compañeros de clases, siempre impulsándome a lograr mis metas; A Marcos por tus consejos, y la claridad que me ofreciste en nuestro encuentro.

A todos mis Profesores, sin su apoyo, dedicación y amor por la carrera esto tampoco habría sido posible de lograr; en especial a Ud. Prof. José López, siempre a la orden para compartir sus conocimientos con sus alumnos.

Marbe, Betsy, Irais, Fer siempre presente para ofrecerme tu apoyo cuando más lo necesite.

A mi UCV por abrirme las puertas y permitirme finalmente estar: Bajo las Nubes de Calder.

A ti, no por mencionarte de último eres menos importante, gracias por impulsarme al logro de mis metas personales y profesionales, nunca olvidé todos los consejos que me diste. Te amo y Sí voy a estar Bajo las Nubes de Calder.

RESUMEN

DISEÑO DE UN SERVICIO DE INFORMACIÓN EN LÍNEA PARA LA UNIDAD DE INFORMACIÓN DEL ARCHIVO ACADÉMICO, DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA EN CARACAS

Autor: Br. Argélida Alvarez

Tutor (a): Neusebeli Bracamonte

El presente Trabajo de Grado tuvo la finalidad de Diseñar un Servicio de Información en línea para el Archivo Académico de la Universidad Nacional Abierta, el cual serviría de apoyo para el desarrollo óptimo del préstamo de expedientes regulares que se resguardan en la unidad de información, a través de un proceso de digitalización que proporcionaría favorables beneficios a la institución como lo son el acceso, conservación y difusión de la información contenida en cada expediente, manteniendo un feedback con el usuario de forma eficiente y efectiva.

Es por ello que se realizó un servicio de información en línea en base a los objetivos planteados, como lo fueron el diagnosticar las necesidades de información de las dependencias de la UNA, identificar que requerimientos debía contener dicho servicio y finalmente establecer la arquitectura informacional con el cual el diseño iba a contar, todo esto logrado básicamente para darle fortalecimiento al trabajo de investigación y el logro eficiente de las metas propuestas.

Palabras Claves: Archivo Académico – Servicio de Información – Digitalización – Expedientes – Universidad Nacional Abierta.

INTRODUCCIÓN

El uso de las herramientas tecnológicas para la gestión de la información en las instituciones educativas ha revolucionado el acceso al conocimiento y a la información surgiendo como elementos claves para el buen desarrollo y funcionamiento efectivo de los procesos archivísticos de los fondos documentales que allí se resguardan y custodian.

En este sentido, la importancia de los documentos de archivo conlleva a la necesidad de implementar proyectos que satisfagan y ayuden a dar la respuesta óptima, eficiente y responsable que el usuario amerite, debido al crecimiento exponencial de documentos en las organizaciones, pudiendo solventar dicha situación a través de la implementación de un servicio de información en línea, siendo este el objetivo general de esta investigación.

En este orden de ideas analizar el contexto organizativo en el que se desarrolla la unidad, y la aplicación de estas tecnologías representa ventajas indiscutibles para la gestión administrativa, el control de préstamos ,consultas, y posible proceso de eliminación, el almacenamiento y conservación de la documentación, tratamiento y recuperación de la información, elemento clave para la institución como lo es la difusión de la información y, en definitiva, para aumentar la eficacia y efectividad de los servicios que presta el archivo.

La presente investigación se sustentará en las bases fundamentales para el diseño de un servicio de información en línea, obedeciendo a las características y necesidades particulares de las diferentes dependencias adjuntas al Archivo Académico de la Universidad Nacional Abierta, teniendo como objetivos principales, satisfacer las necesidades informacionales, y permitiendo el

establecimiento de criterios archivísticos para la organización, manejo y suministro de información. Y a su vez optimizando los servicios y minimizando los problemas más comunes dentro de la organización, en cuanto a duplicidad de documentos y mala organización de los mismos, simplificando así las funciones de los analistas dentro de la unidad de información antes mencionada, incluyendo el uso de tecnologías en los procesos archivísticos.

En este sentido el Archivo Académico brinda un servicio a la institución, específicamente en la parte académica, nuevos ingresos y egresados, ofreciendo a los analistas de las diferentes dependencias y a estudiantes inscritos, un servicio de consulta. Es por ello que el servicio en línea podrá permitir el acceso a la información, sirviendo como elemento clave dentro de la institución, a través de las tecnologías y por consiguiente la digitalización de los documentos para el debido procesamiento de datos, interactividad y almacenamiento de información en grandes volúmenes.

La presente investigación estará enmarcada en una investigación de tipo proyectiva, con miras a ser implementada eficazmente a futuro, con un diseño de investigación documental y de campo, ya que se llevará a cabo directamente de la realidad donde se presenta la problemática a resolver, de nivel descriptivo debido a que se buscará identificar y especificar la situación en la que se encuentra el archivo, y a su vez estuvo sustentado en una revisión bibliográfica de diversas fuentes de información referidas al tema.

El trabajo de investigación se encuentra dividido en cuatro (5) capítulos:

Capítulo I: El Problema, donde se encuentra el Planteamiento del Problema, los Objetivos, Justificación de la Investigación y su Ubicación del problema en el contexto del conocimiento acumulado.

Capítulo II: Marco Teórico Referencial, Antecedentes de la Investigación en las cuales se fundamentó el proyecto de investigación y las Bases Teóricas que hacen referencia al tema de investigación.

Capítulo III: Marco Metodológico: en el cual se especifica el tipo, nivel y diseño de investigación, población y muestra de estudio y a su vez que técnica de recolección de datos se utilizó en dicha investigación.

Capítulo IV: Donde se exponen el análisis e interpretación de los resultados, así mismo el instrumento y la técnica de recolección de datos con la cual se trabajó en el proyecto, y finalmente el diagnóstico a las diferentes unidades de información que se mencionan en el trabajo de investigación.

Capítulo V: La Propuesta del Diseño del Servicio de Información en línea para la Unidad de Información del Archivo Académico de la Universidad Nacional Abierta, y el diseño de dicho servicio. Seguidamente se presentan las Bases Legales que sustentan la investigación, las fuentes tanto bibliográficas como electrónicas consultadas en base a las cuales se documentó toda la información contenida en esta investigación, y los diferentes anexos que respaldan a la investigación.

CAPÍTULO I

1. EI PROBLEMA.

1.1. Planteamiento del Problema.

La Universidad Nacional Abierta es una Institución de Educación Superior que está encargada de la formación de profesionales a través de un sistema de educación abierta y a distancia, y en la misma está ubicado el Archivo Académico, adscrito a la Dirección de Registro y Control de Estudios, el cual es una unidad de información que reúne los expedientes académicos tanto de nuevos ingresos como de egresados que conserva y custodia el archivo. Dicha unidad, al momento de un requerimiento por parte del personal que allí labora, archivistas y de los analistas especializados de otras divisiones, se presenta con la dificultad del extravío de varios documentos.

El departamento de Archivo Académico resguarda los expedientes de los estudiantes que cursan estudios a distancia en la UNA, los cuales son localizados en soporte físico, y su constante manipulación una de las causas principales del deterioro progresivo de los documentos; aunado a esto, la desorganización y los diferentes sistemas de clasificación de información que utiliza cada funcionario trae como consecuencia la aglomeración, pérdida de tiempo y de eficiencia a la hora de ubicar la información, ya que cada uno de ellos lo organiza de forma diferente, como resultado de esto falta de criterios fundamentales para la organización, manejo y control de los servicios, y disminución del espacio físico en los archivadores.

Igualmente, los documentos se encuentran muchas veces en un único ejemplar y en soporte papel, lo que trae como consecuencia que al ser requeridos

por los analistas ocurre el caso que están prestados a otro departamento, y esto ocasiona el retraso en los procedimientos académicos, bien sea reclamos, cargar notas, o actualizaciones de los respectivos expedientes, evidenciando un largo trámite en los tiempos de respuesta para la toma de decisiones por parte de los funcionarios que laboran en la unidad, y en consecuencia a eso la imposibilidad de que el estudiante logre graduarse.

Por consiguiente, esto ha causado una gran cantidad de inconvenientes a los analistas de los diversos departamentos que se encuentran adscritos al archivo, los cuales tienen que solicitar la documentación al centro local donde realizaron la inscripción inicialmente o, más específicamente, al propio estudiante, labor que retrasa los procedimientos que se requieren a fin de ejecutar de manera eficiente y eficaz la gestión dentro de la organización.

En este sentido, desde el punto de vista de la tecnología informática, se implementará una propuesta del diseño de un servicio en línea, utilizando la digitalización como herramienta tecnológica, para preservar la memoria física del documento facilitando la difusión y preservación del mismo, y así mismo orientada a cubrir las necesidades primarias del archivo, el cual facilitará los procesos técnicos aplicados por los profesionales archivólogos como responsables de la custodia, el acceso, difusión y preservación de las colecciones.

1.2.- Objetivos de la investigación

1.2.1.- Objetivo general

- ❖ Diseñar un servicio de información en línea para la Unidad de Información del Archivo Académico, en la Universidad Nacional Abierta (UNA).

1.2.2.- Objetivos específicos

- ❖ Diagnosticar las necesidades de información de las dependencias de la UNA.
- ❖ Identificar los requerimientos de los elementos que va a contener el servicio de información.
- ❖ Establecer las estrategias de arquitectura informacional para el diseño del servicio de información en línea.

1.3.- Justificación e importancia de la investigación.

El diseño de un servicio de información en línea para la Unidad de Información del Archivo Académico de la Universidad Nacional Abierta es una de las prioridades al momento de iniciar una mejora en la institución. Desde hace muchos años los espacios donde funciona esta unidad han venido confrontando una gran cantidad de problemas. En tal sentido, se hacía urgente intentar la modernización y reacondicionamiento de la unidad, asumiendo y tomando como apoyo las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

La idea o el objetivo principal es hacer del Archivo Académico de la UNA un lugar moderno y eficaz, donde la organización y la responsabilidad en el manejo de la documentación existente sea lo primordial, y a su vez satisfaciendo las necesidades de la organización a través de una buena interactividad entre sus demás subsistemas. Es por ello, que tendrá gran importancia que en esta unidad se cuente con el respaldo suficiente de la documentación a través de la digitalización, y por consiguiente el correcto manejo de la información contenida en cada legajo, la eficacia a la hora de dar una respuesta a los analistas, el ahorro de

tiempo en la búsqueda de la información, la reducción del espacio físico y a su vez facilitar el acceso recurrente a los mismos y de forma respaldada.

Con el diseño del servicio de información en línea se hará posible la recuperación del espacio libre de la gran cantidad de documentación que se encuentra en físico, además, que al implementar esta modalidad se podrá evitar una posible pérdida y daño, Y que se mantengan en lugares seguros, a su vez la reorganización de los mismos a través de las operaciones archivísticas adecuadas como lo son la clasificación, ordenación y descripción, lo que permitirá un eficiente manejo del fondo documental.

A su vez ofrecerá aportes importantes en el ámbito institucional, académico y sobre todo para la Escuela de Bibliotecología y Archivología, el diseño de un servicio de información en línea, al ser un proyecto con base en el desarrollo y la aplicación de nuevas herramientas tecnológicas como instrumentos estratégicos de apoyo a la gestión de toda organización, dirigidos por un profesional en el área, en busca de fortalecer la optimización en los requerimientos informacionales, seguidamente a esto, la consolidación de un sistema de información que responda a la demanda de usuarios, y que sirva como ejemplo a implementar en otras instituciones por medio del impulso a la investigación a través de la consulta del proyecto para futuras investigaciones.

Desde el punto de vista social, representará un proyecto cuyo beneficiario final lo constituirán los usuarios, quienes acuden a la institución a realizar sus respectivos requerimientos informacionales, para algún trámite en particular, los cuales puedan contar con un servicio en línea eficiente y eficaz.

1.4.- Ubicación del problema en el contexto del conocimiento acumulado.

La ubicación de este proyecto se centrará en la línea de investigación número 8 propuesta por el Centro Investigación y Desarrollo de las Ciencias de la Información (CIDECI) de la Universidad Central de Venezuela, de la Escuela de

Bibliotecología y Archivología en la Facultad de Humanidades y Educación, que lleva por título, Gestión de Servicios, Sistemas y Unidades de Información, teniendo como objetivo fundamental Investigar sobre la problemática de la gestión y de servicios, sistemas y unidades de información, por consiguiente se delimitaron las políticas o lineamientos de uso y recuperación de los documentos en los servicios de información.

CAPÍTULO II

2.- MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

2.1. Antecedentes de la investigación.

Según Arias (2006), en el Proyecto de Investigación, “Los antecedentes reflejan los avances y el estado actual del conocimiento en un área determinada y sirven de modelo o ejemplo para futuras investigaciones” (p.106).

En la Escuela de Bibliotecología y Archivología de la Universidad Central de Venezuela, existen varios trabajos de licenciatura que se especializan en el tema de los Servicios de Información en línea, de los cuales se toman en consideración varios aportes realizados en base al tema de investigación tales como:

García Martha y Gutiérrez Lisbeth (2009); realizaron el “Diseño de un Servicio de Información en línea para el Archivo del Departamento de Recursos Humanos de Electrificación del Caroní (EDELCA)”, este trabajo se enfocó en un servicio de información en línea para los expedientes de recursos humanos con el fin de mejorar los procesos del archivo y facilitar el manejo y suministro de la información, y de esta forma ofrecerle a los usuarios directos los registros de los funcionarios que allí laboran toda la información actualizada y estandarizada a través de la Norma Internacional General de Descripción Archivística ISAD(G), permitiendo así unificar criterios a la hora del manejo de los expedientes del personal. Para llevar a cabo dicha propuesta, utilizaron como técnicas de recolección de datos, la observación directa y el fichaje, tomando como instrumento una guía de observación para diagnosticar la situación actual en la

que se encontraba el archivo y un cuestionario dirigido al personal administrativo para evaluar la viabilidad con respecto diseño del proyecto.

Por otra parte, **Sergei León (2006)**; en su “Propuesta para el Diseño de un Servicio de Información en Línea en el Archivo de la División de Recursos Humanos, adscrito a la Universidad de la Fuerza Armada Nacional (UNEFA)”, se plantea como objetivo principal el diseño de un servicio de información en línea que le facilite y agilice los procesos en cuanto a la búsqueda de información, tomando como base fundamental los principios de automatización en el diseño de redes y comunicaciones y el desarrollo de sistemas de información por medio de varios enfoques que se plantearon, como lo son el diagnóstico sobre la situación actual en la que se encuentra el archivo, la definición de requerimientos técnicos y la elaboración de la propuesta del diseño del servicio en base a la intranet a fin de optimizar los procesos y mejorar su calidad de respuesta.

Ríos Reyes, Yurimar (2006); en su investigación titulada “Propuesta de un Servicio de Información en línea para el Archivo de Recursos Humanos de la Compañía RC”, se orienta a proponer una solución al acceso y ubicación de la información del acervo documental del archivo de recursos humanos, así como el planteamiento de diversas pautas a fin de proveer de los conocimientos necesarios que requiere el profesional de la información para desarrollarse en el área de la automatización de los documentos, y para el beneficio de todos los usuarios mediante la prestación de un servicio eficiente y eficaz por medio del uso y manejo de las herramientas tecnológicas, permitiéndole al usuario la disponibilidad y acceso de la documentación de forma actualizada y en tiempo real. Dicha investigación se logró debido a que fue un proyecto factible y de tipo documental con el fin de aportar nuevos conocimientos sobre el tema a investigar a través de la consulta de fuentes bibliográficas o electrónicas.

Pérez, Eduardo (2012); en su proyecto titulado “Diseño de un servicio de información documental para la División de Archivo Histórico Estadístico adscrita a la Dirección General de Estadísticas Electorales del Consejo Nacional Electoral (CNE)”:

El presente trabajo de grado, tiene como objetivo principal, proponer el diseño de un servicio de información documental que permita ofrecer respuestas expeditas a los usuarios que hagan uso del mismo. El servicio de información busca regular los procesos relativos al flujo documental, con el fin de mantener control sobre los documentos y por ende, sobre los trámites. Dentro de los objetivos trazados se planteó diagnosticar la situación actual, identificar los requerimientos de información por parte de los usuarios, definir los lineamientos para el registro de solicitudes de documentos y proponer la consulta documental vía Web. La metodología que sustenta dicha investigación la define como un trabajo de tipo descriptivo y documental por cuanto fueron usados instrumentos de recolección de datos como el diagnóstico, un cuestionario y a su vez, las fuentes bibliográficas que avalan de manera teórica el tema tratado. Como valor agregado se detalla el empleo de la observación directa y participativa ya que formó parte del personal que allí labora, por ende conocía de forma directa la problemática en cuestión, y la obtención de datos, la realizó a través de la tabulación y el análisis de los resultados obtenidos a través de la aplicación de instrumentos de recolección de datos, los cuales demostraron que los objetivos fueron logrados, revelando que la propuesta es viable, y la División de Archivo Histórico Estadístico optimizará su funcionamiento incidiendo de manera positiva en la gestión institucional del CNE.

Finalmente, **Riverol, Isneida (2004)**; en su “Propuesta de Diseño del Servicio de Información en Línea para al Archivo del Escritorio Jurídico Benson, Pérez Matos, Antakly & Watts”, con la finalidad de diseñar un sistema de información a fin de aportar soluciones al problema de lentitud operativa, donde se resguarda los documentos correspondientes a la asistencia jurídica corporativa

integral, a clientes multinacionales y nacionales, relativos a sus negocios con especial énfasis en derecho corporativo, financiero y tributario , el cual no cuenta con un sistema de información que facilite el logro de sus objetivos y los de la empresa. Se realizó una investigación de tipo descriptiva y documental, se comparó con fuentes bibliográficas especializadas en sistemas de información y se pasó a ofrecer recomendaciones para su solución futura.

Por otra parte, se efectuó un diagnóstico, que permitió obtener una descripción organizada y lo más completa del problema; la cual tiene como objetivo, proporcionar la información necesaria que oriente el diseño de un servicio de información perfectamente acondicionado para la gestión del Archivo del Escritorio Jurídico Benson, Pérez Matos, Antakly & Watts.

2.2. Universidad Nacional Abierta

2.2.1 Reseña institucional

En la página web de la UNA www.una.edu.ve (2015): hace mención a lo siguiente: El 15 de Julio de 1975, mediante Resolución N° 200 del Ministerio de Educación (hoy Ministerio de Educación Superior Cultura y Deporte), firmada por el Dr. Luis Manuel Peñalver Presidente y fundador de la Universidad Nacional Abierta), se creó una Comisión Organizadora que estaba destinada a la formación de profesionales en áreas prioritarias del desarrollo nacional, como universidad abierta y que utilizará sistemas no tradicionales tales como educación a distancia, video - educación, y enseñanza programada, tutorías , entre otros, y que fuera de forma gratuita para aquellas personas de escasos recursos, sin importar de que región provienen.

Por su parte dicha comisión estaba integrada por siete miembros: Mario Spitaleri, Nicolás Barrios, Miguel Casas Armengol, Alfonso Gamero, Francisco

Tugues, Joaquín Páez y Jhon de Abate; y dependía directamente del Ministerio de Educación. (párra. 5)

La Comisión Organizadora en sus comienzos, realizó un viaje al Reino Unido y a Francia específicamente entre el 12 y el 26 de noviembre del año 1975, y tenía como objetivo inicial conocer la organización y funcionamiento de los Centros de Recursos de Aprendizaje, llamados Teachers Centres, y Centros Audiovisuales, para obtener una mayor idea de cómo ellos impartían sus cursos a distancia, las evaluaciones y su aplicabilidad en el modelo que se quería implementar en Venezuela. De lo antes expuesto, se pudo determinar, que en el Centro Audiovisual en París, utilizaban un circuito cerrado de televisión como medio para la práctica docente para la formación de sus futuros maestros.

De igual forma en ese viaje se le realizó una entrevista al Prof. Lemerle, en el Informe sobre la visita de observación en el Reino Unido y Francia durante el 12 y 26 de noviembre de 1975, y asesor de la UNESCO, en donde se propuso que a nivel venezolano la aplicación de programas a distancia para formar a los maestros, que luego serían los encargados de impartir sus conocimientos en el proyecto que se estaba organizando en Venezuela, debía ser a través del uso de la radio, la televisión y la prensa, de forma sincronizada en todos los estados del país (p.8).

Esto a su vez, dió como conclusión una serie de propuestas que ayudarían al éxito en el funcionamiento de una Universidad Abierta en Venezuela, como lo son: que el método o sistema tutorial era el más adecuado para el buen desenvolvimiento de las actividades académicas, especialmente en grupos de alumnos entre 15 y 20 por tutor; se requería que el alumno pudiera ser admitido y aprobar una prueba que midiera su propio aprendizaje (Curso Introductorio); era indispensable poseer un buen servicio de comunicaciones para que el material instruccional llegara a su destino en el tiempo adecuado; que en cada región donde fuera a funcionar la Universidad Abierta, existiera una infraestructura (bibliotecas), al alcance de los alumnos para el debido ejercicio de las tutorías.

En líneas generales importantes características que pudieran hacer de este proyecto como lo era crear una Universidad Abierta, para el logro y capacitación

de profesionales necesarios para las áreas prioritarias del desarrollo del país, implementando modernos sistemas, educacionales, científicos y tecnológicos a través de la educación a distancia, enseñanza programada, o telecomunicación, aprovechando las experiencias obtenidas en otras universidades del extranjero, gracias a los datos recopilados por medio de esta Comisión Organizadora.

Más tarde el 09 de marzo de 1976, mediante Resolución N° 1 del Ministerio de Educación, se deroga la Resolución 200 y se crea una nueva Comisión Organizadora de la Universidad Nacional Abierta, elevando su número a nueve miembros. Entre Julio y Septiembre del año 1977, el Consejo Nacional de Universidades (C.N.U.) aprueba la versión definitiva del proyecto de la Universidad Nacional Abierta.

Posteriormente el 27 de Septiembre de 1977, mediante Decreto Presidencial N° 2.398, publicado en Gaceta Oficial N° 31.328, de igual fecha y firmada por el Ex Presidente de la República de Venezuela para ese entonces Carlos Andrés Pérez, y por José L. Salcedo Bastardo, Ministro de Educación (encargado para el momento), se crea la Universidad Nacional Abierta. Una vez creada, instala su sede central en el edificio que hoy ocupa, ubicado en la Avenida Gamboa N° 18, San Bernardino, Caracas, edificio que fue adquirido posteriormente en el año 1979.

De igual manera en El Plan Estratégico de la UNA: presente y futuro desde un punto de vista colectivo (2005): La Universidad Nacional Abierta es una Institución de educación superior que está destinada a la formación de profesionales en áreas prioritarias del desarrollo nacional, mediante un sistema de educación abierta y a distancia, que permite la aplicación de una modalidad innovadora y única en Venezuela.

En esta modalidad de estudios, el alumno administra su propio aprendizaje, mediante la utilización de múltiples técnicas educativas de carácter no presencial,

entre las cuales el material impreso constituye el medio maestro de aprendizaje para cada estudiante.

Igualmente para el año 1978 entran en funcionamiento las diferentes unidades de apoyo y Centros Locales, permitiéndole al estudiante, contar con el apoyo sistemático de medios audiovisuales, bibliotecas, y de herramientas tecnológicas, al mismo tiempo ofrece la orientación especializada que brindan los profesores de las diferentes unidades de apoyo con las que cuenta la universidad, distribuidos en todo el país.

Vale la pena resaltar que para ese momento se inicia la producción del material instruccional impreso y audiovisual que se utiliza para el desarrollo de las actividades académicas, y al mismo tiempo se comenzaron a realizar las primeras inscripciones estudiantiles en las carreras ofrecidas para el momento como lo fueron: Matemática, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Industrial, Educación, Administración y Contaduría.

Según lo establecen sus estatutos, la UNA es una Institución de derecho público, dotada de personalidad jurídica y patrimonio propio de alcance nacional y con proyección internacional.

La institución está organizada por una sede central que está ubicada en Caracas, donde funcionan los órganos de gobierno y dirección, representados por los Consejos Superior y Directivo. En ella se formulan las políticas universitarias y se realizan las funciones de planificación y diseño del currículo, las de instrucción, evaluación, extensión universitaria y la investigación. Ibíd., p.14.

Cuenta, con una serie de sedes dispersadas por toda la geografía nacional, donde se llevan a cabo diferentes tipos de actividades como lo son: registro y control de estudios, las académicas, orientación estudiantil y administración de las evaluaciones que se les práctica al estudiantado, las referidas al servicio de información que presta la biblioteca y la de recursos múltiples, así como

actividades de investigación y de extensión. Estas sedes están conformadas por 22 Centros Locales y 24 Unidades de apoyo, en el Sub-Programa de Servicios al Estudiante, el cual oferta un Curso Introductorio para la comunidad estudiantil que aspira a ingresar a la universidad.

La Universidad ofrece una vía novedosa eficiente, de alto rendimiento y de bajos costos para atender la creciente demanda educativa de nivel superior, y como un mecanismo poderoso para cooperar en la formación y mejoramiento de los recursos humanos necesarios para el desarrollo nacional, ofreciendo una educación para la democratización, el desarrollo autónomo y de innovación, ofreciendo una moderna y económica tecnología educacional, orientada hacia el desarrollo de una educación individual, creativa y con un auge de cambio.

Además está integrada por un conjunto de subsistemas que busca lograr el máximo de adecuación entre sus objetivos y sus labores, así como a la población a la que está destinada, llegando a estudiantes de diferentes estratos sociales y optimizando los procesos de enseñanza- aprendizaje y formación académica sin necesidad de asistir a clases presenciales, ni abandonar sus actividades productivas habituales, ya que no le afecta su horario de trabajo.

2.2.2. Misión

*Es una institución venezolana, oficial y experimental, organizada como un sistema de educación abierta y a distancia, el cual está dirigido a democratizar y masificar el acceso a una educación permanente de calidad teniendo como misión ofrecerle sus estudios a: “Diversas poblaciones que por limitaciones de variado origen no han podido ingresar o continuar en el subsistema de educación superior y; a distintos sectores de la sociedad que requieren del servicio educativo”. *Ibíd.*, párra. 1.*

2.2.3. Visión

Es una institución experimental de educación universitaria, con una modalidad de estudios mixta, entre lo virtual y presencial, que a través del uso de

las Tecnologías de Información y Comunicación y de estrategias pedagógicamente implementadas por los profesores, imparten clases a estudiantes que por cuestiones económicas, sociales y geográficas no tienen la oportunidad de ingresar a una institución de educación superior y para aquellos que desean continuar sus estudios realizando Maestrías a un bajo costo y donde cada estudiante determina sus propias metas a lograr; teniendo como visión los siguientes aspectos:

- ✓ *Clara vocación democratizadora de la educación.*
- ✓ *Abierta en espacio y tiempo para los demandantes del servicio educativo.*
- ✓ *Formadora de ciudadanos actualizados, emprendedores, críticos y con conciencia de participación ciudadana.*
- ✓ *Rectora de la Educación a Distancia en el país.*
- ✓ *Flexible y desburocratizada en su organización y funcionamiento.*
- ✓ *Gran formadora de las poblaciones tradicionalmente excluidas de la educación.*
- ✓ *Gran capacitadora de los empleados al servicio del Estado venezolano en instituciones de alcance nacional.*
- ✓ *Institución que trasciende fronteras geográficas en su accionar.*
- ✓ *Utiliza de manera inteligente variados medios tecnológicos, incluyendo las tecnologías de la información y de la comunicación. ". Ibid., párra. 2.*

Según el **Manual de Organización de la Universidad Nacional Abierta**, en su tomo V, la estructura y organización de la secretaría se rige por el siguiente organigrama, junio (2005):

2.2.4.- Organigrama

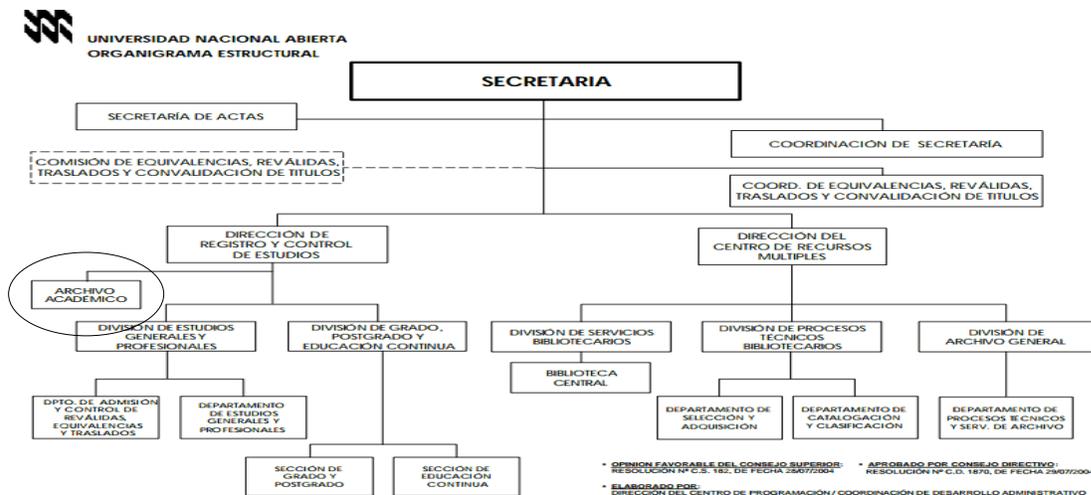


Figura 1.- Organigrama estructural actualizado de la Universidad Nacional Abierta aprobado por Consejo Superior en Resolución N° C.D. 2498, emitida con fecha de 05 de diciembre de 2005. (p.10).

Figura 1.

Según el Manual de Organización de la Universidad Nacional Abierta, aprobado en Resolución N° 2498, de fecha 05-12-2005, en su tomo V, el cual compila información sobre las Unidades de Administrativas que conforman la estructura organizacional de la UNA, habla sobre:

2.3. Secretaría

La Secretaría es una Unidad Organizativa de línea, adscrita al Consejo Directivo y pertenece a la estructura de gobierno y dirección de la Institución, siendo su figura representativa del Consejo Directivo, el o la Secretaria.

2.3.1.- Funciones

Vale la pena destacar que sus funciones principales son:

- ✓ Cumplir con las atribuciones conferidas por el Reglamento U.N.A.

- ✓ Planificar, programar, coordinar y evaluar las actividades que le corresponden como organismo de apoyo para el Consejo Superior y el Consejo Directivo.
- ✓ Dirigir y supervisar el Sistema de Registro y Control de estudios.
- ✓ Dirigir el sistema de reválidas, traslados, equivalencias y convalidación de títulos de la Universidad.
- ✓ Dirigir el sistema de Bibliotecas de la Universidad Nacional Abierta.
- ✓ Cumplir las funciones que le sean asignadas por el Rector y por el Consejo Directivo de la Universidad.

Dentro de su estructura organizativa, se puede mencionar que de Secretaría dependen jerárquica y funcionalmente las siguientes Unidades Organizativas:

Como unidades de apoyo:

- ✓ Coordinación de Secretaría.
- ✓ Coordinación de Secretaría de Actas.

Como unidades operativas de línea:

- ✓ Dirección de Registro y Control de Estudios.
- ✓ Dirección del Centro de Recursos Múltiples.
- ✓ Coordinación de Equivalencias, Reválidas, Traslados y Convalidación de Títulos.

Como Órgano de Asesoría:

- ✓ Comisión de Equivalencias, Reválidas, Traslados y Convalidación de Títulos.

2.3.2.- Coordinación de Secretaría:

Tiene como objetivo fundamental darle apoyo a la Secretaría en la Coordinación de los Procesos Académicos y Administrativos.

Y a su vez, brindar apoyo a la Secretaría en todos los aspectos académicos y administrativos, presentes en sus funciones. Asimismo participar en la elaboración de los informes semestrales y anuales para ser sometidos a consideración del Consejo Directivo y del Consejo Superior.

2.3.2.1.- Funciones

El coordinador:

- ✓ Controlar la ejecución del Presupuesto-Programa de la Secretaría y sus respectivas Unidades adscritas.
- ✓ Formular el Plan Operativo de la Coordinación y coordinar el ensamblaje del Plan Operativo total de la Secretaría, y efectuar seguimiento de la ejecución de dicho plan a sus Unidades de Apoyo y elaborar el informe correspondiente para su debido cumplimiento.
- ✓ Controlar y supervisar la elaboración del Informe Semestral y de la Memoria y Cuenta Anual de la UNA.
- ✓ Realizar todas las gestiones pertinentes a la realización de los Concursos de Oposición, aprobados por el Consejo Directivo.
- ✓ Planificar, organizar y dirigir las actividades de Actos de Grado tanto de índole académico como de Secretaría.

2.4.- Coordinación de Equivalencias, Reválidas, Traslados, y Convalidación de Títulos

La Coordinación de Equivalencias, Reválidas, Traslados, y Convalidación de Títulos recibe los documentos de los aspirantes a traslados, equivalencias, reválidas y convalidación de títulos, y efectúa todos los trámites pertinentes con el objeto de dar respuesta a dichas solicitudes de forma eficiente y eficaz.

2.4.1.- Funciones

- ✓ Recibir todas las solicitudes de Equivalencias, Reválidas y Convalidación de Títulos y garantizar la veracidad de los documentos consignados por el estudiante y formar el expediente correspondiente para su debido procesamiento.
- ✓ Preparar y someter a la aprobación del Consejo Directivo los informes técnicos y archivar las resoluciones correspondientes.
- ✓ Enviar las resoluciones donde se autoriza a proseguir estudios en la UNA, junto con los expedientes, a los respectivos Centros Locales.
- ✓ Garantizar la actualización y/o creación de la ficha académica del estudiante en cuestión, ante la Dirección de Registro y Control de Estudios.
- ✓ Organizar las jornadas necesarias con el Director de Registro y Control de Estudios, así como con los Coordinadores de los Centros Locales y los Técnicos de Registro, para definir las estrategias a seguir en el proceso de Equivalencias, Reválidas y Convalidación de Títulos y demás relacionados con el proceso en cuestión.

2.5.- Dirección del Centro de Recursos Múltiples

El CRM entre sus atribuciones se le confiere, el desarrollo y consolidación a nivel nacional del sistema bibliotecario y de información de la UNA, el cual está orientado a satisfacer las necesidades de los usuarios, ofreciendo sus servicios de referencia, préstamo interno, circulante e interbibliotecario, recuperación y

transmisión electrónica de información, publicaciones seriadas, y el de reproducción de material bibliográfico.

A su vez, provee a la comunidad universitaria, de una colección integrada de materiales bibliográficos y no bibliográficos requerida en el proceso de enseñanza/aprendizaje a distancia y para el buen funcionamiento de esta disciplina, por consiguiente el desarrollo y consolidación del Archivo General de la Universidad, con el cual interactúa directamente, garantizándole a la Institución, la organización el manejo y resguardo de toda la documentación que se genera producto de las actividades académico- administrativas en la UNA.

2.5.1.- División de Archivo General

Objetivo:

- ✓ Custodiar, conservar y administrar el fondo documental de la Institución, cuya organización se realiza de acuerdo a las normas internacionalmente establecidas.
- ✓ Seleccionar, clasificar, codificar, catalogar y conservar los documentos que ingresen al Archivo General, como producto de la actividad académica y administrativa de la Universidad, bien sean resoluciones, contratos, manuales, normas, convenios y reglamentos, que son los tipos documentales más importantes que custodia el archivo.
- ✓ Ejercer la dirección funcional de los Archivos Sectoriales (responsables de administrar y controlar la documentación generada y recibida por cada unidad operativa.)
- ✓ Elaborar presupuesto anual de la División de Archivo General.
- ✓ Elaborar sistemas, normas y procedimientos para el manejo eficiente de los Archivos Sectoriales, a través de asesorías técnicas.
- ✓ Suministrar información requerida por los usuarios de la División de Archivo General.
- ✓ Digitalizar y procesar los documentos que la Institución requiera conservar.

- ✓ Presentar periódicamente a la Dirección del Centro de Recursos Múltiples informe de las actividades cumplidas.

2.5.2.- División de Servicios Bibliotecarios – Biblioteca Central

Esta división coordina, desarrolla y supervisa el funcionamiento y prestación de los servicios de información de las bibliotecas de la Universidad, tanto en el Nivel Central, como en los Centros Locales y Oficinas de Apoyo que se encuentran suscritas a la UNA, y a través de este servicio se cumple con uno de los objetivos fundamentales como lo es el de facilitar a los usuarios los recursos bibliográficos requeridos en el proceso aprendizaje a distancia, la actividad académica y de investigación de los alumnos de la institución, con referencia a esta división la misma está estrechamente ligada a la Biblioteca Central, específicamente se encarga de prestar el servicio bibliotecario a los Centros Regionales, Locales y a las diversas Unidades de Apoyo.

2.5.3.- División de Procesos Técnicos Bibliotecarios

Se enfoca en centralizar la adquisición, procesamiento y distribución del material bibliográfico de la UNA, al mismo tiempo, aplica adecuadas técnicas de control y organización del material bibliográfico, elabora y mantiene actualizado los diferentes catálogos públicos existentes en las bibliotecas. Dentro de ese marco se puede mencionar que la División de Procesos Técnicos Bibliotecarios interactúa directamente con los Departamentos de Selección y Adquisición, el cual se encarga de seleccionar y adquirir por compra, canje y/o donación el material bibliográfico para las bibliotecas de la Universidad, el de Catalogación y Clasificación, cataloga y clasifica el material bibliográfico del sistema bibliotecario y el Departamento de Procesos Técnicos y Servicios de Archivo, aplica los procesos técnicos para la organización y conformación de la documentación e información generada por las diferentes dependencias de la UNA.

2.6.- Secretaría de Actas

Esta unidad de apoyo, tiene entre sus objetivos, elaborar y distribuir las Actas y Resoluciones que emite el Consejo Directivo, a los diferentes organismos y funcionarios a que haya lugar, y realizar el correspondiente seguimiento, a su vez sirve de apoyo a la Secretaría en el área de su competencia.

2.6.1.- Objetivos

- ✓ Prestar apoyo logístico a la Secretaría y de igual forma a la Coordinación.
- ✓ Coordinar y supervisar las diferentes fases que componen las reuniones ordinarias y extraordinarias del Consejo Directivo dentro de la institución.
- ✓ Controlar el cumplimiento de las instrucciones emanadas del Consejo Directivo.

2.6.2.- Funciones

El Coordinador

- ✓ Convocar a reuniones ordinarias y extraordinarias del Consejo Directivo.
- ✓ Preparar los Puntos de Cuenta que presenta la Secretaría al Consejo Directivo.
- ✓ Elaborar las Resoluciones y comunicaciones que se derivan del Consejo Directivo.
- ✓ Procesar los alcances y correcciones en las Resoluciones que ameriten modificaciones, previa aprobación del Consejo Directivo.
- ✓ Archivar las Resoluciones, Actas, Comunicaciones y Puntos de Cuenta del Consejo Directivo.

2.7.- Comisión de Equivalencias, Reválidas, Traslados, y Convalidación de Títulos

Es una Comisión asesora especializada, la cual es designada por el Consejo Directivo para estudiar la factibilidad de las solicitudes de Traslados, Equivalencias, Reválidas y Convalidación de Títulos de los respectivos estudiantes inscritos en la institución y emitir la opinión correspondiente. Dentro de este marco de ideas, se puede inferir que la Comisión de Equivalencias, Reválidas, Traslados, y Convalidación de Títulos se enmarca dentro de las siguientes atribuciones:

- ✓ Efectuar el estudio previo de las solicitudes analizadas por las diferentes áreas académicas que interactúan entre sí dentro de la institución, con el objeto de darles la validación académica antes de su envío al Consejo Directivo.
- ✓ Asesorar al Consejo Directivo en las áreas de Traslados, Equivalencias, Reválidas y Convalidación de Títulos de los estudiantes inscritos en la institución.
- ✓ Garantizar la fluidez de la información entre las áreas académicas y la Coordinación con el fin de poder dar respuestas oportunas a las solicitudes.

2.8.- Dirección de Registro y Control de Estudios

En El Reglamento de la Unidad o División de Registro y Control de Estudios (2000), específicamente en la Resolución N° C.S. 009/99 Acta: E-003 Fecha: 18-05-99, El consejo superior de la Universidad Nacional Abierta en uso de las atribuciones que le confiere el artículo 8°, literal f) del Reglamento de la Universidad Nacional Abierta; y de conformidad con el artículo 38, resuelve: en la sección de la estructura organizativa de los centros regionales y locales en su Artículo 27 dice:

La Dirección de Registro y Control de Estudios es la instancia administrativa encargada de planificar, organizar, dirigir, controlar y supervisar los procesos de información, inscripción, matrícula, cambios de carrera, registro de calificaciones y control de estudios de los nuevos alumnos y de alumnos regulares de la Universidad, de conformidad con las directrices que al efecto imparta el Secretario de la universidad en acuerdo con el Rector. Estará bajo la dirección de un Jefe de Unidad designado por el Consejo Directivo a proposición del Rector, con título de licenciado o equivalente, adscrito a la dirección o coordinación del Centro.

Siendo parte de sus atribuciones: Planificar, dirigir, coordinar y supervisar, el proceso de inscripción y control de estudios de los alumnos en Pregrado, Postgrado y Educación continua, según los lineamientos establecidos por la instancia central correspondiente, tramitar y hacer seguimiento a las solicitudes de reincorporación, traslado, equivalencia y revalida, procesar la incorporación y el retiro de asignaturas en el lapso correspondiente, brinda asesoría académica, servicios de orientación al estudiante.

2.8.1.- Objetivos

La Dirección de Registro y Control de Estudios enfoca sus objetivos básicamente en, planificar, programar y controlar el registro de inscripciones, matrícula, control de estudios, listados, exámenes, calificaciones, graduaciones y certificaciones de estudios de todos los estudiantes que están inscritos en la UNA.

2.8.2.- Funciones

- ✓ Establecer y aplicar normas y procedimientos de prescripción y matrícula. Procesar Constancias de Estudios, Certificaciones de Notas y cualquier otro documento que emita la Universidad inherente al registro y control de estudios.
- ✓ Asesorar a las autoridades universitarias en la formulación de las políticas de control de estudios.

- ✓ Elaborar y aplicar las normas y procedimientos inherentes a los Estudios Generales y Profesionales.
- ✓ Elaborar y suministrar la información estadística relacionada con el número de inscritos en los Cursos Introdutorios, Estudios Generales y Estudios Profesionales.
- ✓ Asistir a los estudiantes en la solución de problemas relacionados con Inscripción, Documentación, Certificación de Notas, Títulos, Equivalencias, Revalidas, etc.
- ✓ Elaborar, implantar y evaluar, conjuntamente con la Unidad de Desarrollo Administrativo, los sistemas y procedimientos inherentes a la Dirección de Registro y Control de Estudios.
- ✓ Coordinar y controlar todos los procesos y actividades inherentes al otorgamiento de títulos a la par con cada centro local, a que se han hecho acreedores los estudiantes que hayan cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento de la UNA.

2.9.- Archivo Académico.

En relación a la reseña histórica de este departamento no hay una fecha precisa de su creación, es por ello que se le realizó una entrevista al primer Jefe Archivista que estuvo a cargo del Archivo Académico el Lic. en Educación, Hernán Naspe, encargado actualmente de la Coordinación de Equivalencia, según el Lic. Naspe (2013): “el Archivo pertenecía al SIUNA (Sub Sistema de Información Integrada de la Universidad Nacional Abierta), actualmente CIIUNA, las cuales abarcaba las unidades de información como lo son, Evaluación, Centro de Recursos Múltiples, Telecomunicaciones, Computación, y DRYCE (Dirección de Registro y Control de Estudios)”.

Así mismo aclaró que fue la Lic. Sila Rincón, junto a un grupo de trabajo, conformado por el Dr. José Félix Rivas, quienes se encargaron de elaborar un

estudio el cual les ayudó a que la Dirección de Registro y Control de Estudios fuera adscrita a Secretaría y a su vez también el Archivo Académico.

El Prof.: Hernán Naspe comenta que “inicialmente el Archivo arrancó con una matrícula de nuevos ingresos de 17.078 estudiantes, demanda muy significativa para la sus inicios en la educación a distancia, surgiendo el primer acto de grado en el año 1986” reto muy importante para Registro Académico, ya que se debía poner en marcha una cantidad de procesos de Control de Estudios que no habían sido utilizados hasta el momento en dicha unidad.

De igual forma expone que, los empleados del Archivo para ese momento aunque no poseían la experiencia suficiente en el área, lograron establecer los primeros procesos archivísticos por los cuales normalizaron e iban a regirse a la hora de la recepción y préstamo de los expedientes, ya que los mismos no estaban organizados de forma numérica sino alfabética o por centros locales, y que las carpetas estaban identificadas con un color específico de acuerdo a la carrera que estaban cursando, siendo archivados de forma lineal en el archivador. Procedimientos que al pasar de los años fueron perfeccionando, junto con la creación de un manual de normas y procedimientos, el cual no se ha logrado ubicar.

El Archivo Académico es el responsable, de la guarda y custodia de los expedientes de estudiantes inscritos en la UNA, como regulares, egresados y desincorporados.

Dicha Unidad de Información cuenta actualmente con un Profesional Bibliotecólogo a su cargo como el Jefe, un Asistente, y un auxiliar de Archivo.

2.9.1.- Objetivos

En este sentido el Archivo Académico, cumple con organizar, conservar y custodiar en forma adecuada toda la documentación que se genera en los diferentes procesos de inscripción, a nivel de Pregrado y Postgrado, garantizando

el suministro rápido y preciso de información y la confidencialidad en el manejo de los documentos bajo responsabilidad de la Unidad.

2.9.2.- Funciones

- ✓ Revisar, procesar y archivar los expedientes de acuerdo a las técnicas establecidas.
- ✓ Suministrar los expedientes en calidad de préstamo de los alumnos regulares, egresados y desincorporados de la Universidad, a todos aquellos departamentos que trabajan en conjunto con el Archivo Académico.
- ✓ Mantener y actualizar el registro de expedientes de los alumnos de la UNA.
- ✓ Preparar las informaciones académicas para la elaboración de certificados de estudios, inscripciones, notas, títulos.
- ✓ Controlar los movimientos internos de los estudiantes, a través de la actualización del expediente del alumno.
- ✓ Realizar procesos de desincorporación de expedientes según la tabla de retención.
- ✓ Estructurar expedientes de nuevos ingresos y actualización de los mismos.

2.10.- División de Estudios Generales y Profesionales

En este sentido esta división, ella se dirige a planificar, organizar, supervisar, coordinar y controlar el proceso de información, admisión, inscripción y modificación de inscripciones en Estudios Profesionales y Curso Introductorio, así como el registro de estudiantes, rendimiento académico, emisión de documentos certificados emanados por la Universidad, coordinación y control del proceso de Equivalencias, Reválidas, Traslados y Convalidaciones de Títulos.

Esta a su vez, trabaja en conjunto con el Departamento de Admisión y Control de Reválidas, Equivalencias y Traslados, para lograr preparar, coordinar, supervisar y controlar el proceso de admisión y llevar todos los registros del sistema de control de estudios de la población estudiantil de la Universidad, y junto

con el Departamento de Estudios Generales y Profesionales, siendo este último el encargado de, preparar, coordinar, supervisar y controlar el proceso de validación y solicitudes de certificaciones de estudios de los alumnos de la UNA.

Vinculado a ello podemos mencionar a la **División de Grado, Postgrado y Educación Continua**

Esta división planifica, organiza, dirige y controla todas las funciones, actividades, y tareas relacionadas con los procesos de graduaciones de estudiantes de Pregrado y Post-Grado, Registro y Control de Estudios de los cursos a nivel de Post-Grado y Educación Continua, por lo tanto entrelaza sus funciones con la Sección de Grado y Postgrado y la Sección de Educación Continua, la primera planifica, organiza, controla y verificar el proceso de grado en la Universidad, participando en la depuración de calificaciones y ejecución de los actos académicos, y la segunda establece y controla las normas y procedimientos a seguir en cuanto a la emisión de documentos necesarios para los cursos de Postgrado y Educación Continua, para la debida inscripción del alumno.

2.11.- Bases Teóricas

2.11.1.- Archivo

Para Pernía (1990): en su obra Manual de Archivología Hispanoamericana dice que:

En su común tiene varios significados; el edificio donde se conserva la archivalía y otra documentación. El Archivo es conjunto de documentos por medio de los cuales se ha explicado la actividad práctica de un instituto o de una persona recíprocamente ligado por un vínculo determinado de la naturaleza y competencia de una entidad o de una persona a la cual se refieren estos documentos (p.35).

En este sentido y tomando en cuenta lo antes mencionado, se puede decir que, el Archivo es el encargado de organizar, conservar, preservar y difundir la información producida por la administración, institución o persona, en diferentes soportes, ubicados en un lugar donde reúna las condiciones adecuadas para su

debido resguardo, a fines de mantener la memoria histórica e institucional de una organización, y custodiados bajo el manejo de un profesional de la información, capacitado para aplicar los conocimientos en los procesos técnicos archivísticos.

Por otro lado Heredia (2007) Define:

Archivo es uno o más conjuntos de documentos, sea cual sea su fecha, su forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada en el transcurso de su gestión, conservados, respetando aquel orden, para servir como testimonio e información para la persona o institución que los produce para los ciudadanos o para servir de fuente de historia (p. 167).

2.11.1.1.-Clasificación de Archivos

Los archivos se clasifican de acuerdo con Vázquez (1997) en Introducción a la Archivología lo define de la siguiente manera:

Por la cantidad de instituciones a las que sirven:

Archivos Múltiples: *Son aquellos que reciben documentación de varias instituciones. Estos archivos múltiples, pueden ser de varios tipos:*

Archivo General de la Nación: Es aquel, que por ley, debe reunir documentación de los organismos e instituciones del Estado Nacional, provincial o municipal o del poder al cual alude la ley que lo creó.

Archivo Nacional: Es aquel que por ley, debe reunir o velar por toda la documentación de los organismos e instituciones de la nación.

Archivo de Concentración: Es el archivo intermedio que reúne documentación de todo un sistema integrado de archivos, antes de la selección documental.

Por la ubicación en un sistema de archivos

Archivo central: Es aquel que reúne todos los documentos de archivo de toda una institución, se puede decir también que de todos los departamentos dentro del organigrama.

Archivo sectorial: Es la dependencia que reúne la archivalía de una sección del organigrama o de una sucursal pequeña. Ejemplos: Archivo contable de un hospital, o Archivo de una escuela dentro de la facultad de una universidad.

Archivo periférico: Es sinónimo de sectorial. Se aplica aquellos archivos que se encuentran alejados geográficamente del archivo central.

Por la cantidad de uso de los documentos que resguardan.

Archivos activos: Son los que custodian documentos que están activos, generalmente coinciden con los archivos de trámite.

Archivos semiactivos: Son los que custodian documentos de menos uso. Suelen coincidir con los archivos sectoriales o centrales.

Archivos inactivos: Son los que custodian documentos que sólo se solicitan en caso de reclamos, después de un largo plazo precaucional.

Por la fase del ciclo vital de los documentos que custodian

Archivos administrativos: Término genérico que incluye todos los archivos que van acompañando los documentos desde el inicio del trámite hasta el fin del plazo precaucional (desde el archivo activo hasta el fin del archivo inactivo).

Archivos históricos: Archivos que administran, resguardan y custodian documentos seleccionados por su valor permanente y para su futura conservación.

Por las características de los conjuntos documentales que contienen:

Archivos especiales: Son los que procesan y sirven documentos cuyo soporte no es papel, ejemplos: Archivos de radiografías, de academias musicales.

Archivos especializados: Son aquellos en que predomina o es exclusivo un tipo (p. 86).

2.11.1.2.- Funciones de los Archivos

Los objetivos principales de los Archivos, son preservar y custodiar el acervo documental para su consulta y futuro resguardo a través del tiempo, por consiguiente se puede decir que las funciones se enfocan básicamente en identificar, valorar, conservar y difundir la información.

Para Gavilán, (2009):

Las funciones genéricas propias de un archivo se pueden agrupar en tres bloques:

- ❖ *Génesis o reunión de los documentos: El origen de los documentos es fruto de una relación con el organismo productor en el marco de la Administración pública o de la empresa, y no mediante adquisición, En este sentido, el archivo es consustancial a la actividad de los individuos e instituciones, y de ello se deduce la inevitabilidad de su existencia: es decir, el archivo nace espontáneamente como sedimentación documental de una actividad práctica, administrativa o jurídica.*
- ❖ *Tratamiento de la documentación: a pesar de la tendencia actual homogeneizadora y estandarizadora de las normas, persisten diferencias muy importantes en el tratamiento de la documentación que se justifica en la distinta génesis y tipología de los materiales. No es posible aplicar*

sistemas universales de clasificación, es necesario aplicar sistemas de clasificación propios y específicos, de acuerdo con el tipo de fondo.

- ❖ *Servir la documentación: el concepto de libre acceso a la información es un derecho constitucional, básico que cada día cobra más fuerza en los archivos. La modalidad de acceso en los archivos es también un rasgo distintivo: a los archivos les concierne una fuerte carga jurídica: restricciones, términos y normativa legal por los cuales se rige no sólo su funcionamiento sino sus procesos archivísticos como tal. (p. 3-4)*

En líneas generales las funciones de los Archivos, están orientadas para ofrecer un servicio a los ciudadanos sobre la información que se está custodiando, y por último a la parte de la investigación y difusión cultural.

Estas funciones se resumen en las siguientes tareas llevadas a cabo por el profesional archivístico de cada organización:

- Organizar la documentación administrativa que se ha generado en función de la toma de decisiones.
- Descripción para facilitar el acceso a los documentos utilizando los instrumentos archivísticos necesarios.
- Clasificación de sus respectivos fondos documentales.
- Valorar los documentos, tras el tiempo establecido, para su conservación o posible eliminación.

2.12.- Documento

Según Vázquez (2004), en Administración de documentos y archivos, establece que un documento, “es cualquier soporte de cualquier índole que contiene información de interés para una determinada materia. Es la acepción más amplia posible de la palabra documento”. (p.30).

El documento es todo registro de información independientemente de su soporte físico que se produce dentro del contexto de una institución (personas

públicas o privadas), único e irrepetible, los cuales presentan rasgos particulares, siendo una de ellas el cumplimiento de sus funciones y la génesis dentro de la institución.

De igual manera Heredia (2008), define que “documento en un sentido muy amplio y genérico es todo registro de información independiente de su soporte físico. Abarca todo lo que puede transmitir el conocimiento humano” (p. 33).

2.12.1.- Documento de Archivo

El documento de archivo es representado en cualquier soporte y que es resultante de la actividad de la institución que los generó, de carácter auténtico y en cumplimiento de sus funciones, con valor testimonial y probatorio, por lo cual Tanodi (1982), considera que un documento de archivo es:

El soporte que contiene un texto que es el resultado de una actividad administrativa de una entidad), y añade además, que la actividad administrativa se toma en su sentido extenso de las gestiones internas y trámites internos y externos consideradas de índole administrativa, contable (económico- financiero) y jurídica que dan pruebas sobre derechos y deberes (p. 5).

En el documento de archivo es esencial su relación con la entidad productora, así como las demás circunstancias que condicionan sus caracteres internos y externos, su finalidad y el medio por el cual llegó al archivo, conociendo su principio de procedencia, es en el sentido archivístico el reflejo de las funciones y actividades del hombre, producto y testimonio de una gestión, auténtico y probatorio, siendo una de las características fundamentales de un documento de archivo.

Fuster, en el libro Archivística, Archivo, Documento de Archivo, la necesidad de clasificar los conceptos (2001), hace referencia a una cita del libro, El diccionario de Terminología Archivística, (1993), donde define lo que es el documento de archivo de esta manera:

Un documento de archivo es el testimonio material de un hecho o acto realizado en el ejercicio de sus funciones por personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, de acuerdo con unas características de tipo material y formal. (p. 3).

2.12.1.1.- Clasificación de los documentos de Archivo

Según Vázquez, en Administración de documentos y archivos, Ob. cit. expone que los documentos archivísticos se clasifican por:

Por el tipo documental

El tipo documental es el carácter o atributo (de un documento de archivo), que se origina en la actividad administrativa a la que sirve este documento. Se manifiesta en una diagramación, formato y contenido distintivos y que sirve para clasificarlo, describirlo y, en general, para procesarlo.

A su vez, por el tipo documental, los mismos se desglosan en tres categorías:

Documentos dispositivos e imperativos: *Son aquellos en que la autoridad asienta su voluntad con intención de ser obedecida, tales como: leyes, decretos, resoluciones, sentencias, circulares, bulas papales, entre otras.*

Documentos testimoniales o probatorios: *Son aquellos en que la autoridad asienta o acepta una información, de modo que haga fe y tenga valor legal. Ejemplos: Registro del Estado civil, de la propiedad (mueble o inmueble, de graduados de la universidad, diplomas y certificados emitidos por la autoridad competente.*

Documentos informativos o noticiosos: *Son aquellos en que un sujeto cualquiera asienta una información o noticia relacionada con una tramitación, los cuales pueden ser: oficios, circulares, memorandos.*

Por el tipo de función a la que sirven los documentos:

Documentos sustantivos o característicos: Son los que sirven a las funciones para las cuales existe la institución o al cargo y la función del individuo que los redacta o recibe.

Documentos comunes: Son los que sirven a las funciones de apoyo administrativo de una institución o persona, pueden ser: Pago de nóminas, legajos de personal, libros de contabilidad.

Por el grado de accesibilidad a los usuarios: Esta clasificación corresponde sólo a las primeras dos edades del ciclo vital del documento es decir, cuando el mismo está en trámite, vigencia o en plazo precaucional, ya que cuando se llega a la fase histórica, la consulta del documento es la razón de ser del Archivo Histórico.

En este sentido clasificación se sub divide de la siguiente forma:

Documentos de libre acceso: Son aquellos que aunque no deben ser promulgados, son accesibles a quien quiera. Ejemplos: resoluciones ministeriales o de los organismos del estado.

Documentos no clasificados con grado de confidencialidad: Son los originados por una tramitación normalmente personal. Pueden ser consultados por los interesados, por los empleados y funcionarios que intervienen en la gestión y por otras personas involucradas en el trámite.

Documentos secretos o confidenciales: Solo pueden ser consultados por ciertos funcionarios directamente involucrados en la tramitación. La solicitud de estos documentos debe quedar registrada y el préstamo está prohibido.

Por el soporte del texto:

Papel: Papel obra, de diario, de afiche, rollos para impresora de computadora, cinta de papel para registros continuos (electrocardiogramas, registros meteorológicos y sísmicos, papel entelado para mapas.

Película: De negativos fotográficos, de filmes cinematográficos, de diapositivas, de microformas, de radiografías.

Soportes magnéticos: Aunque abarca este rubro gran variedad de soportes, todos tienen estas características comunes: la grabación o registro mediante pulsos magnéticos, (video cintas); de vibraciones sonoras (casetes sonoros).

Discos de pasta sólida: Discos sonoros y ópticos, se diferencian en que la grabación se efectúa produciendo surcos en la pasta sólida y por lo tanto no son borrables por barrido magnético. El registro en la pasta es permanente.

2.13.- Sistemas

Para Senn (1998), sistema:

Es un conjunto de componentes (partes u órganos del sistema) dinámicamente relacionados en interacción, que desarrollan una actividad (operación o proceso del sistema) para lograr un objetivo o propósito (finalidad), operando con datos, energía o materia (insumos o entradas de recursos necesarios para poner en marcha el sistema), unidos al ambiente que lo rodea, y para suministrar información, energía o materia (salidas o resultados de la actividad del sistema). (p.19).

En consecuencia a esto para el autor una organización es un sistema, los departamentos que la conforman y sus diferentes actividades, ya que los mismos trabajan juntos para crear utilidades que beneficien tanto a la organización como a sus empleados.

Es muy importante indicar que una organización posee gran relevancia dentro de los sistemas de información ya que interactúan directamente como elementos estratégicos que consoliden, normalicen y modernicen las instituciones, en este sentido Pernía. Ob. cit., define sistema de información como:

Término general que indica todas las operaciones y procedimientos que intervienen en un sistema de proceso de datos, es decir, comprende todas las operaciones administrativas y métodos de comunicación que se emplean en la organización de que se trate. (p. 282)

En virtud de esto, se puede indicar que los Sistemas de información cumplen un rol fundamental en el desarrollo y gestión de una organización, catalogándose como un sistema abierto, y a mejorar su eficacia en cada toma de decisiones por medio de una comunicación más efectiva, a través de variados elementos como, entradas, procesamiento, salidas y retroalimentación o feedback informacional para cumplir los objetivos organizacionales propuestos.

Dentro de esta perspectiva los sistemas, en conjunto con las tecnologías de información, se reflejan como un sistema integrado hombre-máquina, el cual coadyuva a la realización de funciones gerenciales, de acuerdo a las necesidades de cada empresa o institución, en la cual se recopila, elabora, difunde y automatice la información, en la cual se encuentren implícitas el manejo de grandes cantidades de datos, a través de diferentes estrategias organizacionales, que permitan la integración total del manejo de la información y de la retroalimentación para el cumplimiento eficaz de todos sus objetivos, que sea abierto y a su vez interactúe con su entorno.

2.13.1.- Funciones

En el blog del Ciclo de Vida de los Sistemas, las funciones principales de los sistemas de información son:

Planificar, organizar, apoyar, dirigir y controlar.

La planificación como base fundamental para el desarrollo de sistemas de información, la cual consiste en adoptar una metodología o herramienta que permita simplificar los procesos de manera formal, para facilitar su uso y comprensión, unificar criterios en la organización para el desarrollo del sistema de información y facilitar puntos de control y revisión.

De acuerdo a esto, en el sentido más universal planificación, implica tener uno o varios objetivos a realizar junto con las acciones requeridas para concluir las exitosamente, estas van de lo más simple a lo complejo, dependiendo del medio a aplicarse dentro de la organización, y a través de la acción de planear en la gestión de cada organización de acuerdo a sus propios requerimientos y necesidades. (párra. 5).

2.13.2.- Objetivos

Según el blog Sistemas de Información. Ob. cit., se rigen en función de cumplir ciertos objetivos dentro de la organización, promoviendo la retroalimentación y el compromiso de llevar a cabo una buena gestión, estableciendo estrategias para el logro de sus metas, y teniendo como uno de sus objetivos principales, apoyar la toma de decisiones, de allí se desprenden otras no menos importantes tales como:

Automatización de procesos operativos, a su vez permite proporcionar información que sirva de apoyo al proceso de toma de decisiones, para el logro de ventajas competitivas en su entorno por medio de su implantación y uso adecuado.

De acuerdo a lo antes planteado, los sistemas de información dentro de las instituciones, deben hacer posible cambios eficientes, los cuales faciliten y hagan posible la flexibilidad en la organización, ofrezca un acceso fácil a la información, presente propósitos y objetivos claros, y a su vez se fomente la interacción entre

ellos, apoyándose en redes de aprendizaje donde instituciones, personas y herramientas tecnológicas estén interconectados entre sí. (párra. 5).

2.13.3.- Tipos de sistemas

Esta clasificación se rige de acuerdo a ciertos parámetros: En relación a este tema, Senn en su libro Análisis y diseño de Sistemas de información (2003), Ob. cit.:

- ✓ **Sistemas para el procesamiento de transacciones:** *consiste recolectar, clasificar, ordenar, y almacenar los datos originados por los procedimientos que tienen lugar durante la realización de actividades en la organización.*
- ✓ **Sistemas de información administrativa:** *proporciona la información que será empleada en los procesos de decisión administrativas, el mismo está orientado a las operaciones, para conocer de antemano los factores y variables que van a incidir antes de la toma de decisiones.*
- ✓ **Sistemas para el soporte de decisiones:** *se caracteriza por proporcionar la información necesaria a todos los directivos de la organización, para que puedan tomar las decisiones más acertadas posibles, y de acuerdo también al criterio evaluador, en ciertas ocasiones este tipo de sistema se presente con mayor flexibilidad en comparación con el resto de los sistemas mencionados anteriormente. (p. 27-29)*

De acuerdo a esta clasificación se puede inferir que los tipos de sistemas intervienen de acuerdo a sus propósitos y a los elementos necesarios para realizar las diferentes actividades dentro de cada organización, es decir se enfocan en el almacenamiento de la información, su clasificación y orden y sobre todo en la toma de decisiones dependiendo de la información que maneje cada institución u organización.

2.14.-Bases de Datos

Según Rodríguez, en Bases de datos documentales: estructura y uso (2001), dice que:

Una base de datos es un conjunto de información estructurada en registros y almacenada en un soporte electrónico legible desde una computadora, en donde cada registro constituye una unidad autónoma de información que puede estar a su vez estructurada en diferentes campos o tipos de datos, y los mismos se recogen o almacenan en dicha base de datos. (p. 1,2).

Los usuarios de este sistema pueden realizar diferentes operaciones tales como:

- ✓ Insertar datos dentro de los archivos ya existentes.
- ✓ Recuperar, modificar y eliminar dichos datos.
- ✓ Eliminar archivos existentes dentro de la base de datos.

De igual forma expresa Senn, las bases de datos son:

Una colección de datos almacenados y organizados con base en relaciones entre ellos mismos, en lugar de basarse en la conveniencia de las estructuras de almacenamiento. *Ibíd.*, p.11.

En virtud de esto se infiere, que las bases de datos, son datos estructurados que conforman los registros de un campo en particular, los cuales se pueden almacenar a través de un medio electrónico como es la computadora, y mediante el cual se realiza en base a uno de los objetivos fundamentales dentro de toda organización, como lo es el proceso de automatización de la información, con el fin de organizarla, difundirla y recuperarla, y que de este modo se pueda acceder a ella de forma segura y confiable.

En base a esta perspectiva señalar además, que las bases de datos son de vital importancia para la gestión y el buen desenvolvimiento dentro de toda organización, en otras palabras beneficia el desarrollo y prestación de los servicios de información a los usuarios, permitiendo también en el caso específico de la parte académica que lleva el archivo, el cual maneja grandes volúmenes de información, ofrecer grandes ventajas para la automatización de la documentación que allí se resguarda, la cual se pueda acceder a ella sin límite de usuarios internos, la actualización los expedientes, y su organización de acuerdo a los criterios establecidos para la integración de los documentos contenidos en cada expediente.

2.14.1.- Categorías de las bases de datos

Dentro de este marco de ideas se pueden detallar las siguientes categorías según la página web de la Universidad del Cauca:

- ✓ *Bases de datos de texto completo: son aquellas que estén constituidas por los propios documentos en formato electrónico, con una redacción completa de su texto, en el cual se pueden incorporar además campos en los que se contiene la información fundamental para facilitar su descripción y recuperación. En estos sistemas la operación de búsqueda, la cual puede abarcar la totalidad del texto, y a su vez la consulta del documento se produce sin salir del propio sistema de información.*

- ✓ *Bases de datos referenciales: en esta categoría sus registros no contienen el texto original, sino tan sólo la información fundamental para describir y permitir la localización de documentos impresos. En estos sistemas de información sólo se puede obtener referencias sobre documentos que habrá que localizar posteriormente en otro servicio (archivo, biblioteca,*

fototeca, fonoteca) o solicitar a un servicio de suministro de documentos.(párra. 3)

2.14.-Tipologías de las Bases de datos

De igual manera se pueden establecer las diferentes tipologías para caracterizar los modelos mencionados anteriormente, de acuerdo a las siguientes clasificaciones:

Según el organismo productor que los generó bien sea público o administrativo (universidades, instituciones públicas, archivos), los cuales son organismos que manejan grandes volúmenes de información; el modo de acceso a los cuales se recupera la información, en relación a esto se especifica que se tiene acceso a través de una red local dentro de algún centro de documentación, o archivo, por medio de uno o varios puntos de red, o de algún servidor de internet, de forma gratuita o solicitando una clave personal de entrada; a la cobertura temática, tipología y tratamiento documental en la que se orienta el diseño de la bases de datos, las cuales pueden estar basadas en información multidisciplinaria, dirigida a investigadores, o directamente a algún tipo de usuario en particular, como es el caso específico de esta investigación, dirigido a los funcionarios que laboran en el Archivo Académico, que manejan información de los estudiantes que cursan estudios en la Universidad Nacional Abierta, donde su objetivo es dar información sobre el record académico del alumno, incorporando para ello diferentes tipologías documentales dentro de los expedientes que allí se resguardan. (párra. 5).

2.15.- Sistema de Base de datos:

Date, en la Introducción a los Sistemas de bases de datos, dice que: un sistema de base de datos es básicamente un sistema computarizado, para guardar registros, cuya finalidad es almacenar información el cual permite a los usuarios recuperar y actualizar esa información con base en peticiones. (p 5).

Dentro de este marco de ideas, también menciona lo que son los componentes que debe poseer su sistema.

2.15.1- Componentes de los Sistemas de Bases de Datos:

Comprenden cuatro componentes básicos, en los que se enfoca: datos, hardware, software y usuarios.

Datos: *los datos de las bases de datos, en general sea de sistemas grandes o pequeños, serán tanto integrados como compartidos, es decir como una unificación de varios archivos, con una redundancia entre ellos, y que a su vez cada elemento individual de los datos en la base puedan ser compartidos entre diferentes usuarios; y que cada uno de ellos pueda tener acceso a esa información al mismo tiempo pero con fines diferentes.*

Hardware: *los componentes de hardware del sistema constan de:*

- ✓ *Los volúmenes de almacenamiento secundario, principalmente discos magnéticos, pendrive, que se utilizan para contener los datos almacenados.*
- ✓ *Los procesadores del hardware y la memoria principal asociada y que sean usados para la ejecución del software del sistema de la base.*

Software: *entre la base de datos física, es decir los datos que se encuentran ya almacenados y los usuarios de dicho sistema, se encuentra el software que no es más que el administrador o servidor de la base, que vendrían siendo las herramientas que nos faciliten los procesos de ingreso, recuperación, eliminación de datos, el que le proporciona las instrucciones o componentes lógicos para el funcionamiento y ejecución de las tareas dentro de las bases de datos.*

Usuarios: *los usuarios son aquellos quienes finalmente interactúan con el sistema desde sus estaciones de trabajo o a través de terminales de líneas, usando una interfaz (instrucciones o comandos) proporcionada por el software, el*

*cual les va a permitir realizar un lenguaje de consulta donde se apliquen todos los procesos de solicitud que este procedimiento conlleva. Este tipo de interfaz puede estar controlada por un menú o formularios, que tienden a facilitar la búsqueda de la información que requiera el usuario. Dentro de este marco de ideas se puede mencionar a un segundo tipo de usuario, quien sería el administrador de la base de datos. *Ibíd.*,p.6- 7.*

2.16.- Internet:

Leiner, Cerf et al. (1997), en Una breve historia de internet, expone su punto de vista con respecto a este tema, diciendo que internet ha supuesto una revolución sin precedentes en el mundo de la informática y de las comunicaciones, es a la vez una oportunidad de difusión mundial, un mecanismo de propagación de la información y un medio de colaboración e interacción entre los individuos y sus computadoras independientemente de su localización geográfica. Un aspecto clave del rápido crecimiento de Internet ha sido el acceso libre y abierto a los documentos básicos, especialmente a las especificaciones de los protocolos. (p 2).

En ese sentido se puede inferir que es tanto un conjunto de comunidades, como un conjunto de tecnologías y su éxito se puede atribuir tanto a la satisfacción de las necesidades básicas de la comunidad, como a la utilización de esta de un modo efectivo para impulsar la infraestructura. Leiner, Cerf et al. Ob. cit., expresa que:

El 24 de Octubre de 1995, el FNC (Consejo Federal de la Red), aceptó unánimemente una resolución definiendo el término Internet. La definición se elaboró de acuerdo con personas de las áreas de internet y los derechos de propiedad intelectual. La resolución: "el FNC acuerda que lo siguiente refleja nuestra definición donde hace referencia a un sistema global de información que está relacionado lógicamente por un único espacio de direcciones global basado en el protocolo de Internet (IP) o en sus extensiones, es capaz de soportar comunicaciones usando el conjunto de protocolos TCP/IP o sus extensiones u otros protocolos compatibles con IP, y emplea, provee, o hace accesible, privada o

públicamente, servicios de alto nivel en capas de comunicaciones y otras infraestructuras relacionadas aquí descritas" (p 17).

Por otra parte se puede mencionar también que Internet está siendo ampliamente explotada en la Educación a distancia, por dos ventajas innegables: como medio de comunicación y como almacén de recursos para el aprendizaje que pueden ser explotados indistintamente por centros de información en medios geográficos muy distantes de la institución (en nuestro caso específicamente los diferentes centros locales y diversas unidades de apoyo con las que cuenta la institución para el logro de los objetivos académicos, es este el medio más utilizado para el envío de los diferentes reclamos que el estudiante posee y que por motivos ajenos a ellos no pueden asistir personalmente a la institución para realizar esos procedimientos).

A partir de la experiencia, del uso de este instrumento tecnológico, poder utilizar el potencial de Internet al máximo como herramienta didáctica, a través de procedimientos correctos de búsqueda de información, y que a su vez se estimule al usuario a tener un sentido más crítico para el acceso a la información que le proporcione la red.

2.17.- Intranet

En la página web, Intranet: Revolución Y Renovación Organizativa (1997):

Se define como la red de comunicación interna a la empresa que permite poner en contacto a sus trabajadores y al mismo tiempo conectarse con otras organizaciones que guardan cierta relación con ella, como proveedores y distribuidores. Esas redes corporativas basan su funcionamiento en el protocolo TCP/IP (Transmission Control Protocol Internet Protocol), al igual que sucede con Internet. En definitiva, Intranet se refiere a la aplicación de Internet a las comunicaciones horizontales. (p 3).

Atendiendo a estas consideraciones, el uso del intranet, produce una reducción gradual del uso del teléfono, el fax y las fotocopias en favor del correo electrónico. Por otro lado, se agiliza considerablemente el flujo de información

entre los empleados de las organizaciones y, en ocasiones, con otros departamentos con los que ésta mantiene relaciones estables, en el caso del proyecto, la interacción entre los funcionarios del Archivo Académico junto con los de la Dirección de Registro y Control de Estudios. De este modo, se facilita que la información y los conocimientos sean compartidos, asimismo, las redes internas permiten "reunir" departamentos funcionales, en ocasiones dispersos geográficamente, para aprender a compartir y resolver problemas.

Así mismo la aplicación de las nuevas Tecnologías de información, en el seno de la organización afecta sensiblemente a distintos aspectos del funcionamiento y del comportamiento organizativo, aportando efectos importantes en la eficiencia, eficacia del servicio, y al tratamiento y agilización del flujo de información.

2.18.- Access

En relación a este tema, pudiera decirse que es la aplicación más compleja de la suite Office, contiene herramientas de diseño y programación reservadas a los usuarios con mayor experiencia, aunque incluye base de datos ya listas para ejecutar, la misma se utiliza para realizar tareas de administración de datos como por ejemplo almacenar, organizar, recuperar, y analizar los datos acerca de pedidos y clientes, y para ser utilizada en otras áreas, en este orden de ideas se puede inferir que dicha aplicación contiene varios componentes de mucha ayuda, entre los cuales se puede destacar, Formularios, Tablas, se pueden realizar informes de las actividades que se están implementando, y consultas que apoyan a estos formularios, en el caso del servicio de información en línea surgió como herramienta sencilla, y adaptable de usar para los requerimientos que se querían cumplir, a través de las diferentes interfaces que se utilizaron para el ingreso de la información que se maneja en el archivo académico.

2.19.- Digitalización

La digitalización como estrategia de preservación, es la capacidad de utilizar tecnologías digitales para generar, procesar y compartir información, la cual debe cumplir con múltiples condiciones en términos de infraestructura las cuales son: ser asequible, tener accesibilidad y confiabilidad a la hora de implementar un proceso de digitalización.

En tal sentido, Nuevas tecnologías y servicios de información gráficas (1998), lo expresa como:

El proceso de digitalización de imágenes, bien por captura mediante escáner bien por una cámara digital profesional, asociado a datos textuales que permiten su descripción y ulterior recuperación, lleva consigo una serie de ventajas: la preservación y conservación de originales, a su vez permite la consulta del documento a través de la copia digitalizada, preservando el original del deterioro de la manipulación, la agilidad en los procesos técnicos en cuanto al tratamiento documental de los fondos, esto permite una mayor rapidez en el acceso a la colección mediante la descripción de mayores puntos de acceso y la visualización en tiempo real del documento. (p 2).

En virtud de esto, para ejecutar el proceso de digitalización, se deben tener en cuenta ciertos aspectos importantes como lo son, la elección de los campos que conformarán la base de datos, el nivel de descripción e indización, la accesibilidad y recuperación de la información y los parámetros de búsqueda de la misma, y un aspecto muy importante a resaltar es actualizar los archivos a la última generación de normas de almacenamiento de datos de forma continua, para así evitar que un futuro no se pueda visualizar la información que ha sido digitalizada.

Por consiguiente el proceso de digitalización para los expedientes que se encuentran en el archivo académico, permitirá incrementar el acceso a los mismos, tomando en cuenta que el gran volumen de información que allí se

maneja facilitaría a los usuarios en este caso los analistas poder consultarlos sin necesidad de esperar que algún compañero haga entrega del expediente para poder analizarlo; ofrecer a la institución en este caso a la UNA oportunidades de desarrollo en el área tecnológica y el asesoramiento a sus empleados para que estén a la par de la tecnología, y a su vez reduciría la constante manipulación y deterioro del expediente, contribuyendo positivamente a su desgaste.

Por último es conveniente acotar, que en los Archivos Electrónicos y Contextos II (2013), las facilidades de acceso a la información por medio de la digitalización, es de extraordinario valor para la enseñanza, ya que los usuarios podrán consultar materiales de colecciones especiales de instituciones de investigación, libros raros y valiosos, manuscritos únicos, materiales gráficos, sonoros y de imágenes en movimiento, que facilitan grandemente el proceso de aprendizaje y pueden ser de difícil acceso para labores docentes y para el acceso de cualquier usuario ya que los mismos se encuentran en sus formatos originales. (p.22)

2.19.1.-Ventajas

- ✓ *Ganar espacio y acceder a sus documentos rápidamente, conservando la integridad y confidencialidad de cada uno.*
- ✓ *Mejorar los servicios para un grupo creciente de usuarios proporcionando un acceso de mayor calidad a los recursos de la institución en relación con la educación y la formación continua.*
- ✓ *Ayudar a reducir la manipulación y el uso de materiales originales frágiles o utilizados frecuentemente evitando el deterioro del acervo documental.*
- ✓ *Agilizar y controlar las consultas a los documentos.*
- ✓ *Están disponibles para su consulta solo por las personas autorizadas para verlos por lo que aumenta el nivel de seguridad.*
- ✓ *No hay necesidad de desplazarse del puesto de trabajo a buscarlos, ahorrando tiempo y búsquedas.*
- ✓ *Están disponibles de forma simultánea para varias personas a la vez, sin necesidad de copias físicas.*

- ✓ *Posibilidad de distribuir el contenido total o parcialmente, por mail u otros sistemas electrónicos, de forma inmediata y sin necesidad de enviar copias físicas ni esperar su recepción. (p. 110)*

2.19.2.-Desventajas

- ✓ *Los graves problemas de estandarización en cuanto al contenido de los formatos del almacenamiento, y los costos en la parte económica para sustentar un sistema que esté altamente actualizado, específicamente en los equipos y programas de tecnología.*
- ✓ *El personal debe ser capacitado constantemente a efecto de realizar un eficiente proceso de digitalización.*
- ✓ *No todos los documentos pueden ser digitalizados, se deben respetar los derechos de autor.*
- ✓ *Representa un peligro tangible a los documentos frágiles, que pueden ser fácilmente dañados en el proceso de manipulación y mediante su aplastamiento contra las superficies de vidrio del escáner, y a la exposición constante de la luz intensa.*
- ✓ *No existe ninguna garantía de que el hardware y el software para poder ver el documento escaneado estará disponible en el futuro, debido al problema llamado "obsolescencia digital", que no es más que la capacidad para mantener, conservar y visualizar los documentos digitalizados a través del tiempo, surgiendo incierta esta propiedad en los servidores. (p.111).*

2.20.- Documento Digital

De esta manera López (1997), en Reflexiones sobre el concepto de documento ante la revolución de la información: ¿un nuevo profesional del documento? Expresa que:

Un documento digital es la representación en medio digital de un documento, contenido, textos, imágenes, sonidos, videos, el cual tiene información codificada en bits y para leer, visualizar o grabar la información se precisa de un dispositivo que transmita o grabe información codificada en bits, en este caso una computadora. Al representarse digitalmente, los datos de entrada son convertidos en dígitos, inteligibles para la máquina y no para los sentidos humanos. (p. 14).

En virtud de esto, aparece el documento como importante instrumento, como técnica de información que hace posible la generación de nuevos mensajes o la regeneración de los antiguos. Así, creamos documentos incesantemente constituyendo un universo de nuevas posibilidades para el desciframiento de los enigmas de nuestro entorno, y son ellos memoria viviente de lo pasado y de lo por venir, esencia potencial y actualizable cuando tratamos de interpretar o de aclarar la verdad de los acontecimientos cotidianos, fuente prístina de información para nueva información.

En esta sociedad de la información donde la creciente producción masiva de documentación, la globalización y el impacto de las Tecnologías de la información y comunicación, ha hecho que en las organizaciones surja el documento digital como fruto de la nueva era informativa, apareciendo como la interacción hombre-máquina, y a su vez debido también a las necesidades informativas y el uso de las tecnologías.

Un documento digital es la representación en medio digital de un documento, contenido, textos, imágenes, sonidos, videos, el cual tiene información codificada en bits y para leer, visualizar o grabar la información se precisa de un dispositivo que transmita o grabe información codificada en bits, en este caso una computadora. Al representarse digitalmente, los datos de entrada son convertidos en dígitos, inteligibles para la máquina y no para los sentidos humanos.

Dicha nueva era de la información y de la documentación, viene marcada por dos notas: por el aumento de necesidades informativas y por el uso de tecnologías cada vez más avanzadas en las que el consumidor, el usuario es cada

vez más protagonista, en este sentido vale la pena destacar que el documento digital surge dentro del marco de los avances tecnológicos necesarios dentro de toda organización, pero que a su vez es importante destacar que puede dar lugar a ciertos inconvenientes en su naturaleza misma, en cuanto a manipulaciones, poniendo en duda por tanto su autenticidad y su fiabilidad, características fundamentales en la documentación generada de las acciones mismas de una institución o persona.

2.21.- Metadatos

Según la Asociación Española de Normalización en La Guía de Metadatos del Archivo General de la Nación en Colombia, De acuerdo con la norma UNE ISO 23081 (2008), los metadatos son “información estructurada o semi estructurada que posibilita la creación, registro, clasificación, acceso, conservación y disposición de los documentos a lo largo del tiempo”. (p. 5)

Una de las fases fundamentales para la asignación de los metadatos es durante la creación del documento, y el segundo es posterior a él en relación a su ciclo vital, todo esto con el fin de identificar, autenticarlos y contextualizarlos, incluyendo las personas, los procesos y sus relaciones, siendo unos de sus objetivos fundamentales su confiabilidad y valor probatorio.

Para Agudelo, en la Gestión de Contenidos de Educación Virtual de Calidad del Ministerio de Educación de Colombia, dice que un registro de metadatos consiste en un conjunto de atributos o elementos necesarios para describir un recurso determinado, que funciona como identificador de los materiales digitales diseñados, este término se ha popularizado mucho dada la necesidad de organizar la información en la Web y de estandarizar con miras a la interoperabilidad de los sistemas de información. Hoy, el concepto de metadato debe ser mirado como un término mucho más amplio, que permite pensar la producción de recursos digitales bajo un enfoque de trabajo colaborativo y que coloca en una posición participativa a todos los grupos de profesionales implicados en su desarrollo, se puede inferir que los mismos deben incluir información sobre el contexto, contenido y control, de este modo, se alcanzan objetivos como describir, identificar y definir un recurso para recuperar, filtrar e informar sobre licenciamiento y condiciones de uso, autenticación y evaluación, preservación e interoperabilidad. (p.2- 3).

Se pueden mencionar tres tipos de metadatos, aunque no se trata de una clasificación fija (en ocasiones se mezcla la información de uno y otro tipo):

2.21.1.- Clasificación de los Metadatos:

Para el Archivo General de la Nación (2012) Guía de Metadatos,

Descriptivos: *Contienen información que describe, clasifica o cataloga la imagen correspondiente, bien de una forma libre por el usuario, bien conforme a algunos campos predefinidos por un formato o aplicación, o bien conforme a unas normas estándar y reguladas (como pueden ser las normas propuestas por el Dublin Core, los METS, los EAD o las del formato Marc entre otras)*

Estructurales: *Contienen información codificada en un lenguaje de marcado que se refiere a relaciones entre objetos de acuerdo a algún tipo de estructura concreta, es decir, qué lugar ocupa esa imagen dentro de un documento, qué relaciones tiene con otros ficheros, etc. Las más utilizadas son las etiquetas tipo XML.*

Administrativos (o técnicos): *Su función es gestionar y administrar los recursos digitales. Ofrecen información básica sobre las características y propiedades de la imagen (tipo de fichero, tamaño, resolución, color, peso, localización, institución o autor que genera, alberga y mantiene los recursos, fecha de creación y actualización, seguimiento y control de versiones, etc.).*

2.21.2.- Beneficios

- ✓ *Los metadatos no solo describen los atributos, la gestión y el uso de los documentos, sino que describe la relación entre las personas que los han creado y utilizado, y las actividades en las cuales han sido creados.*

- ✓ *Proporcionar vínculos entre los documentos y su contexto de creación, con el fin de que estos sean auténticos, íntegros, confiables, usables y con valor probatorio.*
- ✓ *Intercambiar información entre sistemas (Interoperabilidad), permitiendo reconocer, procesar y usar documentos creados en otros entornos.*
- ✓ *Cumplir con los requisitos legales y evitar o mitigar riesgos a partir de la autenticidad, confiabilidad e integridad de los documentos.*
- ✓ *Reducir el riesgo del acceso no autorizado a los documentos, permitiendo asegurar la trazabilidad y protección de estos. (Ibíd.,p. 4).*

Las organizaciones e instituciones en sus procesos informacionales, ejecutan la implementación y diseño de los metadatos, fundamentalmente para la búsqueda, acceso y consulta de las bases de datos que utilicen diferentes sistemas para describir sus fondos documentales, los cuales sí poseen restricciones de uso, condiciones de licenciamiento, y respeto de derechos de autor, los cuales facilitan su almacenamiento, identificación y recuperación, esto permite tener mayor confiabilidad y seguridad integral del documento que ha sido descrito y obtenido de ellos los metadatos necesarios.

En consecuencia a esto los metadatos están estructurados por un mínimo de elementos tales como: título, autor, fecha de creación, en relación a esto, los elementos que conforman un metadato están definidos por un estándar, donde los usuarios que deseen compartirlos están de acuerdo con un significado preciso de cada elemento.

Finalmente cuando se implementan esquemas de metadatos para la gestión de documentos, se debe identificar el tipo de arquitectura de sistemas, debido a que los documentos y sus metadatos se pueden almacenar en el sistema de información que los creó o transferirse a una aplicación de gestión documental.

En los dos casos se deben crear directrices claras para el uso, acceso, seguridad y almacenamiento de los mismos y su respectivo esquema exclusivamente a través del administrador del sistema.

2.22.- EAD (Norma de Descripción Codificada de Archivos)

Para Agudelo, en la Gestión de Contenidos de Educación Virtual de Calidad del Ministerio de Educación de Colombia La EAD es una estructura de datos normalizada que reproduce en formato digital los instrumentos de descripción archivística, en esencia, esta norma determina los tipos de elementos utilizables, los atributos que éstos pueden tener asociados y especifica el contenido que dichos tipos de elementos pueden incluir, y la misma contiene varias a considerar como lo son: aquellos que codifican puntos específicos en la descripción de partes componentes del instrumento de descripción o el material que describe, siendo estos (elementos descriptivos como el título de la unidad, fecha, productor, etc. ; los utilizados para el acceso, llámense (nombre de entidad, nombre de persona, etc.); de enlace y aquellos que podrían codificar cualquier característica del documento, es decir, elementos genéricos.(p. 4-6)

Además de describir reproduce en formato digital los instrumentos de descripción archivística y está basada en formatos SGML / XML.

Aunado a esto, es a través del formato SGML o Standard Generalized Markup Language el cual fue definido por la norma ISO 8879 en 1986 y desde entonces ha sido considerado el lenguaje estándar para mantener los depósitos centrales de la estructura documental. Se trata de un lenguaje para marcar y describir documentos con independencia total del hardware y software utilizados.

Y por otro lado el lenguaje XML, que es un subconjunto del SGML, el cual se comporta como un meta-lenguaje que nos permite definir lenguajes de marcado adecuados a usos determinados, permitiendo la descripción y organización de datos, representando la información de forma estructurada de forma digital, y de forma tal que pueda ser almacenada, difundida, visualizada e impresa desde cualquier tipo de aplicación. (p. 7)

2.23.- Arquitectura de la información

En el Diseño Web Centrado en el usuario (2004), lo define como:

Es el arte y la ciencia de organizar espacios de información con el fin de ayudar a los usuarios a satisfacer sus necesidades informacionales, siendo su recuperación el objetivo fundamental, y eso se consigue posibilitando que el usuario pueda encontrarla, a través de sistemas de recuperación de la misma y que pueda a su vez ser ubicado por medio de metadatos (p. 3).

Esta disciplina nació a fines de la década de los 90 como respuesta a la explosión en el tamaño y complejidad de los sistemas de información basados en internet.

Como se puede inferir, trata de organizar la información de manera que los usuarios puedan encontrar las respuestas correctas a sus interrogantes, y su objetivo radica en la creación de sistemas de organización de la información y etiquetados, términos que designan o describen una entidad , por otra parte hay quien la llaman el arte y la ciencia de organizar y rotular sitios web, intranets, comunidades en línea y software para soportar la usabilidad y la búsqueda de algún sitio, por medio de lenguajes controlados.

Aunado a esto el uso de interfaces que debe contener el sistema de información, el cual busca organizar cada página o pantalla del sistema de la manera más clara posible. En esta área la clave es priorizar mediante el contraste de la imagen, de igual forma las restricciones de tamaño y resolución de pantallas, todos los elementos que deberán estar ordenados en una clara prioridad visual que facilite el entendimiento por parte del usuario a la hora de la consulta.

Por consiguiente conocer las necesidades, lenguaje y estructuras mentales de los usuarios será fundamental para el éxito del diseño, lo cual va a favorecer la calidad de un sistema con respecto a la facilidad de aprendizaje, de uso y satisfacción del usuario.

Dentro de este contexto de ideas, también se debe tener claro, la importancia de la usabilidad para el logro eficaz de los objetivos planteados para el diseño del sistema de información en línea, y a este respecto, La Organización Internacional de Normalización, define la usabilidad en su norma ISO 9241, como:

..." La medida con la que un producto se puede usar por usuarios determinados para conseguir objetivos específicos con efectividad, eficiencia y satisfacción en un contexto de uso concreto". (párra. 5)

Por tanto, los tres factores, tres atributos de calidad que enmarcan la usabilidad de la Arquitectura de información que se detalla en la página de Estándares formales de usabilidad y su aplicación práctica en una evaluación heurística (2012) son:

- ✓ **Efectividad:** *la exactitud e integridad con la que los usuarios alcanzan los objetivos especificados, y por tanto implica la facilidad de aprendizaje*

- ✓ **Eficiencia:** *recursos empleados (esfuerzo, tiempo productivo, etc.) en relación con la exactitud e integridad con la que los usuarios alcanzan los objetivos especificados.*

- ✓ **Satisfacción:** *un factor subjetivo que implica una actitud positiva en la frecuencia y uso del producto. (párra. 10).*

CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO

3.1.- Nivel y Tipo de investigación.

Según Arias. Ob. cit., :

La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere (p. 24).

Esta investigación es considerada de nivel descriptivo porque se dirigirá fundamentalmente a caracterizar la situación que se presenta en el Archivo Académico, en concreto con los documentos y su accesibilidad describiendo en su totalidad la problemática y especificando sus rasgos más sobresalientes, de forma tal que se puedan aportar posibles soluciones al respecto.

3.2.- Proyecto de tipo Proyectivo

En el caso de los proyectos de investigación, relacionados con una propuesta de tipo proyectivo, Hurtado (2000) dice:

Consiste en la elaboración de una propuesta, un plan, un programa o un modelo, como solución a un problema o necesidad de tipo práctico, ya sea de un grupo social, o de una institución, o de una región geográfica, en un área particular del conocimiento, a partir de un diagnóstico preciso de las necesidades del momento, los procesos explicativos o generadores involucrados y de las tendencias futuras, es decir, con base en los resultados de un proceso investigativo (p. 4).

Es un proyecto netamente de tipo Proyectivo porque se dirigirá a implementar un plan de acción en el Archivo Académico adscrito a la Dirección de Registro y Control de Estudios, para encontrar soluciones al problema de los expedientes de una manera eficiente, a partir de un diagnóstico preciso, comparando eventos anteriores pero a partir de datos actuales, los cuales

ayudarán a identificar cuáles son los requerimientos que se van a modificar y que tendencias futuras, probabilidades, posibilidades y limitaciones tendrá.

La investigación que se realizó en este proyecto se delimitó sobre la base de un diseño de investigación Documental y de Campo. Los cuales ayudaran a recopilar toda la información necesaria para ejecutar dicho proyecto.

3.3.-Diseño de la investigación

De acuerdo a las estrategias a utilizar en este proyecto correspondió un diseño de investigación Documental y de Campo.

3.3.1.- Documental

Para Arias Ob. cit., expresa lo siguiente:

La investigación documental es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas. Como en toda investigación, el propósito de este diseño es el aporte de nuevos conocimientos (p. 27).

El presente trabajo estuvo enmarcado dentro de una investigación de tipo documental, porque se realizó el estudio del problema con el apoyo de fuentes bibliográficas, referencias de internet y trabajos documentales ubicados en la Biblioteca Miguel Acosta Saignes que avalaron de manera teórica el tema tratado para así aportar nuevos conocimientos en el área de forma directa o indirecta. Como en toda investigación documental el propósito de este diseño será el aporte de nuevos conocimientos.

3.3.2.- Campo

Según Arias Ob. cit., :

La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir el investigador obtiene la información pero no altera las

condiciones existentes. De allí su carácter de investigación no experimental (p. 31).

El proyecto se centrará en una investigación de tipo de Campo, ya que se va a realizar en la realidad o ambiente real del Archivo Académico, con el propósito de interpretar los hechos y describirlos directamente en él, ya que toda la información se recabará del lugar donde se presentan las situaciones que dieron origen al problema, en este caso el Archivo Académico.

3.4. Población y Muestra

3.4.1. Población

Arias Ob. cit., dice que se entiende por población:

La población, o en términos más precisos población objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes, para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda limitada por el problema y por los objetivos del estudio (p. 81).

En base a lo antes planteado la investigación se fundamentará en (02) fases. Como la primera población y objeto de estudio se tomarán como representación los expedientes regulares que existen dentro del Archivo Académico para la implementación del diseño de un servicio en línea, los cuales constan de 25.246 expedientes regulares, y la segunda población estuvo representada por los Funcionarios que se encuentran laborando en el Archivo Académico y en la Dirección de Registro y Control de Estudios, respecto a esto se puede mencionar que son 8 Funcionarios en total como segunda población.

3.4.2. Muestra

Arias Ob. cit., "La muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible" (p. 83).

De igual forma se tomarán como muestras (02) fases, de este modo la primera, será una sección de 50 expedientes regulares que se resguardan en el Archivo Académico de la UNA, en este caso los mismos estaban ubicados en el año 2014, por ser el lapso en el que hay mayores incidencias durante ese tiempo en cuanto a aplicación de procesos archivísticos se refiere, sobre los que se llevará a cabo el objeto de estudio y análisis, en relación a esto se pudo definir que es una muestra no probabilística y por cuotas en donde se elegirán equitativamente y proporcionadamente, ya que se seleccionarán en función de su accesibilidad o intencionabilidad para llevar a cabo la investigación; y la segunda muestra (04) Funcionarios adscritos al Archivo Académico y (04) del Departamento de Registro y Control de Estudios (DRyCE) con quienes se interactúa directamente a la hora de los requerimientos por parte de los analistas.

A través de esa muestra los expedientes seleccionados presentan casos muy significativos para la unidad de información, entre los cuales se pudo determinar los criterios de clasificación, organización, y estructura de los mismos, las tipologías documentales que los analistas solicitan con frecuencia para su chequeo, y a su vez los tipos de casos estudiantiles especiales, como lo son expedientes disciplinarios y de extranjeros que se encuentran en el archivo.

3.5. Técnicas e Instrumentos de recolección de información

Para la recolección de datos en el proyecto de investigación se utilizó la observación directa, mediante el cual se realizó una inspección a través de todos los sentidos, orientado a percibir la realidad directamente desde el lugar de los hechos, los cuales deben demostrar resultados que sean valiosos y confiables, definición planteada por Arias Ob. cit., :

La observación es una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación pre-establecidos (p. 69).

La observación directa como instrumento para recolectar los datos necesarios para esta investigación, sirvió como primera herramienta fundamental debido a que se constató personalmente cada situación presentada entre el personal del Archivo Académico y los de la Dirección de Registro y Control de Estudios, llevando un cuaderno de anotaciones donde se cargó toda la información que visualizaba a lo largo de cada procedimiento estudiantil que se presentan entre ambas unidades.

En este orden de ideas, inferir que la técnica de la observación directa resultó ser muy eficiente y viable, por ende su aplicación para identificar, analizar y definir qué elementos debe contener el diseño del servicio de información en línea, y a su vez que requerimientos se deben contemplar a la hora de prestar un servicio eficiente y eficaz dentro del Archivo Académico, a fin de indagar sobre el problema investigado y cuyo instrumento como lo fue el guión de observación, sirvió de medio material para recoger y almacenar la información de la investigación, de forma ética y responsable, dando como resultado el ofrecer datos confiables para su debida interpretación.

De igual forma se aplicó una Encuesta como la segunda técnica de recolección de datos, a través del Cuestionario como instrumento, el cual estuvo elaborado en base a 8 preguntas entre abiertas y cerradas a los Funcionarios que se encuentran adscritos a la Dirección de Registro y Control de Estudios, y 11 preguntas a los del Archivo Académico, con el fin de obtener los datos necesarios para la realización del diagnóstico sobre las necesidades informacionales de DRyCE con respecto a su interacción con el archivo, de igual forma Arias Ob. cit., expresa que cuestionario es:

La modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario auto administrativo porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador (p. 74).

Con respecto a los Cuestionarios:

Así mismo dice que Cuestionario es: la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario autoadministrado porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador. (p. 74).

CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

A continuación se aprecia el modelo de cuestionario aplicado a la Dirección de Registro y Control de Estudios en función de obtener la mayor información posible sobre los procedimientos ejecutados por los analistas con respecto a los expedientes regulares de los estudiantes de la Universidad Nacional Abierta.

4.1.- Cuestionario

Dirección de Registro y Control de Estudios

A.- ¿Ud. Solicita en modo de préstamo documentos al Archivo Académico?

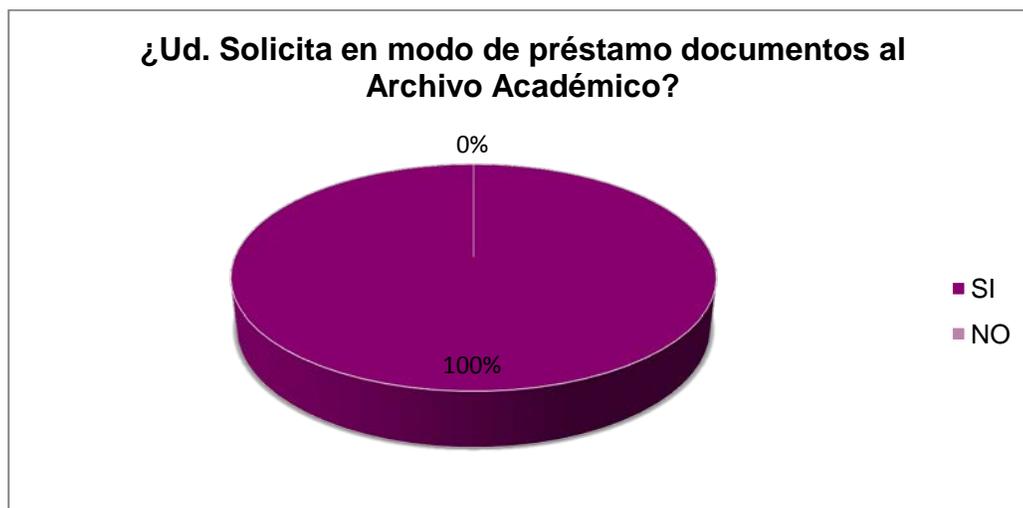


Gráfico # 1

Observando los resultados en la primera pregunta del cuestionario aplicado se evidencia que el 100% de los encuestados respondieron que Si realizan solicitud de préstamos de expedientes al archivo, demostrando que es uno de los servicios más importantes que presta la unidad de información, lo cual se traduce en que el préstamo debe realizarse de forma eficiente y eficaz, y el mismo se

puede lograr a través de un servicio de información en línea, de acuerdo a las necesidades expresadas por la Dirección de Registro y Control de Estudios, las cuales se traducen en un servicio en base al desarrollo de las tecnologías y accediendo a la información que requieran de forma virtual.

B.- ¿Qué tipo de documentos solicita?

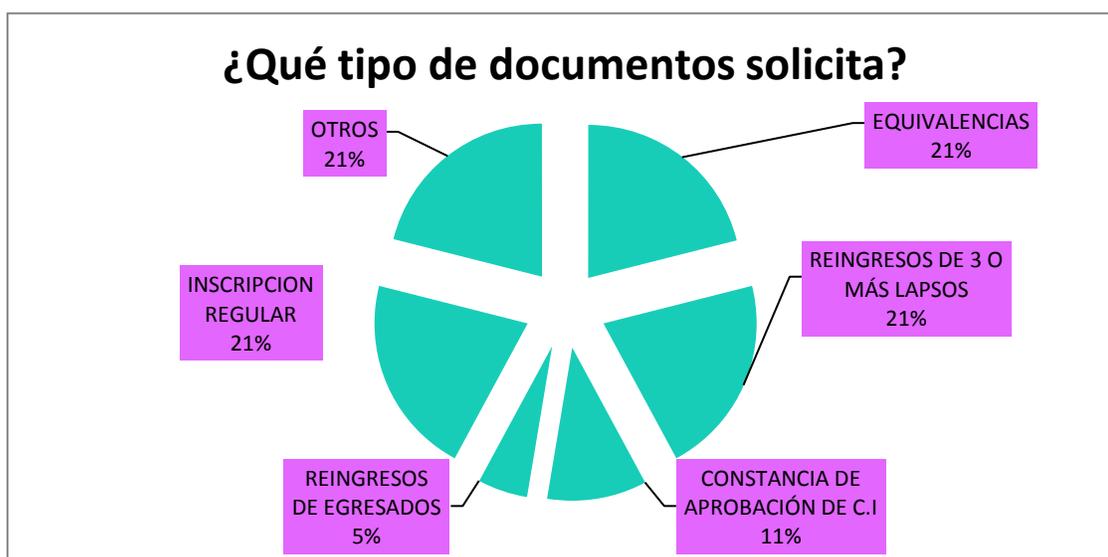


Gráfico # 2

En relación a esta interrogante se pudieron obtener variados resultados, siendo las equivalencias, y los reingresos de 3 o más lapsos los documentos que mayormente se solicitan en calidad de préstamo al archivo académico, a su vez se les permitió la opción de especificar que otros documentos solicitan y en un gran porcentaje hicieron mención a los fondos negros, y documentos personales tales como:

Inscripción Regular, Cédula de identidad, notas certificadas y título de Br. o en su defecto título universitario, esto se debe a que estos son los documentos que deben estar integrados principalmente en el expediente académico y son los mismos que presentan más errores a la hora de la inscripción en los centros locales.

Por consiguiente el servicio de información permitirá organizar todos los documentos que debe contener los expedientes académicos, es decir todos los antes mencionados son de vital importancia para la conformación del mismo, de igual manera se podrá actualizar y visualizar toda la información contenida sin necesidad de solicitarla a los diferentes centros locales, situación que sucede con regularidad en el archivo debido a que algunos expedientes no están actualizados.

C.- ¿Con que frecuencia solicita ese tipo de documentación?

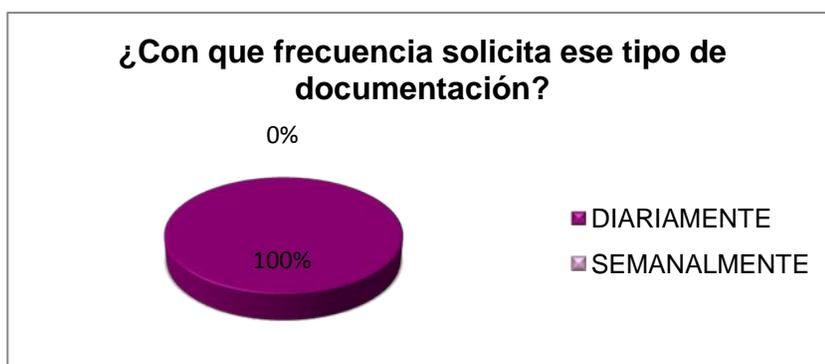


Gráfico # 3

El 100% de los Funcionarios a los cuales se les aplicó el cuestionario, indicaron que la solicitud de préstamo al archivo académico la realizan diariamente, con respecto a esto, la creación del servicio de información en línea optimizará el servicio de préstamo, procedimiento que amerita un feedback constante entre la Dirección de Registro y Control de Estudios y dicha unidad de información, lo que permite darle una continuidad al expediente manteniéndolo actualizado.

D.- ¿A través de que medio es solicitada dicha información?

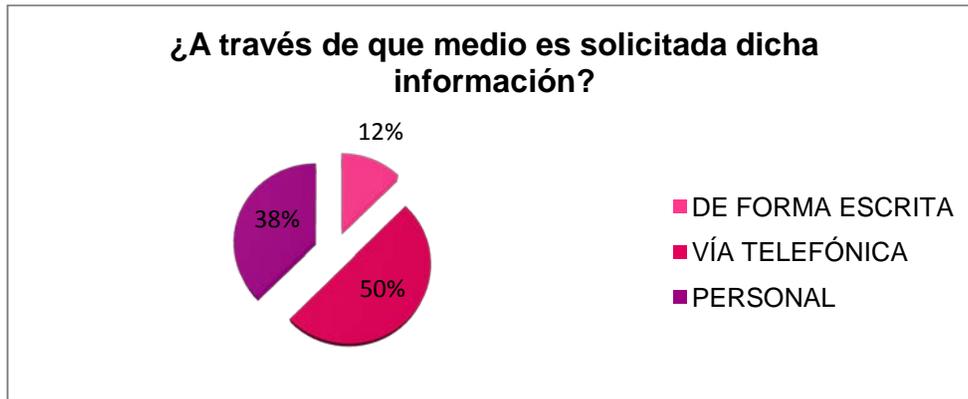


Gráfico # 4

Al observar los resultados obtenidos en esta interrogante, se puede notar que un 50 % respondió que la vía más común utilizada por los analistas para solicitar información al archivo, la realizan a través de llamadas telefónicas; un 38 % dice que lo hace de forma personal y un 12% de forma escrita, esto demuestra que existe una variante en cuanto al medio por el cual se solicitan los préstamos.

Con la creación de este servicio de información en línea se podrá canalizar y concretar todas las solicitudes de préstamo a través de un solo canal en este sentido sería a través del correo electrónico, siendo este un beneficio para los usuarios y el medio más idóneo para la solicitud de préstamo y cualquier otra información que la unidad pueda prestar.

E.- ¿En la Dirección a la que Ud. pertenece llevan el control de solicitud de información?



Gráfico # 5

En relación a la siguiente respuesta, los analistas infieren en un 100% que no llevan un control de solicitud de información, situación que conlleva a la pérdida de los documentos o expedientes, existiendo la posibilidad de olvido de aquellos que en algún momento realizaron algún préstamo y que al no llevar un control adecuado pierden la información que les fue entregada en el archivo.

Al contar con el servicio de información se logrará llevar el control porque toda la información se solicitará en línea, y de forma automatizada, logrando grandes beneficios en cuanto al resguardo de la información contenida en cada expediente o documento simple.

F.- ¿Según su apreciación cual es el tiempo de respuesta por parte del Archivo Académico en cuanto a su solicitud?

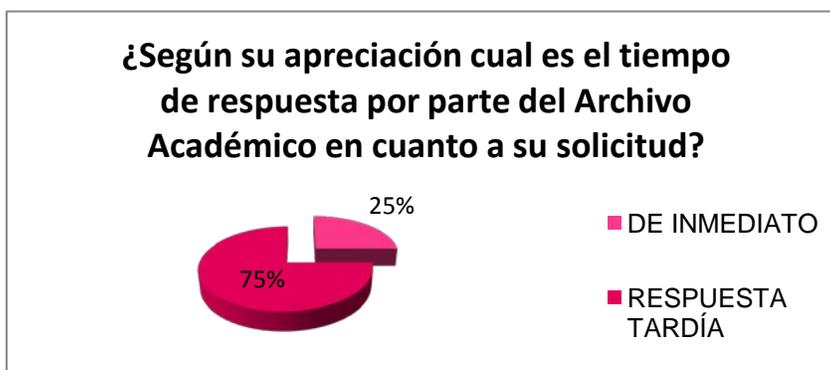


Gráfico # 6

El 75 % de los analistas encuestados, expresaron que la respuesta por parte de los funcionarios que laboran en el archivo académico demuestra una respuesta tardía en relación al tiempo de entrega de la información, y el otro 25 % dice que la respuesta se hace de inmediato.

Al contar con la creación del servicio en línea, se automatizan todos los procesos, manteniendo los expedientes actualizados, evitando la pérdida de tiempo, y la inclusión a última hora documentos simples que se encuentran desorganizados, este servicio repercutirá favorablemente de forma eficiente y eficaz en la optimización de tiempo para la difusión de cualquier información requerida por los analistas de DRyCE.

G.- ¿Cree Ud. necesaria la implementación del Diseño de un Servicio de Información en línea para el Archivo Académico?



Gráfico # 7

Los analistas en su totalidad indicaron en si es necesaria la implementación del diseño de un servicio de información en línea para el archivo, indicando que

dicho servicio aportará grandes beneficios para todos, ya que dicha unidad debe estar a la par de las tecnologías, de forma tal que pueda agilizar los procedimientos archivísticos, y ofrecer mejoras en cuanto a la calidad del servicio de préstamo de los expedientes y documentos que allí se resguardan, los cuales son motivo de consulta a diario por parte de los analistas, el cual puede realizarse a través de un servicio confiable y eficaz.

H.- ¿Mencione que campos cree Ud. deba contener el Servicio de Información en línea?

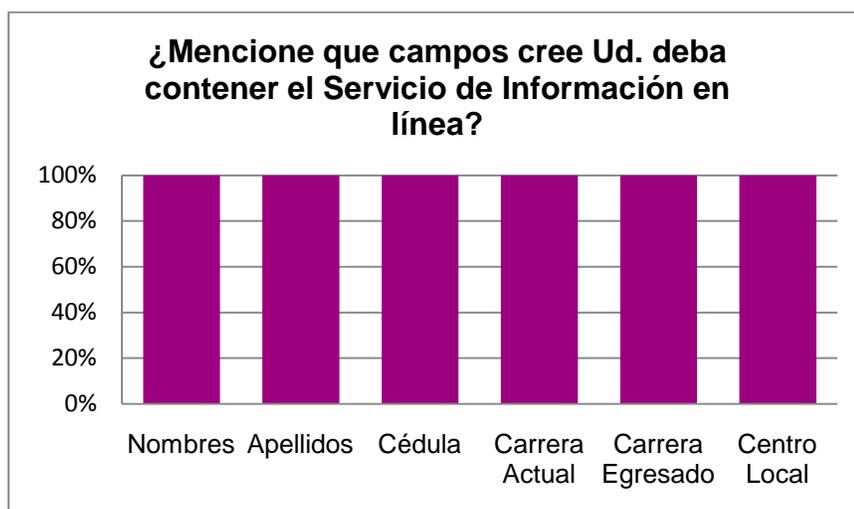


Gráfico # 8

Vale la pena destacar que en un 100% de las respuestas obtenidas, mencionaron que los campos necesarios que debía contener el servicio de información en línea son, Nombre, Apellido, Cédula, Carrera Actual, Carrera de la cual es egresado el estudiante en el caso de ser necesario y el Centro Local al cual pertenece.

Cada uno de esos elementos ayudaron a definir cuáles son los elementos más comunes utilizados no sólo por los funcionarios del archivo, sino por los

analistas de la Dirección de Registro y Control de Estudios al momento de identificar los rasgos más característicos dentro del expediente académico.

Razón por la cual coincidieron en su totalidad que el servicio de información en línea debe contener elementos más sobresalientes e importantes, los cuales permitan acceder a cada dato del estudiante de forma tal que pueda ubicarse sin problema toda la documentación contenida en cada expediente, de los cuales se puede mencionar: la información personal; situación académica y las diferentes modificaciones personales que haya realizado el estudiante durante toda su carrera.

ARCHIVO ACADÉMICO

De igual manera se aprecia el modelo de Cuestionario implementado para el Área del Archivo Académico, el cual se dirigió a evaluar los procedimientos archivísticos que los funcionarios adscritos aplican a la hora de la recepción y control de la información, a su vez la opinión con respecto al diseño de un servicio de información en línea para el archivo

A.- ¿Con el diseño del servicio de información en línea, cree Ud. que se realizaran de forma eficiente los procesos archivísticos y de actualización de los expedientes académicos que allí se resguardan?



Gráfico # 9

El 100% de los funcionarios encuestados concluyeron que con el servicio de información en línea, si se realizaran de forma eficiente los procesos archivísticos, y la actualización de los expedientes que se resguardan en el archivo, debido a que existen expedientes que no están completamente actualizados por diferentes motivos, bien sea porque fueron enviados tarde al archivo o porque no se les aplicaron los debidos procesos de organización, clasificación y ordenación de la documentación enviada y esto repercute negativamente en el contenido completo de cada expediente.

B.- ¿Cree Ud. que la creación de dicho servicio de información le proporcionara las herramientas necesarias para el correcto manejo, y difusión de la información contenida en cada expediente que se encuentre en la unidad?



Gráfico # 10

De acuerdo a los resultados obtenidos se infiere que el 100% expresa que la creación de un servicio en línea si proporcionará las herramientas necesarias para que los funcionarios del archivo hagan un correcto manejo y difusión de la

información que ellos resguardan, aportando beneficios en cuanto a la búsqueda de los expedientes ya que mucho de ellos se encuentran archivados en cajas, y con el servicio en línea estarían digitalizados, y eso permitiría obtener y difundir la información sin recurrir constantemente al físico.

C.- ¿Cree Ud. que al contar en su unidad de información con el servicio de información en línea, se evitara el extravío y deterioro de los documentos contenidos en cada expediente?

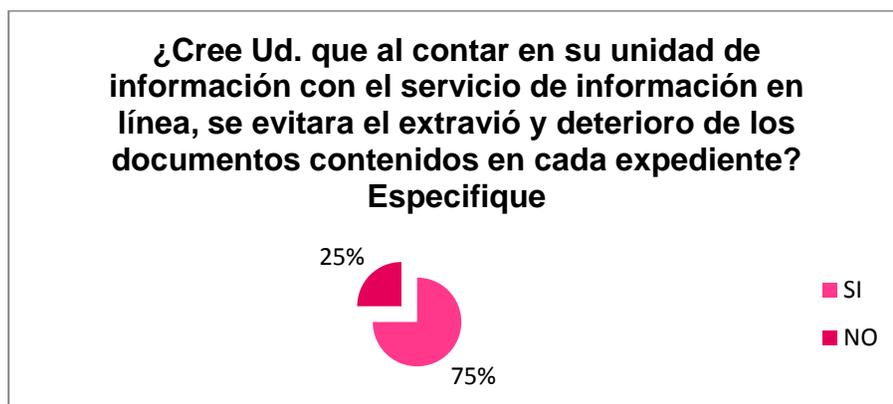


Gráfico #11

El 75% de los funcionarios dijeron que el servicio en línea si evitará el extravío y deterioro de los documentos contenidos en cada expediente.

Por otro lado el 25% de los encuestados indican que contando con el servicio en línea no se podrá evitar que algún documento se pueda traspapelar o deteriorar porque se puede presentar la ocasión en que necesariamente tengan que recurrir al físico.

Lo antes expuesto comprueba que un servicio de información en línea aportará excelentes beneficios en cuanto a resguardo, control y difusión de la información solicitada ya que la misma se realizará de forma electrónica sin necesidad de consultar constantemente el expediente, permitiendo un flujo grande de información enviada en corto tiempo, esto se puede lograr porque al estar digitalizado todo el expediente permitirá que toda la información esté almacenada y resguardada en una base de datos evitando así que se pierda algún documento, de igual forma no se tendrá que manipular diariamente el expediente contribuyendo a su conservación.

D.- ¿Considera Ud. que con el uso del servicio de información en línea en el archivo se podrá evitar la duplicidad de documentos, y por consiguiente la reducción en cuanto a volumen de información contenida en cada expediente?

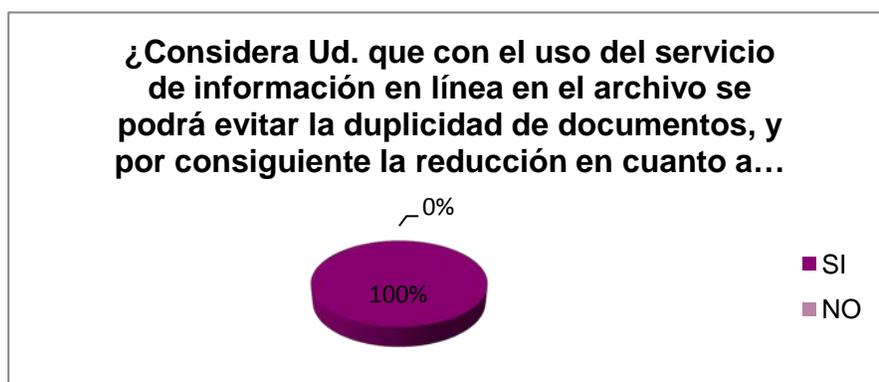


Gráfico # 12

La totalidad de los encuestados deducen que con el uso del servicio de información en línea si se podrá evitar la duplicidad de documentos y por consiguiente va a reducir el volumen de información que contienen los expedientes.

Con la implementación de un servicio de información en línea si se puede evitar la duplicidad de los documentos contenidos en cada uno de los expedientes que se custodian en el archivo, esto se debe a que en el momento de realizar el proceso de digitalización se podrá identificar que documentos se encuentran repetidos y depurar el expediente, esto a su vez contribuirá en reducir el volumen del mismo, dejando solo aquellos documentos originales o copias estén en un único ejemplar.

E.- Mencione ¿Qué tipo de documento se custodia en el Archivo Académico

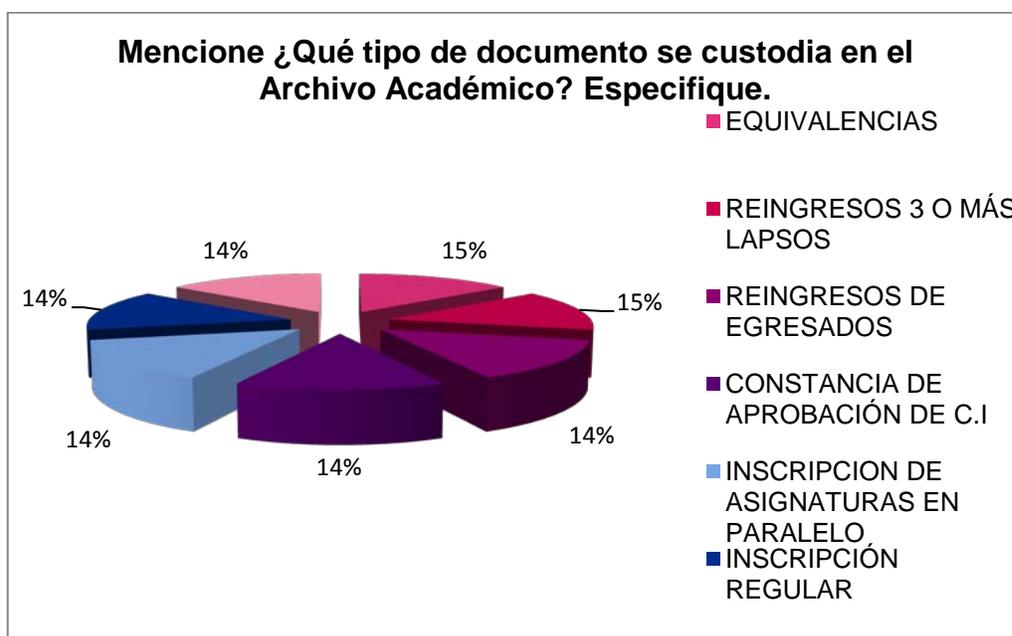


Gráfico # 13

En un 14 % mencionó que tanto la inscripción regular como los reingresos de egresados, la constancia de aprobación del curso introductorio y la inscripción de asignaturas en paralelo son los documentos que más se custodian dentro del archivo, y en un 15 % los reingresos de 3 o más lapsos y las equivalencias. Mientras que otros dijeron que los documentos personales, las modificaciones de datos personales, la situación académica y los fondos negros, también se custodian en el archivo.

Con referencia a esto se puede inferir que todos esos documentos se custodian dentro del archivo, porque ellos son documentos fieles que denotan o certifican la trayectoria académica del estudiante inscrito en la Universidad Nacional Abierta y los mismos conforman su expediente regular o de egresado.

F.- ¿En el Archivo Académico cuentan con un control de préstamo confiable?

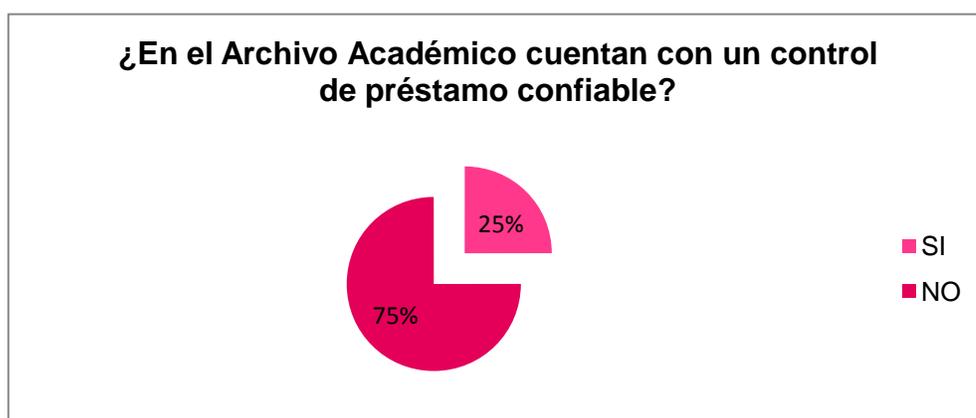


Gráfico # 14

Con relación a esta interrogante el 75% de los encuestados mencionó que no cuentan con un control de préstamo confiable, mientras que el 25% dijo que si contaban con un control confiable.

En este sentido la implementación de un servicio de información en línea permitirá enviar de forma automatizada toda la información requerida por parte de los analistas evitando el olvido al utilizar el control de préstamo.

G.- ¿Cree Ud. que dicho servicio de información contribuirá a minimizar el traslado constante de los analistas al Archivo Académico para la realización del préstamo de expedientes, y que esto a su vez favorecerá en un mejor desempeño y rendimiento laboral?

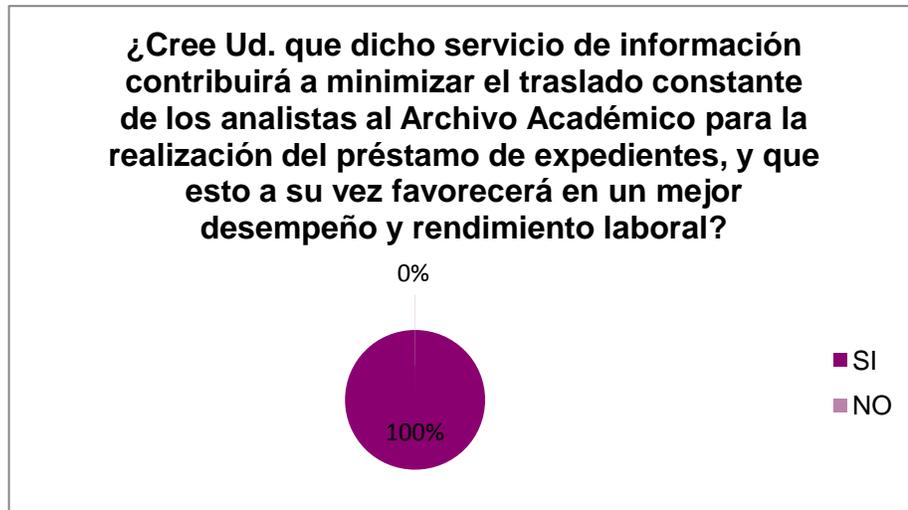


Gráfico # 15

El 100% respondió que el servicio de información contribuirá a minimizar el traslado constante de los analistas al archivo en busca de información, a su vez que favorecería en el rendimiento y desempeño laboral.

El servicio de información en línea sin duda beneficiará tanto a los analistas como a los funcionarios del archivo en relación al traslado constante que realizan durante todo el día para la entrega y búsqueda de los expedientes en el archivo académico, vale la pena destacar que dicho servicio busca reducir casi en su totalidad la pérdida de horas trabajo que están presentando los funcionarios cada vez que tienen q buscar un expediente dentro de las cajas que aun no se han podido archivar por falta de espacio, y que esto a su vez contribuya en el rendimiento laboral de los analistas, invirtiendo ese tiempo que se están ahorrando en terminar de cumplir sus otras funciones.

De igual forma se puede presentar el caso de que sea necesario el traslado para chequear el expediente en físico.

H.- ¿Con que frecuencia le solicitan información al archivo?

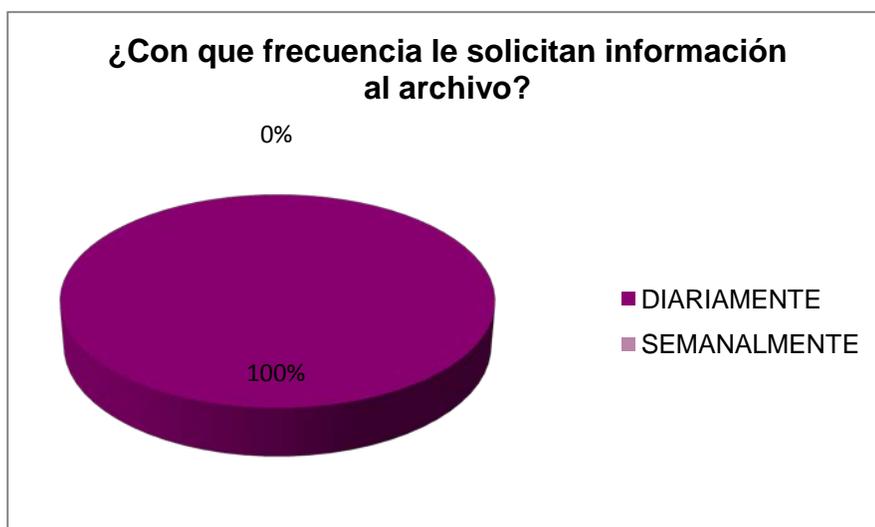


Gráfico # 16

El 100% de las personas que respondieron este cuestionario, mencionaron que diariamente se les solicita información al archivo.

Se puede inferir que las solicitudes de información que se hacen a diario al archivo son lo bastante dinámicas y pueden complicar un poco la búsqueda de los expedientes, ya que se manejan alrededor de 23 centros locales, y a través del servicio de información en línea se pueda difundir de forma más rápida, eficiente, eficaz, y de esta manera se acceda a la información por medio de una base de datos donde se encuentre almacenada toda la información.

I.- Mencione ¿qué tipo de documento solicitan con frecuencia a la unidad de información?

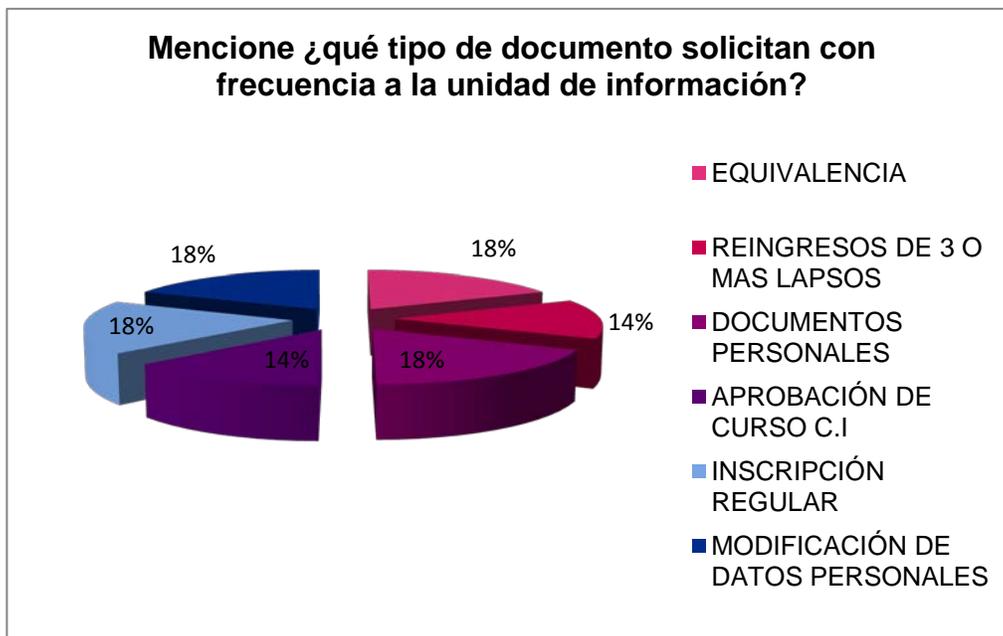


Gráfico # 17

En base a estos resultados un 18% expresa que las equivalencias, los documentos personales (cédula de identidad, notas certificadas y el título de br. o el de egresado) y las modificaciones de datos personales (cambio de carrera, cambio de centro local) son los documentos que con más frecuencia solicitan a la unidad de información, mientras que el 14 % dice que los reingresos de 3 o más lapsos y la aprobación del curso introductorio son el resto de los documentos que solicitan al archivo, y se puede inferir que con el servicio de información se pueden identificar las tipologías documentales más importantes que el analista del archivo debe saber que el expediente contenga.

J.- ¿Qué tipo de servicios ofrece la unidad de información?

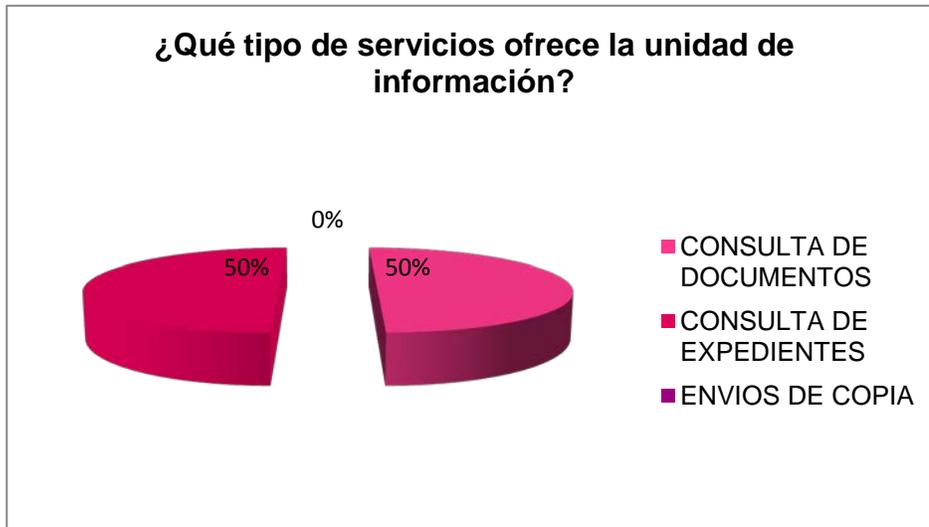


Gráfico # 18

Según el resultado de esta interrogante en cuanto al tipo de servicio que presta el archivo académico existe un 50% que expresa que se consultan expedientes y el otro 50% dice que se prestan documentos.

Con el servicio de información en línea se podrá realizar un préstamo global, porque mediante los procesos archivísticos se organizara, ordenara y clasificara la documentación que se encuentra en las cajas sin archivar, y se digitalizara para incluir en cada expediente actualizándolo, evitando así que se tenga que realizar préstamos de documentos simples.

K.- ¿Según su apreciación el tiempo de respuesta por parte del Archivo Académico en cuanto al tiempo de entrega de la información que le solicitan es?

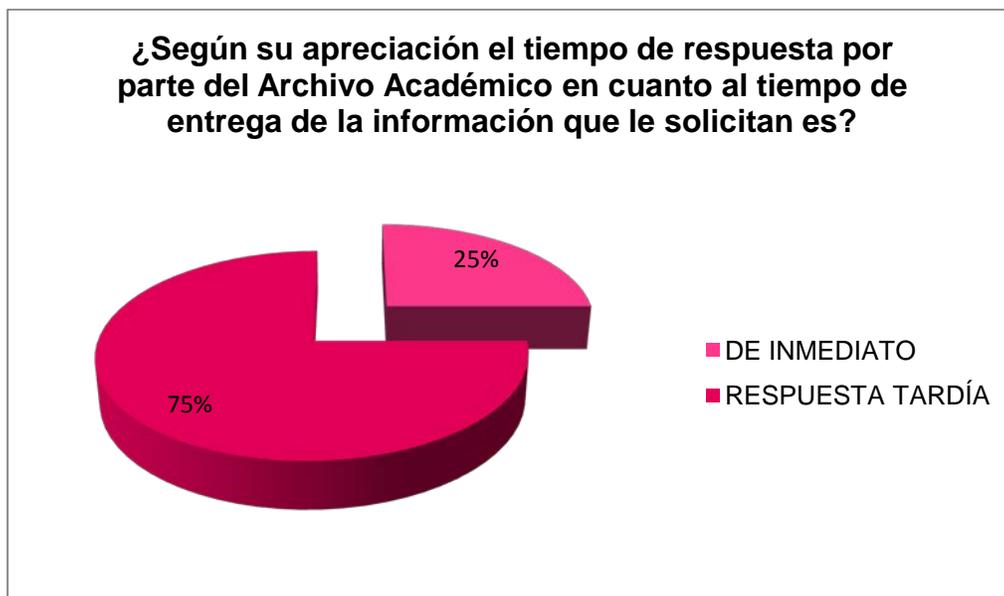


Gráfico # 19

Según la apreciación de los funcionarios a los cuales se les realizó el cuestionario indicaron en un 75% que la respuesta por parte del archivo académico al momento de la entrega de la información que le soliciten es tardía, mientras que por otro lado el 25% expresa que la respuesta es de inmediato.

Sin duda con la implementación del servicio de información en línea la respuesta para el buen cumplimiento, desempeño y difusión de la información requerida por parte de los analistas de la Dirección de Registro y Control de Estudios va a ser emitida de forma inmediata, ya que los expedientes van a estar digitalizados y la entrega de la información va a ser en línea y en tiempo real.

4.2.- Diagnóstico, análisis e interpretación de resultados

En este orden de ideas un diagnóstico va a permitir adquirir mayores conocimientos, acerca de la situación problema que ha venido presentando el Archivo Académico, y a través de éste inferir y sacar las deducciones necesarias para establecer de manera precisa los procedimientos adecuados para la implementación del diseño del servicio de información en línea, por medio de un

proceso de digitalización, de forma eficiente y eficaz, en pro del beneficio no sólo de la institución, sino de los estudiantes y analistas, y así ofrecer un servicio de calidad dentro del archivo, estableciendo medidas y parámetros que faciliten la organización, custodia y conservación del acervo documental.

Balestrini, (2002) con relación a este tema establece que:

El propósito del análisis e interpretación de los resultados es resumir las observaciones llevadas a cabo de forma tal que proporcionen respuestas a las interrogantes de la investigación. Este proceso implica el establecimiento de categorías, la ordenación y manipulación de los datos para resumirlos y poder sacar algunos resultados en función de las interrogantes de la investigación. (p. 149).

Por su parte, Hurtado (2010) lo define de la siguiente manera, “Son las técnicas de análisis que se ocupan de relacionar, interpretar y buscar significado a la información expresada en códigos verbales e icónicos” (p. 12)

Es pertinente decir que, este capítulo se encuentra enmarcado en adquirir un diagnóstico e interpretación de los resultados que se alcanzaron mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos de recolección de datos utilizadas para recopilar toda la información pertinente en esta investigación, a través de la observación directa y la aplicación de 2 cuestionarios a los Funcionarios y Analistas que están prestando el servicio en el Archivo Académico y en DRyCE el cual se dirigió específicamente a recopilar los datos para luego analizarlos y tener los conocimientos necesarios sobre la situación problema y sus posibles soluciones.

Archivo Académico, se encuentra adscrito a la Dirección de Registro y Control de Estudios (DRyCE) la cual divide sus procedimientos en dos áreas, la primera es Admisión quien se encarga de analizar la documentación de los nuevos ingresos a la institución y la segunda es control de estudios quienes por su lado ejecutan los respectivos chequeos de los posibles graduandos de la UNA; partiendo de lo antes expuesto ambas unidades dependen de Secretaría,

actualmente la unidad de información cuenta con 25.246 expedientes regulares, ubicados en dos archivadores, teniendo además un gran volumen de expedientes ubicados en el piso partiendo de la numeración por cédula a partir de los 16 millones en adelante, donde se puede inferir además que no posee espacio suficiente para albergar la documentación necesaria para el desarrollo óptimo de su servicio, lo que trae como consecuencia el mal funcionamiento dentro de la unidad de información y retrasos en los procesos de los actos de grado, debido a la pérdida de tiempo que en muchas oportunidades causa el levantar los lotes de expedientes para poder sacar el que han solicitado presentando retrasos en el préstamo de los antes mencionados.

Primero que nada se hace referencia al Archivo Académico y su estructura, en dicha unidad laboran 02 Archivistas Jefe (una de ellas Lic. en Bibliotecología y la otra persona es Lic. en Filosofía), 01 Auxiliar de archivo y 01 Asistente Administrativo, personal encargado de realizar los diversos procedimientos archivísticos implementados en dicha unidad de información, los cuales debido a los procesos estudiantiles interactúan directamente con los Analistas de DRyCE, y los analistas de División de Grado respectivamente.

Dentro de este marco de ideas se puede inferir que la unidad de información entra en la clasificación activo debido a que están en constante consulta, allí se resguarda la trayectoria académica del estudiante que cursa estudios en la UNA, el cual está estructurado en forma de unidad documental compuesta (expediente).

El Archivo Académico de la Universidad Nacional Abierta se encuentra ubicado en San Bernardino, Sede Central, Av. Los Calvani N° 18, telf.: 0212-5152392, Edificio: Suite Profesional.

En cuanto a los documentos que custodia el archivo, y de acuerdo a la información obtenida en dicho diagnóstico, como resultado de esto se observa que los documentos que integran los expedientes tanto regular como de egresados,

del Archivo Académico se pueden mencionar las siguientes tipologías documentales que se pueden ubicar dentro del expediente regular

- ✓ Título de Br y/o de Estudios en Educación Superior
- ✓ Notas Certificadas de Bachillerato
- ✓ Cédula de Identidad
- ✓ Constancia de Aprobación del Curso Introductorio
- ✓ Inscripción regular
- ✓ Actualización de datos personales
- ✓ Equivalencia
- ✓ Reingreso de 3 o más lapsos
- ✓ Reingreso de Egresados
- ✓ Inscripción de Asignaturas en Paralelo
- ✓ Fondo Negro.

A su vez la clasificación de los documentos, son de tipo testimoniales probatorios, ya que los mismos hacen constar su realización a través de un proceso, en este caso del área académica, y como pruebas para efectos legales, por consiguiente son documentos sustantivos o característicos porque sirven a la funciones estrictamente por las cuales se rige la institución, y según el grado de accesibilidad, son documentos no clasificados con grado de confidencialidad; solo tienen acceso los estudiantes (en este caso se reproduce la información que necesiten), y los analistas de las dependencias que trabajan en conjunto con el archivo.

El soporte en el que se encuentran estos documentos es en papel, y su tamaño carta A4 u oficio A8 respectivamente, su tradición documental es en formato copia y original en algunas ocasiones.

Entorno al espacio físico y condiciones generales en las que se encuentra la documentación a través de la observación directa se pudo constatar que la distribución del área es insuficiente, y que la falta de espacio en los archivadores

en la unidad de información, ha dificultado que los expedientes de nuevos ingresos sean archivados de forma correcta, por lo tanto en su mayoría se encuentran ubicados en el piso en cajas, de acuerdo al número de cédula y al centro local al que corresponden, situación que afecta no sólo la búsqueda de los mismos a la hora de la solicitud de préstamo por parte de los analistas de DRyCE y del Departamento de Grado, sino que también afecta directamente la calidad en cuanto al tiempo de respuesta por parte de los funcionarios de archivo, retrasando los procesos de actos de grado y dificultando la ubicación de los expedientes.

Se pudo corroborar a través del diagnóstico planteado que generalmente las consultas para la solicitud de información las realizan los analistas de la División de Registro y Control de Estudios y en algunas ocasiones la División de grado, en su mayoría son por vía telefónica; en cuanto a la frecuencia de consulta para el préstamo de expedientes y documentos, la misma se realiza a diario, no solo para las actualizaciones sino para resolver los reclamos que dichos estudiantes realizan, lo anterior denota la importancia del servicio de información en línea, aportará grandes beneficios como el ahorro de tiempo en los traslados al archivo y de igual forma para el buen desempeño de los analistas en realizar el resto de sus funciones y en la actualización constante del expediente, permitiendo ofrecerle al estudiante un servicio eficiente y eficaz.

En cuanto a las condiciones del préstamo de expedientes, la metodología planteada en la unidad de información, se realiza de forma manual, en una carpeta con hojas en un formato establecido sin ninguna normativa, donde previamente están indicadas las siguientes características: N° de cédula del estudiante, centro local al que pertenece, status en el que se encuentra el expediente, si es regular, egresado o planillas desincorporadas, fecha de entrega y de igual forma la de devolución, nombre del analista a quien se le realizó dicho préstamo, y así mismo de quien lo efectuó; se puede inferir además que cada personal que labora en el archivo lleva su propio control de préstamo debido a los diferentes inconvenientes que se han presentado de pérdida de expediente, o el mal manejo del mismo. Vale

la pena destacar que no existe límite en cuanto a la cantidad en préstamo de expedientes a los analistas.

En este sentido es necesario indicar que la Dirección de Registro y Control de Estudios tampoco cuenta con un control de préstamos confiable aún cuando es la unidad con la cual el Archivo Académico tiene un feedback continuo, donde la solicitud de expedientes se realiza a diario, no sólo para realizarle la respectiva actualización sino para las modificaciones o reclamos por parte del estudiante, lo que produce limitaciones a la hora de llevar un control en cuanto al flujo de información entre ambas unidades.

Por consiguiente, esta rutina diaria, dirigió esta investigación a diagnosticar de forma clara y precisa que necesidades informacionales poseen los analistas para luego enfocarse en la implementación del diseño del servicio de información en línea para el logro eficiente de los objetivos planteados, surgiendo los siguientes datos:

- ✓ Préstamo de expedientes y documentos en tiempo adecuado sin necesidad de recurrir al archivo de forma continúa: a este respecto se puede inferir que los analistas de la Dirección de Registro y Control de Estudios acuden de forma continua durante todo el día al Archivo Académico a solicitar información, y de igual forma para devolver los expedientes o documentos que se les hace entrega, siendo el traslado constante un factor negativo para el buen desenvolvimiento de sus otras funciones dentro de su dirección.

Es decir, la implementación de el servicio de información en línea para el archivo, proporcionará un tiempo importante para que ambas unidades puedan desarrollarse en otras funciones inherentes a su cargo, sin tener que moverse constantemente de sus estaciones de trabajo, ya que la información requerida la recibirán por medio del envío a sus respectivos correos, y acudiendo al archivo sólo cuando sea estrictamente necesario consultar el expediente en físico.

- ✓ Establecer la búsqueda efectiva de los expedientes que se soliciten al archivo: de acuerdo a esto los analistas de la Dirección de Registro y Control de Estudios, indican que es de suma importancia para el desarrollo y buen funcionamiento de la unidad de información y en pro del beneficio del estudiante, que es la razón de ser de la institución, que la búsqueda efectiva, eficiente y optima del servicio de información que se presta en el archivo académico sea uno de los objetivos fundamentales a cumplir por sus funcionarios.
- ✓ Cada expediente regular debe estar actualizado: en este sentido, cada expediente debe estar debidamente organizado, integrado y ordenado, respetando el principio de procedencia y orden original, y en su fase inicial de acuerdo a los parámetros que DRyCE establece en conjunto con los centros locales, respectivamente como se envía al archivo.
- ✓ Ningún expediente regular debe venir sin copia de la cédula de identidad, ya que este es el principal soporte con el que se puede constatar la identidad del estudiante y si corresponde con el expediente. De ser caso contrario el mismo será devuelto al respectivo Centro Local para que se le solicite al estudiante su copia de cédula.
- ✓ Cada expediente debe ser chequeado por el respectivo Centro Local y sus Notas Certificadas junto con el Título de Bachiller debe traer el sello de chequeado como copia legible y fiel del original.

A partir de estas consideraciones, vale la pena destacar que la Dirección de Registro y Control de Estudios posee un Manual de Procedimientos para la tramitación de Solicitudes de Servicios de Registro y Control de Estudios para los Estudiantes Ordinarios de la Universidad Nacional Abierta (Versión definitiva) según Resolución C.D.- 259 de fecha 06/02/20016, en el cual contiene los procedimientos o pasos que debe seguir cada Centro Local para el envío de la documentación que ellos reciben y que posteriormente es enviada al Archivo Académico para su debido resguardo y custodia:

- 1.- Inscripción del Curso Introductorio.
 - 2.- Constancia de Aprobación del Curso Introductorio.
 - 3.- Notas Certificadas de 1° a 5to año del Ciclo Básico y Diversificado respectivamente.
 - 4.- Título de Bachiller.
 - 5.- Cédula de Identidad del estudiante, en el caso de ser extranjero, copia del pasaporte o en su defecto si es nacionalizado, copia de la gaceta donde especifique su caso.
 - 6.- Y la Inscripción Regular.
- ✓ Criterios de clasificación y organización de los expedientes : con relación a esto también manifestaron la importancia de orientar al personal que no pertenece al área de la archivística, a llevar un correcto manejo de la documentación que DRyCE envía al archivo, para el buen desarrollo del préstamo del servicio, ya que durante el diagnostico se pudo observar el mal manejo en cuanto a organización de los documentos, y por lo cual se presentan inconvenientes con algunos casos como, pérdida de los documentos, surgiendo posteriormente dificultades graves para los actos de grado del estudiante, ya que se debe solicitar a última hora el documento al centro local al que pertenece; en este caso el servicio de información en línea no evitará el extravío de los mismos pero si servirá de control en cuanto a la organización del expediente ya que podrá digitalizar la documentación inmediatamente que sea enviada.
 - ✓ Que los expedientes disciplinarios contengan el seguimiento del caso actualizado: es de suma importancia que cada caso donde se presenten sanciones al estudiante esté debidamente integrado al expediente, esto permitirá al analista llevar el seguimiento de forma más precisa.

- ✓ La División de Grado aunque no solicita información con mucha frecuencia al archivo, en el caso de ser necesario los expedientes de Egresado y de Postgrado deben estar totalmente organizados e integrados, dentro de este marco, y para tales efectos el expediente egresado llega al archivo junto con el regular al cual se le anexan los siguientes documentos, contentivos en una carpeta amarilla: Solicitud de conferimiento del título que no es más que el documento donde se identifica que es un estudiante egresado de la institución, en el mismo se detalla a que centro local pertenece, la carrera y el lapso de la cual está egresando, y sus datos personales.

En líneas generales la ejecución de este diagnóstico llevó a recabar la información necesaria para identificar las debilidades, ventajas y situaciones que estaban siendo recurrentes entre el Archivo Académico y la Dirección de Registro y Control de Estudios, a partir de la información obtenida mediante el cuestionario y la observación directa, se logró identificar las principales causas que dificultan el desarrollo exitoso de los procedimientos que allí tienen lugar en la institución, y en base a estas necesidades desarrollar los mecanismos de recuperación de información más efectivos, eficientes y eficaces para satisfacer las demandas de los usuarios.

Por consiguiente se identificaron como los elementos necesarios para el diseño del servicio de información en línea, los elementos de mayor importancia que ayudaron a acceder de forma rápida y eficiente a la búsqueda de los expedientes y a su vez con los datos indispensables para la recuperación de la información al momento de un requerimiento por parte de los analistas.

Surgiendo como elementos básicos de un expediente:

- ✓ Cédula de identidad del estudiante, dato único e irremplazable, el cual no arroja ningún margen de error para su búsqueda.
- ✓ Por otra parte, los datos personales, nombres y apellidos, para tener una idea más amplia de identificación del alumno.

- ✓ Igualmente hacer mención al centro local al cual pertenece, debido a que se trabaja en conjunto con 22 centros locales diferentes.
- ✓ Se pudiera agregar además, la fecha de nacimiento, es un dato que pueda tomarse en consideración.
- ✓ Finalmente la carrera que actualmente está cursando el estudiante, y de igual forma identificar la carrera de la cual ha egresado, en el caso que corresponda, este último dato es relevante para los analistas, debido a que en ocasiones se han presentado situaciones en las que se han cometido errores importantes en los actos de grado.

En el marco de las observaciones anteriores, inferir que esos son los elementos, que tanto en el archivo como en la Dirección de Registro y Control de Estudios, necesitan que el servicio de información en línea contenga en su diseño, esto debido a la eficiencia con la cual ellos pueden recuperar la información de cualquier expediente que analizan dentro de la institución, evitando futuros inconvenientes que se presentan justo en el momento de realizarse los actos de grado, atendiendo a estas consideraciones surgen como elementos claves para registrar, controlar y organizar la información contenida en cada uno de los expedientes.

A continuación el Guión de Observación y la matriz FODA donde se realizó el análisis de la información obtenida a través del instrumento de recolección de datos.

4.2.1. Guión de Observación

Guión de Observación Análisis Interno

INFRAESTRUCTURA Y ESPACIO FÍSICO

1.- Distribución de las áreas:

- a) Bueno:
- b) Regular:

c) Malo: **X**

2.- Mobiliario de oficina:

a) Bueno:

b) Regular: **X**

c) Malo:

3.- Archivadores:

a) Bueno:

b) Regular:

c) Malo: **X**

4.- Humedad:

a) Bueno:

b) Regular:

c) Malo: **X**

5.- Salidas de emergencia:

a) Bueno:

b) Regular:

c) Malo: **X**

MANEJO DE LA DOCUMENTACIÓN

1.- Procedimientos Archivísticos:

a) Bueno:

b) Regular: **X**

c) Malo:

2.- Tiempo de respuesta en cuanto a solicitud de información

a) Bueno:

b) Regular:

c) Malo: **X**

3.- Control de préstamo

- a) Bueno:
- b) Regular: X
- c) Malo:

4.- Búsqueda y ubicación efectiva de información:

- a) Bueno:
- b) Regular:
- c) Malo: X

Guión de Observación Análisis Externo

MANEJO DE LA DOCUMENTACIÓN

1.- Control de préstamo:

- a) Bueno:
- b) Regular: X
- c) Malo:

2.- Chequeo de la información:

- a) Bueno: X
- b) Regular:
- c) Malo:

3.- Distribución de la documentación enviada:

- a) Bueno: X
- b) Regular:
- c) Malo:

4.- Grado de satisfacción de respuesta a solicitud de información:

- a) Bueno:

b) Regular:

c) Malo: **X**

Tabla 1

4.2.2. Matriz FODA

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none">❖ Ser el Archivo donde se resguarda todo el acervo documental en la parte académica de la Universidad Nacional Abierta.	<ul style="list-style-type: none">❖ Desarrollarse en el área de sistemas de información.❖ Ofrecer un servicio eficiente sin límite de tiempo ni analistas.
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none">❖ Ausencia de herramientas tecnológicas para el buen desempeño de las funciones dentro del archivo.❖ Inconvenientes importantes con respecto al tema del espacio físico para la ubicación adecuada de los expedientes.❖ Aplicación de diversos procedimientos archivísticos, lo cual causa desorden en la integración de los expedientes.❖ Entrega de información tardía.	<ul style="list-style-type: none">❖ Deterioro de la documentación por la constante manipulación de los expedientes.❖ Daño del acervo documental debido a la ubicación de la estructura de los ductos de aire acondicionado.

Tabla 2

CAPÍTULO V.- Propuesta del Diseño del Servicio de Información en línea para la Unidad de Información del Archivo Académico de la Universidad Nacional Abierta.

El Archivo Académico de la Universidad Nacional Abierta, tiene como objetivo fundamental organizar, conservar y custodiar en forma adecuada la documentación que se genera en los diferentes procesos de inscripción, a nivel de Pregrado y Postgrado, garantizando el suministro rápido y preciso de información y la confidencialidad en el manejo de los documentos bajo responsabilidad de los funcionarios adscritos a la Unidad.

En virtud de esto proponer el diseño del servicio de información en línea para el desarrollo óptimo de los procesos archivísticos y del préstamo de expedientes, accediendo a la información de manera rápida y oportuna y a su vez ofreciendo un servicio de calidad; aunado a esto, permitiendo un feedback continuo entre las diferentes unidades con quien se trabaja en conjunto, y en pro de una toma de decisiones a tiempo para resolver los diferentes casos que se presentan en el archivo.

Atendiendo a estas consideraciones, el archivo tiene la responsabilidad y misión de ofrecer toda información relacionada a la condición académica del estudiante, no sólo a los analistas de las otras dependencias que vendrían siendo los usuarios internos de la institución sino también a los estudiantes quienes finalmente son los usuarios potenciales y quienes poseen las mayores necesidades informacionales, a los cuales se les debe responder a su solicitud de forma responsable, eficiente, eficaz y oportuna.

Sobre la base de lo antes expuesto, inicialmente se tomó en cuenta la muestra especificada del status del estudiante con mayor frecuencia de consulta

dentro del archivo por parte de los analistas, como lo son los expedientes regulares, de los cuales se eligieron 50 para identificar entre los diferentes casos que se presentan, para dar una mejor idea de que tipologías documentales contiene cada uno de ellos y sobre la base de ellos el diseño del servicio de información en línea.

Se debe señalar además que la información contenida en el archivo es de carácter confidencial, es por ello que sólo el estudiante y el analista tienen la permisología necesaria para el chequeo del expediente, razón por la cual se debió solicitar el permiso por escrito para poder llevar a cabo dicha investigación.

5.1.- Arquitectura del Diseño de Servicio de Información en Línea

Dentro de esta perspectiva, uno de los elementos más resaltantes es que el diseño del servicio va a estar enfocado en tener una arquitectura Cliente- Servidor, en un ambiente basado en una red LAN, es decir, básicamente un cliente que ejecuta determinadas operaciones y el servidor responde a dichas peticiones, con el objeto de ser flexible, accesible, y con excelente calidad de interoperabilidad entre todas las computadoras que se encuentren conectadas al mismo, permitiendo al usuario acceder a la información aún en ambientes o entornos multiplataforma, pudiendo ejecutar de forma eficiente la base de datos.

Aunado a esto, la arquitectura cliente- servidor es un modelo que encaja perfectamente a los sistemas de información, en el cual se realizan procesos independientes como lo es el cliente quien ejecuta las acciones de cada usuario, y seguido de esto el servidor quien da respuestas a dichas acciones pero de forma general para todos los usuarios.

En este sentido, el analista, podrá ejecutar diversos procedimientos con el fin de obtener la información deseada, y poder ofrecer un mejor servicio, a través del manejo de una interfaz de usuario clara y sencilla, validando la información que requiere y mejorando los tiempos de respuesta, consultando los diferentes

expedientes en sus diferentes estaciones de trabajo y sin límite de usuarios reduciendo el tráfico en la red, a su vez ofrecerá un gran potencial en cuanto a seguridad y confiabilidad, surgiendo esta como unas de las ventajas importantes de la arquitectura cliente- servidor utilizada para la investigación.

Base de Datos: en relación a esto se desarrollará la base de datos en Access herramienta con la cual se puede manipular, organizar y almacenar información de forma estructurada, a través de tablas y formularios (donde se ingresa los datos en los campos), y a través de las cuales se pueden ejecutar consultas y reportes en un mismo archivo, de manera que ingrese, recupere, edite o elimine los datos que la persona encargada de administrar la base de datos amerite ejecutar.

Dicho sistema de gestión de base de datos, resguardará información íntegra, fidedigna y confiable, registrada de cada estudiante regular del archivo académico, contenidos en cada expediente.

Servidor: HP Proliant ML 350 (2 procesadores XEON para servidores de alto desempeño, de 3.2 Ghz; 4 Gb de memoria RAM, 2 Tarjetas de red 10/100 Mbps, 3 Discos Duros: 2 de 80 Gb y 1 de 1 TB, Sistema Operativo Linux Red Hat).

Estaciones de Trabajo: a este respecto se utilizarán 4 estaciones de trabajo, dos de ellas trabajan con el sistema operativo de Linux, y las otras dos con Windows ya que aun no se ha realizado la migración total al anterior sistema operativo.

Scanner: con este dispositivo se van a capturar las imágenes a alta velocidad, de los documentos contenidos en cada expediente, el cual va a permitir almacenar el archivo en un formato en PDF (Portable Document Format), para posteriormente visualizarlo en la computadora, el cual posee la gran ventaja de abrir con cualquier sistema operativo, independientemente de la plataforma de software que se tenga, y adaptándose sin dificultad alguna.

En este caso se utilizará un scanner marca EPSON Perfection 1250, con una resolución óptica de: 1200 x 1200 DPI, administrador de color: PER 125_R.

Vale la pena mencionar que el Archivo Académico no cuenta con un scanner y el utilizado para el proceso de digitalización fue prestado por la Dirección de Registro y Control de Estudios siendo en ese departamento el lugar donde se realizó el procedimiento antes mencionado; situación que ameritó de un debido permiso firmado por la Directora de DRyCE.

Recursos Humanos: 1 funcionario que se encargará específicamente de digitalizar los documentos contenidos en cada expediente regular, 1 persona encargada del área de informática, y 1 programador, en el caso de ser necesario.

5.2.- Diseño del Servicio de Información en Línea

Según la Norma ISO 900 (Organización Internacional de Normalización), el enfoque a través de un sistema de gestión de la calidad anima a las organizaciones a analizar los requisitos del usuario, a definir los procesos que contribuyen al logro de productos aceptables para él y a mantenerlo bajo control, de igual forma la misma está encargada de describir los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad dentro de las organizaciones, para el logro de sus objetivos, y en base a las necesidades de los usuarios implementar un servicio de información que proporcione las herramientas necesarias para organizar, almacenar, recuperar y difundir la información de los expedientes regulares que resguarda el Archivo Académico, a través de ciertos parámetros normalizados que le proporcionaran los lineamientos necesarios por los cuales se debe regir la unidad y la Institución para el préstamo eficiente y eficaz de sus servicios.

En este orden de ideas, el Funcionario del Archivo Académico para el uso del servicio de información en línea deberá cumplir con los siguientes requerimientos:

- ❖ La información contenida en base de datos del servicio de información en línea solo la podrá consultar el Funcionario adscrito al Archivo Académico.
- ❖ El Archivo Académico entregará información de los expedientes que allí resguarda, exclusivamente al estudiante que solicite la información, a los analistas de la Dirección de Registro y Control de Estudios, a los de la Dirección de Grado, y a la Directora de la Dirección de Registro y Control de Estudios; en ningún caso a terceros que sin previa autorización del estudiante podrá realizar algún requerimiento.
- ❖ Toda la información solicitada al Archivo será tramitada a través de un formulario de préstamo, el cual contendrá los datos necesarios para la ubicación de los expedientes en préstamo o de la información enviada por medio del servicio de información en línea.
- ❖ Cada Funcionario del Archivo Académico deberá llevar el registro de los expedientes o información enviada a través del servicio de información, para su debido control.
- ❖ Sólo 1 Funcionario Administrador llevará el control, chequeo de la información ingresada a la base de datos, para efectos de correcciones, evaluaciones y seguimiento de toda la información adjuntada.

Procedimiento para cargar la información que ingresa al archivo, por parte del administrador del Servicio de Información en línea para el Archivo Académico de la Universidad Nacional Abierta

1.- El funcionario del Archivo Académico dispondrá de la siguiente interfaz para su correcto ingreso a la base de datos del servicio de información a través de un usuario y una clave de acceso, la cual es su número de cédula de identidad. Esto conlleva a tener una mayor seguridad para que cada funcionario en su estación de trabajo pueda acceder a la información y quede registrado quien fue la persona que ingresó a la base de datos. Cada interfaz de usuario está debidamente identificada con el logo de la Universidad Nacional Abierta, la imagen del samán, árbol identificativo de la institución y el de la unidad de información, en este caso el Archivo Académico.

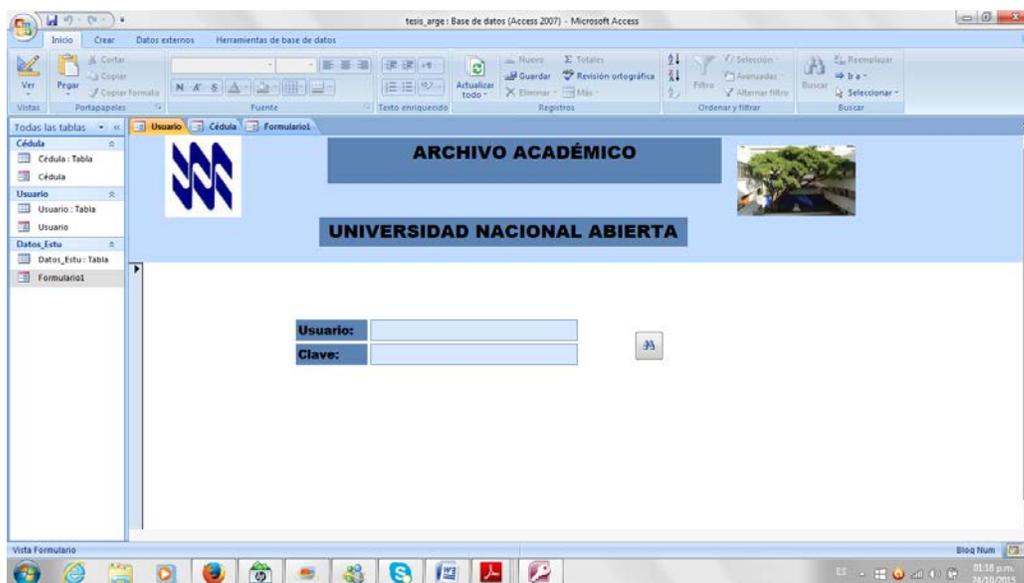


Figura # 2

2.- A continuación el funcionario llevará el registro de los memorándum de la valija que llegue al archivo académico con la documentación de cada estudiante, el cual consta de la Fecha de ingreso de cada expediente o documento que hacen entrega, el Analista que la realizó, y el Funcionario del archivo encargado de la recepción, con la finalidad de llevarle seguimiento al personal y fecha en las que ingresó toda la información al archivo en caso de pérdida de la misma, se puede tener una mayor idea de su ingreso.

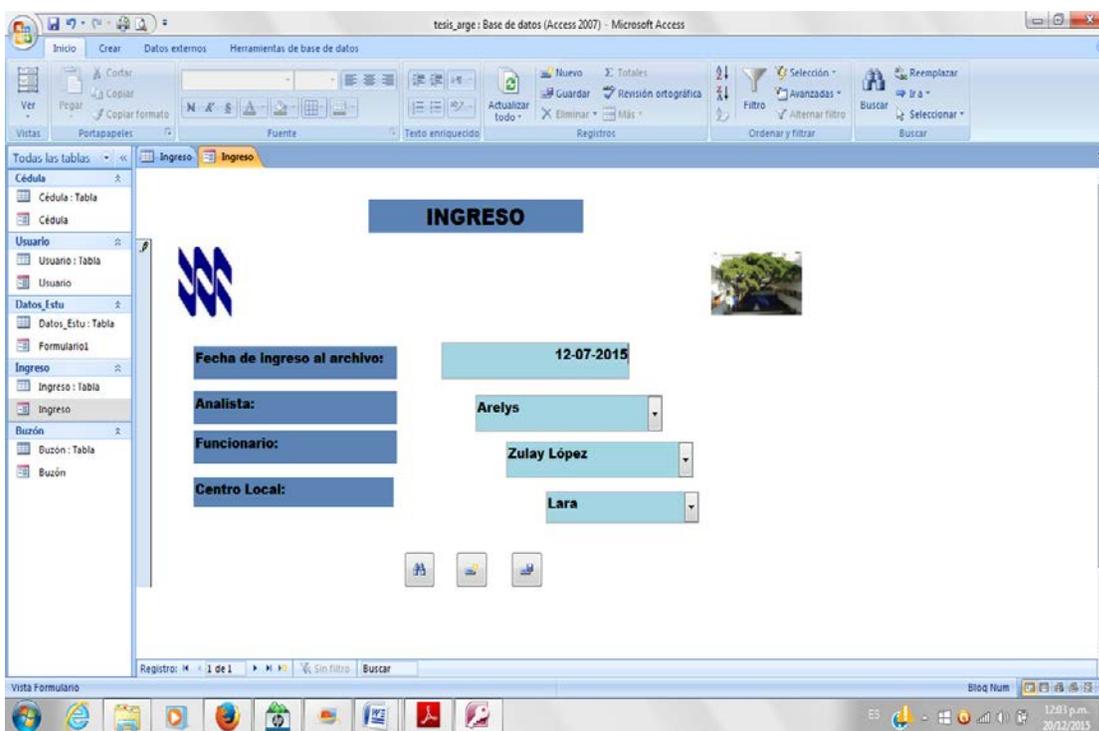


Figura # 3

4.- Paso siguiente, en la pantalla principal, el funcionario coloca el número de cédula del estudiante que necesita registrar como nuevo ingreso, siendo este el dato elegido para su procesamiento por ser un número único e irrepitable con el cual se puede recuperar una información determinada, la opción de Deshacer registro en el caso de que haya colocado el número de cédula errado y la de Guardar.



Figura # 4

5.- Posteriormente se presenta el formulario el cual presenta los elementos necesarios para registrar los datos más relevantes del estudiante, Nombres, Apellidos, Fecha de nacimiento, Carrera actual y en el caso de ser egresado de varias carreras se visualizará cada una de ellas en el status, y de igual forma aparece la opción para elegir a cuál de los 22 Centros Locales pertenece.

Así mismo, se observan 5 botones que van a permitir agregar nuevos registros, deshacerlos, eliminarlos, guardarlos o en su defecto imprimir la información deseada.

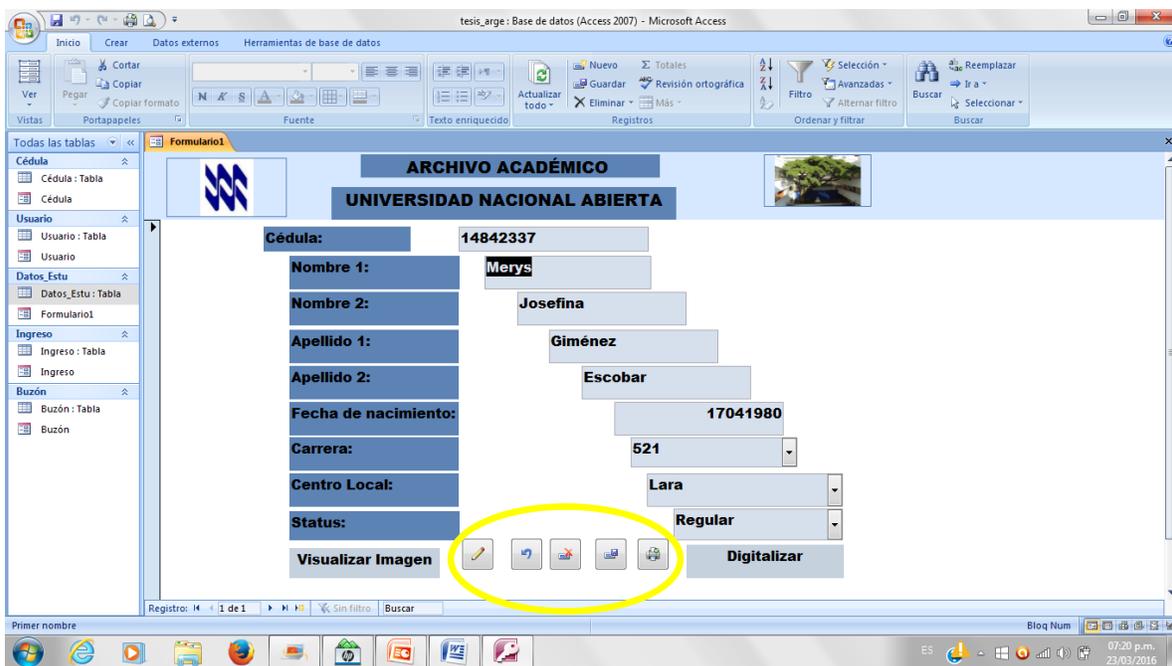


Figura # 5

6.- Por otra parte es en este formulario donde se podrá digitalizar y visualizar los documentos contenidos en cada expediente.

The screenshot shows a Microsoft Access 2007 window titled 'tesis_arge: Base de datos (Access 2007) - Microsoft Access'. The interface includes a ribbon with tabs for 'Inicio', 'Crear', 'Datos externos', and 'Herramientas de base de datos'. A left-hand pane lists various tables and forms, with 'Formulario1' selected. The main area displays a form for 'ARCHIVO ACADÉMICO' of 'UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA'. The form contains the following fields and values:

Cédula:	14842337
Nombre 1:	Merys
Nombre 2:	Josefina
Apellido 1:	Giménez
Apellido 2:	Escobar
Fecha de nacimiento:	17041980
Carrera:	521
Centro Local:	Lara
Status:	Regular

At the bottom of the form, there are two buttons: 'Visualizar Imagen' and 'Digitalizar'. Both buttons are highlighted with yellow arrows. The status bar at the bottom indicates 'Primer nombre', 'Registro: 1 de 1', and 'Bloq Num'.

Figura # 6

Procedimiento para visualizar la información cargada en el Servicio de Información en línea para el Archivo Académico de la Universidad Nacional Abierta

1.- Para iniciar con la base de datos primeramente se debe ingresar con tu usuario y clave de acceso, siendo esta la forma más confiable para cada Funcionario del archivo, quedando registrado quien fue la última persona en acceder a la información en caso de presentarse alguna dificultad se visualiza en esta opción.

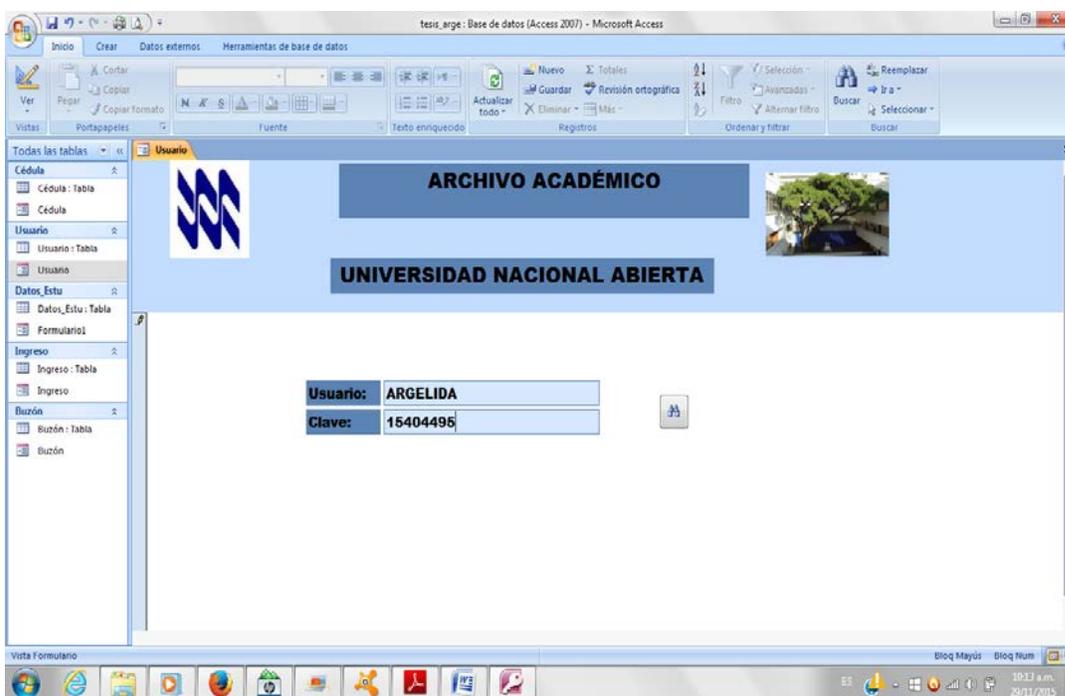


Figura # 7

2.- El Funcionario del archivo dispondrá de esta pantalla donde podrá visualizar si posee algún correo de solicitud de información por parte de los analistas de DRyCE o de la División de Grado.

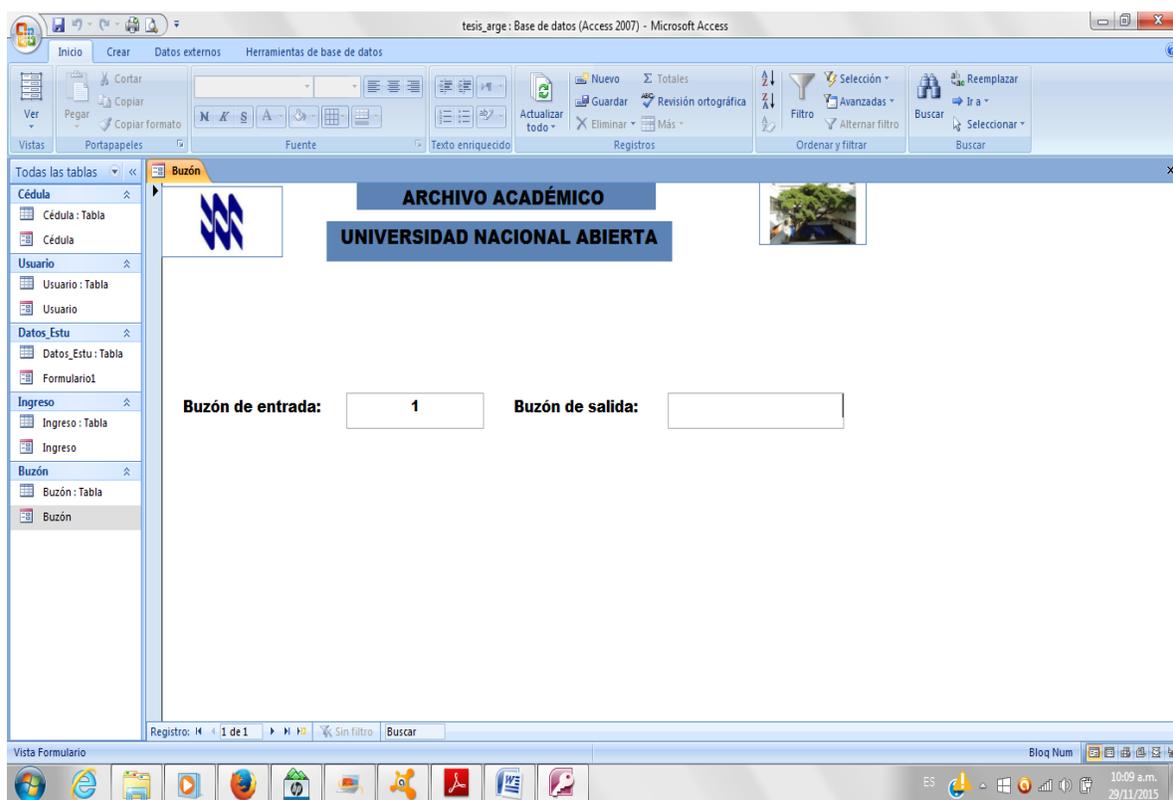


Figura # 8

4.- Posteriormente en la siguiente pantalla o interfaz, se coloca el número de cédula de identidad del estudiante, como se mencionó antes, es un número único e irrepetible con el cual se ingresa, recupera o ubica cualquier información que los analistas hallan solicitado al archivo a través del correo electrónico. Igualmente contiene los botones de agregar nuevo registro, buscar, deshacer o guardar.

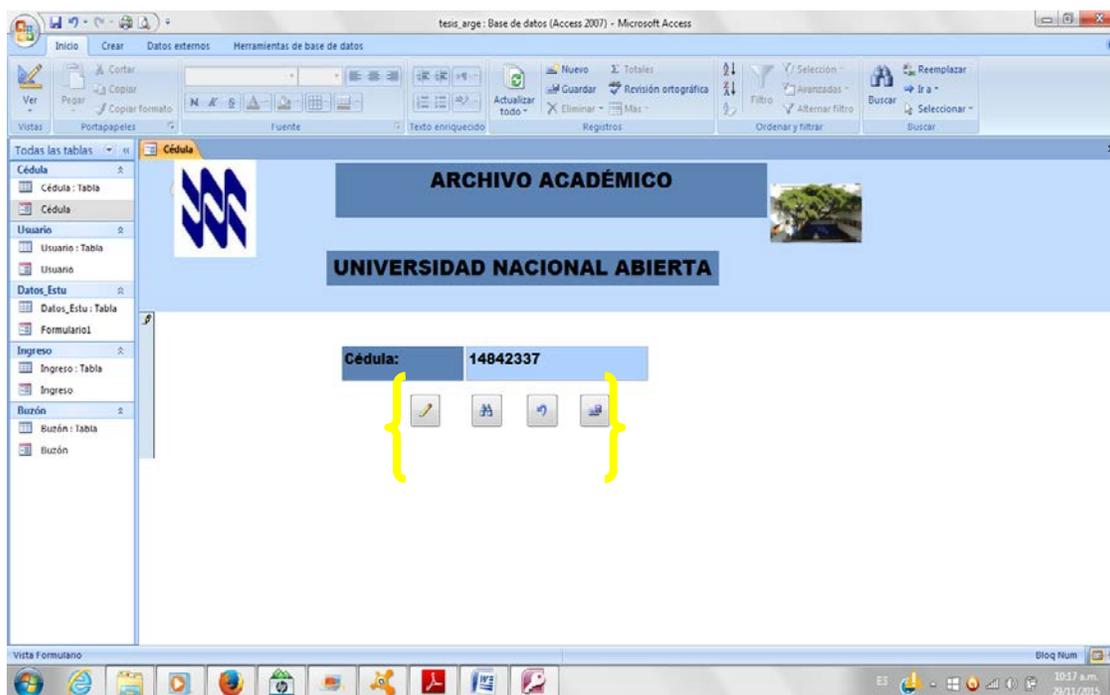


Figura # 9

5.- En la siguiente pantalla ya se pueden apreciar los datos completos del estudiante, la cual posee una lista desplegable tanto de las diferentes carreras que se dictan en la UNA, como de los diferentes centros locales a los cuales los estudiantes pueden estar suscritos, y el status en el que se encuentra actualmente. Contiene además sus respectivos botones de ingreso, buscar, eliminar, guardar e imprimir.

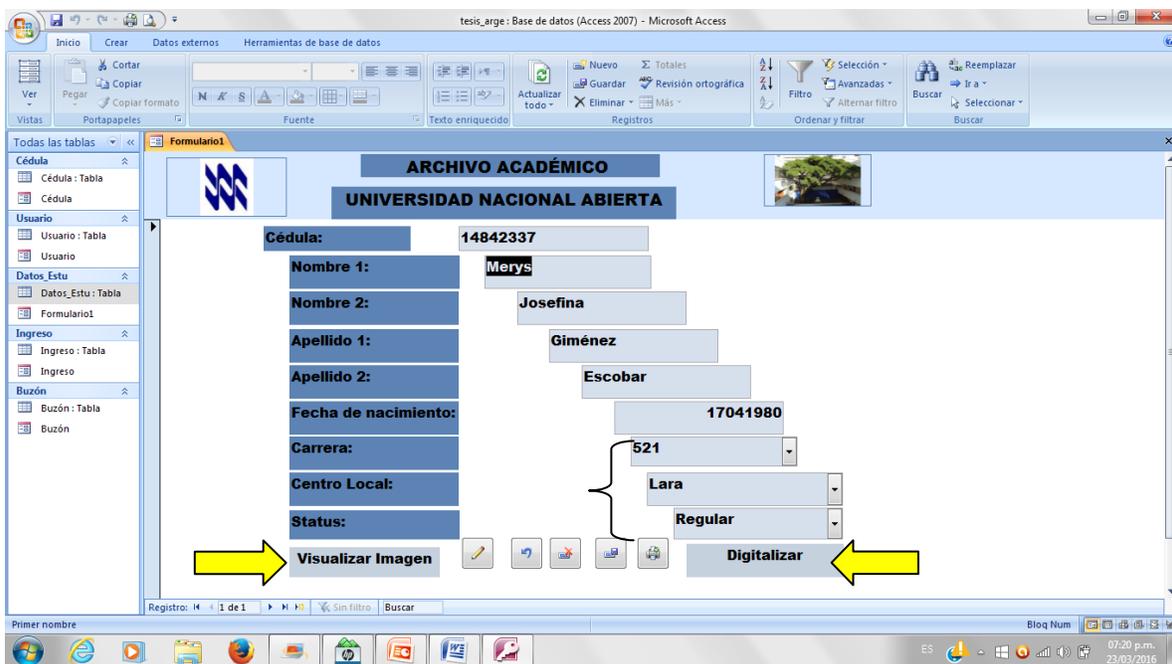


Figura #10

6.- Por último se presenta la pantalla donde se puede visualizar los documentos digitalizados en formato PDF, los cuales están contentivos en el expediente de cada estudiante inscrito en la Universidad Nacional Abierta.

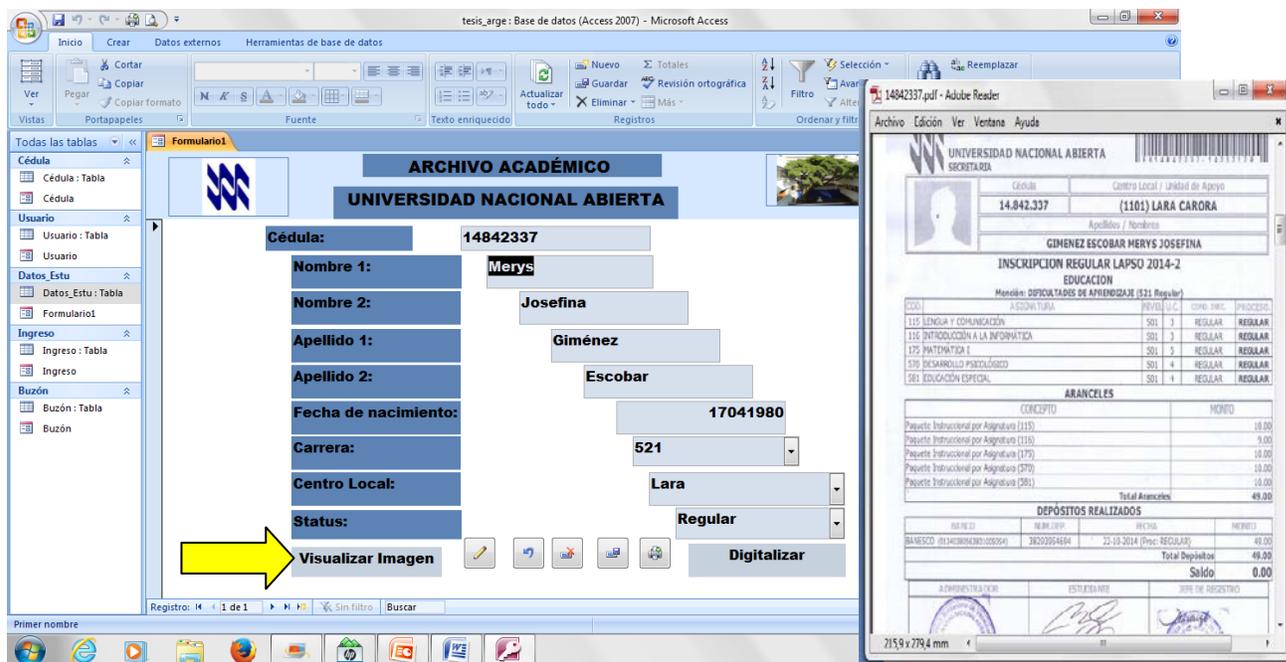


Figura # 11

7.- Por último el servicio debe contar con un Funcionario- Administrador, el cual va a ser el encargado de realizarle semanalmente un respaldo de toda la información registrada por los funcionarios, esto va a permitir que el servidor tenga una copia para evitar posibles pérdidas de información, a su vez, chequeará cada uno de los campos llenados en función de que no halla ningún espacio vacío al momento de cargar datos; de igual manera llevará el control de registros eliminados; y también informará al Jefe Archivista si se están cumpliendo las normativas establecidas para cargar los datos de acuerdo a los procedimientos archivísticos.

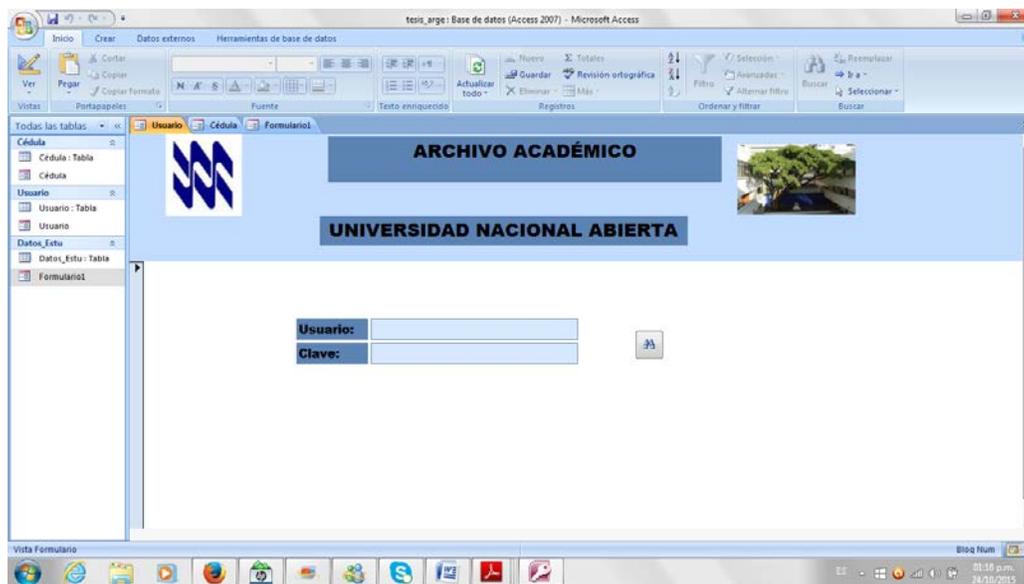


Figura # 12

5.3.- Bases Legales

Ley Orgánica de la Administración Pública

Gaceta Oficial N° 37.305 de fecha 17 de octubre de 2001

LEY ORGÁNICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

TÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

TÍTULO VII

DE LOS ARCHIVOS Y REGISTROS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Capítulo I

Del Sistema Nacional de Archivo

Concepto de órgano de archivo

Artículo 140. A los efectos de la presente Ley se entiende por órgano de archivo, al ente o unidad administrativa del Estado que tiene bajo su responsabilidad la custodia, organización, conservación, valoración, selección, desincorporación y transferencia de documentos oficiales sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, pertenecientes al Estado o aquellos que se derivan de la prestación de un servicio público por comunidades organizadas, organizaciones públicas no estatales y entidades privadas.

Objetivo de los archivos de la Administración Pública

Artículo 141. El objetivo esencial de los órganos de archivo del Estado es el de conservar y disponer de la documentación de manera organizada, útil, confiable y oportuna, de forma tal que sea recuperable para uso del Estado, en servicio de los particulares y como fuente de la historia.

Finalidad de los órganos de archivo

Artículo 142. En cada órgano o ente de la Administración Pública habrá un órgano de archivo con la finalidad de valorar, seleccionar, desincorporar y transferir a los archivos intermedios o al Archivo General de la Nación, según sea el caso, los documentos, expedientes, gacetas y demás publicaciones que deban ser archivadas conforme al reglamento respectivo.

Deberes del Estado

Artículo 143. El Estado creará, organizará, preservará y ejercerá el control de sus archivos y propiciará su modernización y equipamiento para que cumplan la función probatoria, supletoria, verificadora, técnica y testimonial.

El Archivo General de la Nación

Artículo 144. El Archivo General de la Nación es el órgano de la Administración Pública Nacional responsable de la creación, orientación y coordinación del Sistema Nacional de Archivos y tendrá bajo su responsabilidad velar por la homogeneización y normalización de los procesos de archivo, promover el desarrollo de los centros de información, la salvaguarda del patrimonio documental y la supervisión de la gestión archivística en todo el territorio nacional.

El Sistema Nacional de Archivos

Artículo 145. Integran el Sistema Nacional de Archivos: el Archivo General de la Nación y los órganos de archivo de los órganos y entes del Estado.

Los entes u órganos integrantes del Sistema Nacional de Archivos, de acuerdo con sus funciones, llevarán a cabo los procesos de planeación, programación y desarrollo de acciones de asistencia técnica, ejecución, control y seguimiento, correspondiéndole al Archivo General de la Nación coordinar la elaboración y ejecución del Plan Nacional de Desarrollo Archivístico.

El Plan Nacional de Desarrollo Archivístico

Artículo 146. El Plan Nacional de Desarrollo Archivístico se incorporará a los planes de la Nación y se elaborará con la participación y cooperación de las universidades con carreras en el campo de la archivología. (s/p).

Ley Especial Contra los Delitos Informáticos

Gaceta Oficial N° 37.313 de fecha 30 de Octubre de 2001

Artículos 1° al 2°; 12° y 20°

LEY ESPECIAL CONTRA LOS DELITOS INFORMÁTICOS

TÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto de la Ley. La presente Ley tiene por objeto la protección integral de los sistemas que utilicen tecnologías de información, así como la prevención y sanción de los delitos cometidos contra tales sistemas o cualesquiera de sus componentes, o de los delitos cometidos mediante el uso de dichas tecnologías, en los términos previstos en esta Ley.

Artículo 2. Definiciones. A efectos de la presente Ley, y cumpliendo con lo previsto en el artículo 9 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, se entiende por:

a) Tecnología de Información: rama de la tecnología que se dedica al estudio, aplicación y procesamiento de datos, lo cual involucra la obtención, creación, almacenamiento, administración, modificación, manejo, movimiento, control, visualización, transmisión o recepción de información en forma automática, así como el desarrollo y uso del “hardware”, “firmware”, “software”, cualesquiera de sus componentes y todos los procedimientos asociados con el procesamiento de datos.

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

c) Data (datos): hechos, conceptos, instrucciones o caracteres representados de una manera apropiada para que sean comunicados, transmitidos o procesados por seres humanos o por medios automáticos y a los cuales se les asigna o se les puede asignar un significado.

d) Información: significado que el ser humano le asigna a la data utilizando las convenciones conocidas y generalmente aceptadas.

e) Documento: registro incorporado en un sistema en forma de escrito, video, audio o cualquier otro medio, que contiene data o información acerca de un hecho o acto capaces de causar efectos jurídicos.

f) Computador: dispositivo o unidad funcional que acepta data, la procesa de acuerdo con un programa guardado y genera resultados, incluidas operaciones aritméticas o lógicas.

g) Hardware: equipos o dispositivos físicos considerados en forma independiente de su capacidad o función, que conforman un computador o sus componentes periféricos, de manera que pueden incluir herramientas, implementos, instrumentos, conexiones, ensamblajes, componentes y partes.

h) Firmware: programa o segmento de programa incorporado de manera permanente en algún componente del hardware.

i) Procesamiento de datos o de información: realización sistemática de operaciones sobre data o sobre información, tales como manejo, fusión, organización o cómputo.

j) Seguridad: condición que resulta del establecimiento y mantenimiento de medidas de protección, que garanticen un estado de inviolabilidad de influencias o de actos hostiles específicos que puedan propiciar el acceso a la data de personas no autorizadas, o que afecten la operatividad de las funciones de un sistema de computación.

k) Virus: programa o segmento de programa indeseado que se desarrolla incontroladamente y que genera efectos destructivos o perturbadores en un programa o componente del sistema.

l) Tarjeta inteligente: rótulo, cédula o carnet que se utiliza como instrumento de identificación; de acceso a un sistema; de pago o de crédito, y que contiene data, información o ambas, de uso restringido sobre el usuario autorizado para portarla.

m) Contraseña (password): secuencia alfabética, numérica o combinación de ambas, protegida por reglas de confidencialidad, utilizada para verificar la

autenticidad de la autorización expedida a un usuario para acceder a la data o a la información contenidas en un sistema.

n) Mensaje de datos: cualquier pensamiento, idea, imagen, audio, data o información, expresados en un lenguaje conocido que puede ser explícito o secreto (encriptado), preparados dentro de un formato adecuado para ser transmitido por un sistema de comunicaciones.

Artículo 12. Falsificación de documentos. Quien, a través de cualquier medio, cree, modifique o elimine un documento que se encuentre incorporado a un sistema que utilice tecnologías de información; o cree, modifique o elimine datos del mismo; o incorpore a dicho sistema un documento inexistente, será penado con prisión de tres a seis años y multa de trescientas a seiscientas unidades tributarias. Cuando el agente hubiere actuado con el fin de procurar para sí o para otro algún tipo de beneficio, la pena se aumentará entre un tercio y la mitad.

El aumento será de la mitad a dos tercios si del hecho resultare un perjuicio para otro.

Capítulo III

De los Delitos Contra la Privacidad de las Personas y de las Comunicaciones

Artículo 20. Violación de la privacidad de la data o información de carácter personal.

Toda persona que intencionalmente se apodere, utilice, modifique o elimine por cualquier medio, sin el consentimiento de su dueño, la data o información personales de otro o sobre las cuales tenga interés legítimo, que estén incorporadas en un computador o sistema que utilice tecnologías de información, será penada con prisión de dos a seis años y multa de doscientas a seiscientas unidades tributarias. La pena se incrementará de un tercio a la mitad si como

consecuencia de los hechos anteriores resultare un perjuicio para el titular de la data o información o para un tercero. (p. 1-5).

LEY ORGÁNICA DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

Art. 3. Numeral 2; Art. 4 Numeral 6-7

TÍTULO I DISPOSICIONES

FUNDAMENTALES

Artículo 3. Forman parte del Sistema Nacional de Ciencia Tecnología e Innovación, las instituciones públicas o privadas que generen y desarrollen conocimientos científicos y tecnológicos, como procesos de innovación, y las personas que se dediquen a la planificación, administración, ejecución y aplicación de actividades que posibiliten la vinculación efectiva entre la ciencia, la tecnología y la sociedad. A tal efecto, los sujetos que forman parte del Sistema son:

2.- Las instituciones de educación superior y de formación técnica, academias nacionales, colegios profesionales, sociedades científicas, laboratorios y centros de investigación y desarrollos, tanto públicos como privados.

Ámbito de Acción

Artículo 4. De acuerdo con esta Ley, las acciones en materia de ciencia, tecnología, innovación y sus aplicaciones, estarán dirigidas a:

6. Impulsar el fortalecimiento de una infraestructura adecuada y el equipamiento para servicios de apoyo a las instituciones de investigación y desarrollo y de innovación tecnológica.

7. Estimular la capacidad de innovación tecnológica del sector productivo, empresarial y académico, tanto público como privado.

CONCLUSIONES

En definitiva se concluye en el trabajo de investigación que es necesario normalizar y ejecutar de forma profesional los procesos archivísticos necesarios para el buen funcionamiento del Archivo Académico, en virtud de esto inferir que, en pro de las mejoras en cuanto al servicio de préstamo de los expedientes que allí se custodian y resguardan, unificar los criterios archivísticos entre todos los funcionarios del archivo, y que esto a su vez permita acceder a la información de forma eficiente, eficaz y en el tiempo de respuesta adecuado para su entrega, sin duda alguna el diseño del servicio de información en línea proporcionaría las herramientas necesarias para el logro eficiente de esos objetivos.

Con respecto a la forma en cómo debía estar integrado el expediente regular, se logró normalizar su estructuración, y estandarización.

En este orden de ideas, además se consiguió evaluar documentación importante que se encontraba como información sobrante, la cual se procedió a integrar a expedientes ya existentes y en su defecto a crear expedientes con esa documentación ya identificada y clasificada.

A través de esto se evidenció que existe documentación que el Departamento de Registro y Control de Estudios solicita con mayor frecuencia al archivo para su consulta, como lo son: planilla de inscripción, equivalencias, reingreso de egresados, documentos personales (notas certificados, título de bachiller, fondo negro) por lo que se considera son documentos principales que se requieren ser digitalizados con mayor cuidado.

En este orden de ideas, es pertinente proporcionar tanto al Archivo Académico como a sus unidades adscritas a la Dirección de Registro y Control de Estudios de las herramientas tecnológicas indispensables para ofrecer un servicio de información de calidad, como lo son equipos que trabajen bajo el sistema operativo de Linux, ya que es una exigencia por parte del estado el uso de software gratuito, scanners y fotocopiadoras, con el fin de reorientar los objetivos enmarcados en ofrecer un servicio confiable, eficiente, y diseñado para satisfacer las necesidades informacionales del usuario, quien es finalmente la base fundamental dentro de la institución académica.

Por consiguiente la propuesta para el diseño del servicio de información en línea para el Archivo Académico, representará un avance extraordinario para la unidad, ya que a través de él permitirá ofrecer un servicio eficaz, respondiendo a las solicitudes sin límite de usuarios, con un tiempo de respuesta favorable tanto para los funcionarios del archivo como para los analistas de la Dirección de Registro y de Grado, ya que no será necesario esperar que ninguna unidad haga entrega del expediente, ya que será enviado por correo ya digitalizado, en este

sentido, se minimizará la asistencia del analista al archivo permitiendo que no abandone su sitio de trabajo, utilizando ese tiempo para ejecutar el resto de sus funciones, es decir, el servicio en línea por medio de una plataforma tecnológica en Linux evitando a su vez la constante manipulación y deterioro del expediente, y por consiguiente disminuyendo el volumen de documentación existente en la unidad de información.

RECOMENDACIONES

- Se sugiere que el servicio de información en línea deba ejecutarse a través de internet, y que las solicitudes se realicen a través del correo electrónico.
- De acuerdo a los requerimientos del servicio de información, se recomienda modernizar la plataforma tecnológica del Archivo Académico, en función de poder ejecutarlo en base al sistema operativo Linux, siendo este el que actualmente se está migrando toda la información en la institución.
- Se recomienda la realización de un manual de normas de forma tal que los Funcionarios del archivo puedan regirse para la ejecución y buen desarrollo del servicio de información en línea, y descripción de los mismos a través de la Norma ISAD (G).
- A su vez es necesaria capacitación del personal que allí labora para los procesos de digitalización de los expedientes.
- Diseñar un nuevo modelo de formato de préstamo de expedientes normalizado con el cual se pueda llevar un mejor control de la información solicitada.

- Se recomienda diseñar una tabla de retención documental en la cual se pueda asignar el tiempo de permanencia en el archivo; identificar, seleccionar, valorar, eliminar o conservar la documentación en el archivo.
- Por otra parte rediseñar los espacios físicos del Archivo Académico en función de ubicar adecuadamente la documentación.
- Se sugiere que a la hora de diseñar el servicio de información en línea, se tome en cuenta que sus interfaces estén elaboradas en base a la inclusión de las personas que poseen alguna discapacidad visual.
- Así mismo, respetar los lineamientos para la clasificación, ordenación, selección, conservación, administración y difusión de toda la documentación que ingrese al Archivo Académico para su debido procesamiento.
- Se recomienda actualizar todos los equipos tecnológicos en base a ofrecer un mejor servicio en la unidad de información, es estrictamente necesario estar a la par de las tecnologías, que tanto los Funcionarios del Archivo Académico como los Analistas de la Dirección de Registro y Control de Estudios y de la División de Grado utilicen computadoras, scanner y fotocopadoras elementos indispensables para el buen desarrollo y funcionamiento de sus respectivos departamentos.

FUENTES BIBLIOGRÁFICAS CONSULTADAS

ALFONZO, Ili. (1999). *Técnicas de investigación bibliográfica*. Caracas: Contexto Editores.

ARIAS, Fidas. G. (2006). *El proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica*. Caracas, Editorial Episteme C.A.

BALESTRINI, Miriam Acuña. (2002). *Como se elabora un proyecto de investigación*. Caracas: Editorial. BI Consultores Asociados, servicio Editorial Venezuela, 6ta ed.

CRUZ MUNDET, José Ramón. (2003). *Manual de Archivología*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.

Directrices para Proyectos de Digitalización. (2002). De colecciones y fondos de dominio público en particular para aquellos custodiados en Bibliotecas y Archivos. International Federation of Library Associations and Institutions, La Haya, Holanda.

GARCÍA M, Ferrando; Jesús Ibáñez y Francisco Alvira, (Compiladores). (2001). *En Cómo se elabora el proyecto de Investigación*. España, Alianza Editorial. Citado por Mirian Balestrini Acuña.

GARCÍA, Martha; Gutiérrez, Lisbeth. (2009). *Diseño de un servicio de información en línea para el archivo del Departamento de Recursos Humanos de*

Electrificación del Caroní (EDELCA). Trabajo de Licenciatura, Caracas: Universidad Central de Venezuela, Facultad de Humanidades y Educación.

HEREDIA H. Antonia. (2008). *Archivística General. Teoría y Práctica*. Sevilla, Excma. Diputación Provisional de Sevilla.

LEÓN, Sergei. (2006). *Propuesta para el diseño de un Servicio de Información en Línea en el Archivo de la División de Recursos Humanos, adscrito a la Universidad de la Fuerza Armada Nacional (UNEFA)*. Trabajo de Licenciatura, Caracas: Universidad Central de Venezuela, Facultad de Humanidades y Educación.

Manual de Organización de la Universidad Nacional Abierta. (2005). Estructura y Organización de la Secretaría Tomo V, junio Centro de Programación.

MARTÍN, Gavilán, César. (2009). *Temas de Biblioteconomía; Concepto y función de archivo; Clases de archivos; El Sistema Archivístico Español*.

MONTILVA, Jonás. (1999). *Desarrollo de Sistemas de Información / Jonás Montilva*. Mérida: ULA. Textos Avedes.

Normativa para el resguardo, custodia y vigencia de los documentos relacionados con los procesos del aprendizaje y los procedimientos administrativos en los archivos sectoriales del nivel central, centros locales y unidades de apoyo. (2009). Universidad Nacional Abierta.

PERNÍA, Humberto Alí. (1990). *Diccionario de Archivología: términos relativos a la archivología, paleografía, diplomática y materias afines*. Caracas: Archivo General de la Nación.

RÍOS R, Yurimar. (2006). *Propuesta de un Servicio de Información en línea para el Archivo de Recursos Humanos de la compañía RC*. Trabajo de Licenciatura, Caracas: Universidad Central de Venezuela, Facultad de Humanidades y Educación.

RIVEROL, Isneida. (2004). *Propuesta de diseño del Servicio de Información en Línea para el Archivo del Escritorio Jurídico Benson, Pérez Matos, Antakly & Watts*, Master en Ciencias de la Información, Caracas.

ROTUNDO, Emiro. (1985). *Introducción a la Teoría General de los Sistemas*. / Emiro Rotundo – Caracas: Universidad Central de Venezuela, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales.

SCHELLEMBERG, Theodore R. (1960). *La importancia de los archivos en Boletín de la Academia Nacional de la Historia XLII N° 171*. Caracas.

SCHELLEMBERG, Theodore R. (1958). *Archivos Modernos: Principios y técnicas*. 2ª ed. Habana: Archivo Nacional, Publicaciones del Comité de Archivos de la Comisión de Historia. Instituto Panamericano de Geografía e Historia, 4.

SENN, James A. (1998). *Análisis y Diseño de Sistemas de Información*. México DF: Mc Graw – Hill, pág. 27, 28, 29.

TANODI, A. (1982). *Introducción y clasificación en Archivística, PNUD capacitación a distancia*. Santiago de Chile.

VÁZQUEZ Murillo, M. (2004). *Administración de documentos y archivos: Planteos para el siglo XXI*. Buenos Aires: Alfagrama.

VÁZQUEZ Murillo, M. (1997). *Introducción a la Archivología. Guía de estudio*. Santa Fe de Bogotá: Archivo General de la Nación de Colombia.

FUENTES ELECTRÓNICAS CONSULTADAS

A. Brief. *Una breve historia de internet.* N° 130-131. Consultado el 03/01/2015.
[En línea]:

<http://www.escet.urjc.es/~iae/documentos/Practica3Original.pdf>

Archivística, Archivo, Documento De... - Dialnet. Consultado el 09/01/2015. [En línea]:

https://www.google.co.ve/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=5&cad=rja&uact=8&ved=0CDQQFjAEahUKEwia5Pjmw43HAhULqh4KHclCM8&url=http%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F283269.pdf&ei=JrG_VZq5MlvUesLJoPgM&usg=AFQjCNF2MEkD0FZgsNctIkeuD2yEVVcqWw&sig2=sTjS WF8GShDGtAEZkUMtLg&bvm=bv.99261572,d.dmo

AGUDELO B., Mónica María. *Gestión de Contenidos de Educación Virtual de Calidad del Ministerio de Educación de Colombia en asocio con la Universidad de Antioquia.* Colombia. Consultado el 03/01/2015. [En línea]:

http://aprendeonline.udea.edu.co/lms/men/docsoac3/0301_metadatos.pdf

BARNARD, Amozorrutia Alicia. (2013). *Archivos electrónicos. Textos y contextos II. Red Nacional de Archivos de Instituciones de Educación Superior.* Serie Formación Archivística. México. Consultado el 04/01/2015. [En línea]:

<http://www.renaies.org/descargas/fa8.pdf>

Biblioteca Digital UNA. *Proyecto de creación de la Universidad Nacional Abierta.* (2007). Consultado el 25/03/2015. [En Línea]:

<http://biblo.una.edu.ve/docu.7/bases/marc/texto/l24719.pdf>

DATE, Christopher J. *Introducción a los Sistemas de bases de datos.* Consultado el 03/01/2015. [En línea]:

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=Vhum351T-K8C&oi=fnd&pg=PA1&dq=modelos+de+bases+de+datos&ots=fyJ6LSc65m&sig=mqa844V-VVxTJEdc5nFuQr1WLHU#v=onepage&q=modelos%20de%20bases%20de%20datos&f=false>

Diccionario de Terminología Archivística. (1993). *Comisión de Terminología de la Dirección de Archivos Estatales.* Madrid. Consultado el 11/01/2015. [En línea]:

<http://www.mecd.gob.es/cultura-mecd/areas-cultura/archivos/mc/dta/portada.html>

Diseño Web Centrado en el Usuario: Usabilidad y *Arquitectura de la información.* Yusef Hassan & Francisco J. Martín Fernández & Ghzalalazza. núm. 2, 2004. Consultado el 29/03/2015. [En línea]:

http://eprints.rclis.org/8998/1/Dise%C3%B1o_Web_Centrado_en_el_Usuario_Usabilidad_y_Arquitectura_de_la_Informaci%C3%B3n.pdf

Agudelo Mejía, Mónica. EAD. Norma de Descripción Codificada de Archivos. Consultado el 12/01/2015. [En línea]:

<http://www.upf.edu/hipertextnet/numero-2/ead.html#4>

Fuster, R. Francisco. (1999). *Archivística, Archivo, Documento de Archivo, necesidad de clasificar los conceptos*. Facultad de Ciencias de la Documentación. Universidad de Murcia España. Consultado el 12/01/2015. [En línea]:

https://www.google.co.ve/?gws_rd=ssl#q=Archiv%C3%ADstica%2C+Archivo%2C+Documento+de+Archivo%2C+necesidad+de+clasificar+los+conceptos.+Facultad+de+Ciencias+de+la+Documentaci%C3%B3n.+Universidad+de+Murcia+Espa%C3%B1a.

GARCÍA CABALLERO, Ricardo and Méndez, Eva. *Nuevas Tecnologías y Servicios de información gráfica: reflexiones para el profesional de la información ante la digitalización de imágenes fijas*. (1998). In IV Jornadas de Documentación Automatizada, Valencia (Spain), 19-21 Octubre. Consultado el 29/03/2015. [En línea]:

<http://eprints.rclis.org/12696/1/Fesabid98.pdf>

GARCÍA, Merino, T. Gutiérrez Arranz, A. M" Santos Álvarez, M" V. (1997). *Intranet: Revolución y Renovación Organizativa*. Universidad de Valladolid. Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa. Vol. 3, N° 3, p. 61-72. Consultado el 03/01/2015. [En línea]:

<http://dialnet.unirioja.es/download/articulo/187749.pdf>

Historia de la Universidad Nacional Abierta. *Historiadelauna.blogspot.com/*

Consultado el 29/03/2015. [En línea]:

<http://historiadelauna.blogspot.com/>

HURTADO Jacqueline. *Ciclo Holístico de la Investigación.* Infograma nº 7.

Consultado el 01/02/2015 a las 10:40 am [En línea]:

[http://asesores-
unefa.wikispaces.com/file/view/TIPOS+INVESTIGACION+HOLISTICA+Hurtado+d
e+Barrera.pdf](http://asesores-
unefa.wikispaces.com/file/view/TIPOS+INVESTIGACION+HOLISTICA+Hurtado+d
e+Barrera.pdf)

HURTADO Jacqueline. *Investigación Holística.* Blog sobre metodología de la investigación, la epistemología y la didáctica desde una comprensión sintagmática de la ciencia. Consultado el 01/02/2015. [En línea]:

<http://investigacionholistica.blogspot.com/2008/02/la-investigacin-proyectiva.html>

HURTADO, Zaida. *Estudio Comparativo Parcial entre la Universidad Nacional Abierta (UNA) de Venezuela y la Universidad Estatal a Distancia (UNED) de Costa Rica.* Revista Iberoamericana de Educación a Distancia (RIED). Venezuela, junio 1999. Volumen 2, N° 1. Consultado el 02/01/2015. [En línea]:

<http://revistas.uned.es/index.php/ried/article/view/2088>

ISO. Norma ISO/FDIS 9241-11. Ergonomic requirements for office work with visual display terminal. Genève: ISO, s.a. Consultado el 05/01/2015. [En línea]:

<http://olgacarreras.blogspot.com.es/2012/03/estandares-formales-de-usabilidad-y-su.html#cap3>

Ley Especial Contra los Delitos Informáticos. Gaceta Oficial N° 37.313 de fecha 30 de Octubre de 2001. (p. 1-5)

Artículos 1° al 2°; 12° y 20°. Consultado el 20/11/15 a las 2:25 pm [En línea]:

http://www.oas.org/juridico/spanish/mesicic3_ven_anexo18.pdf

Ministerio de Ciencia Tecnología e Información. Ley Orgánica de Ciencia y Tecnología. Consultado el 20/11/15 a las 2:25 pm [En línea]:

<http://www.ucgmerida.gob.ve/documentos/biblioteca-institucional/leyes/ley-organica-de-ciencia-tecnologia-e-innovacion/view>

Ley Orgánica de la Administración Pública. Gaceta Oficial N° 37.305 de fecha 17 de octubre de 2001. LEY ORGÁNICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. (s/p). Consultado el 20/11/15 a las 2:25 pm [En línea]:

http://www.me.gob.ve/media/contenidos/2006/d_269_9.pdf

Líneas de Investigación actual CIDECI de la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad Central de Venezuela. Consultado el 10/06/14 a las 2:25 pm [En línea]: <http://www.ucv.ve/estructura/facultades/facultad-de-humanidades-y-educacion/escuelas/bibliotecologia-y-archivologia/investigacion/lineas-de-investigacion.html>

Metadatos. Consultado el 12/01/2015. [En línea]:

http://www.aefp.org.es/NS/Documentos/Guias-Manuales/JCYLRecomendaciones_Digitalizacion_Archivos2011.pdf

Metodología de la Investigación: *Tipos de muestreo.* Consultado el 09/06/14 a las 8:07 pm [En línea]: [www.http://metodologia02.blogspot.com/p/tipos-de-muestreo.html](http://metodologia02.blogspot.com/p/tipos-de-muestreo.html)

Norma Internacional ISO 9000. (2005). Consultado el 09/06/14 a las 8:07 pm [En línea]:

PDF]NORMA INTERNACIONAL ISO 9000

www.rree.go.cr/file-dd.php?id_file=340

Objetivos de los Sistemas de Información. Consultado el 02/01/2015. [En línea]:

<http://sistemasdeinformacion-ka-al.blogspot.com/2009/06/objetivos-basicos.html>

Organigrama de Secretaria de la Universidad Nacional Abierta. Resolución N° C.D. 1870. 28/07/2004. Consultado el 02/01/2015 a las 11:31 pm [En línea]: <http://www.una.edu.ve/index.php/2012-05-03-15-37-38/2012-05-03-15-44-13>

PÉREZ, Eduardo (2012). *Diseño de un servicio de información documental para la División de Archivo Histórico Estadístico adscrita a la Dirección General de*

Estadísticas Electorales del Consejo Nacional Electoral (CNE). Consultado el 08/05/2015 a las 11:31 pm [En línea]:

<http://saber.ucv.ve/123456789/1103>

Plan Estratégico De La Una: Presente Y Futuro Desde Un Punto De Vista Colectivo. (2005). Consultado el 02/01/2015. [En línea]:

<http://biblo.una.edu.ve/docu.7/bases/marc/texto/d31209.pdf>

LÓPEZ Yépes, José. Reflexiones sobre el concepto de documento ante la revolución de la información: ¿un nuevo profesional del documento?, Escuela Universitaria de Biblioteconomía y Documentación Universidad Complutense de Madrid (1997). Consultado el 29/03/2015 a las 11:31 pm [En línea]:

<http://www.iberid.eu/ojs/index.php/scire/article/view/1064/1046>

Reglamento Universidad Nacional Abierta. Consultado el 09/01/2015. [En línea]:

<http://biblo.una.edu.ve/docu.7/bases/marc/texto/d33442.pdf>

RODRÍGUEZ Yunta, Luis. (2001). *Bases de datos documentales: estructura y uso.* Maldonado, Ángeles (coord.). La información especializada en Internet. Madrid: CINDOC. Consultado el 03/01/2015. [En línea]:

<http://docencia.lbd.udc.es/bdd/teoria/tema1/1.3-IntroduccionALasBDsDocumentales.pdf>

SÁNCHEZ Yopazá Wilson Ramiro. (2012). *Guía de Metadatos. Guía para la formulación de un esquema de metadatos para la gestión de documentos.* Archivo General de la Nación Colombia. Consultado el 04/01/2015. [En línea]:

www.archivogeneral.gov.co/sites/all/.../Guia%20de%20metadatos.pdf

Técnicas de Investigación Documental. Manual UPEL. Consultado el 02/01/2015. [En línea]: <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/07/investigacion-documental-manual-upel.html>

Tipos de Sistemas de información. Consultado el 03/01/2015. [En línea]:

<http://fccea.unicauca.edu.co/old/tiposdesi.htm>

Anexos



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



DISEÑO DE UN SERVICIO DE INFORMACIÓN EN LÍNEA PARA LA UNIDAD DE INFORMACIÓN DEL ARCHIVO ACADÉMICO, DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA EN CARACAS

CUESTIONARIO

Departamento: DRyCE

A continuación se le presentan una serie de preguntas relacionadas con el Diseño de un Servicio de Información en línea para la Unidad de Información del Archivo Académico en la Universidad Nacional Abierta, el cual ayudara en la elaboración de un Diagnóstico preciso de las necesidades informacionales que esta dirección presenta, el cual consta de ocho (08) preguntas entre abiertas y cerradas, aplicado a los Analistas de la Dirección de Registro y Control de Estudios (DRyCE).

A.- ¿Ud. Solicita en modo de préstamo documentos al Archivo Académico?

1.- SI ___

2.- NO ___

B.- ¿Qué tipo de documentos solicita?

1.- Equivalencias ___

2.- Reingresos de 3 o más lapsos ___

3.- Reingresos de Egresados ___

4.- Constancia de aprobación de Curso Introductorio ___

5.- Inscripción Regular ___

6.- Otros ___ Especifique

C.- ¿Con que frecuencia solicita ese tipo de documentación?

1.- Diariamente ___

2.- Semanalmente ___

D.- ¿A través de que medio es solicitada dicha información?

1.- De forma escrita ___

2.- Vía telefónica ___

3.- Personal ___

E.- ¿En la Dirección a la que Ud. pertenece llevan el control de solicitud de información?

1.- SI ___

2.- NO ___

F.- ¿Según su apreciación cual es el tiempo de respuesta por parte del Archivo Académico en cuanto a su solicitud?

1.- De Inmediato ___

2.- Respuesta tardía ___

G.- ¿Cree Ud. necesaria la implementación del Diseño de un Servicio de Información en línea para el Archivo Académico? Especifique.

1.- SI ___

2.- NO ___

H.- ¿Mencione que campos cree Ud. deba contener el Servicio de Información en línea? Especifique



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA

FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN

ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVOLOGÍA



DISEÑO DE UN SERVICIO DE INFORMACIÓN EN LÍNEA PARA LA UNIDAD DE INFORMACIÓN DEL ARCHIVO ACADÉMICO, DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA EN CARACAS

CUESTIONARIO

Departamento: Archivo Académico

A continuación se le presentan una serie de preguntas relacionadas con el Diseño de un Servicio de Información en línea para la Unidad de Información del Archivo Académico en la Universidad Nacional Abierta, el cual consta de once (11) preguntas entre abiertas y cerradas, aplicado a los Funcionarios que laboran directamente en la Unidad de Información del Archivo Académico, el cual figura como el objeto de estudio fundamental de esta investigación. Lea cuidadosamente cada interrogante, y responda de forma clara y concisa.

A.- ¿Con el diseño del servicio de información en línea, cree Ud. que se realizaran de forma eficiente los procesos archivísticos y de actualización de los expedientes académicos que allí se resguardan?

1.- SI ___

2.- NO ___

B.- ¿Cree Ud. que la creación de dicho servicio de información le proporcionara las herramientas necesarias para el correcto manejo, y difusión de la información contenida en cada expediente que se encuentre en la unidad?

1.- SI ___

2.- NO ___

C.- ¿Cree Ud. que al contar en su unidad de información con el servicio de información en línea, se evitara el extravió y deterioro de los documentos contenidos en cada expediente? Especifique

1.- SI ___

2.- NO ___

D.- ¿Considera Ud. que con el uso del servicio de información en línea en el archivo se podrá evitar la duplicidad de documentos, y por consiguiente la reducción en cuanto a volumen de información contenida en cada expediente?

1.- SI ___

2.- NO _

E.- Mencione ¿Qué tipo de documento se custodia en el Archivo Académico? Especifique.

F.- ¿En el Archivo Académico cuentan con un control de préstamo confiable? Especifique

G.- ¿Cree Ud. que dicho servicio de información contribuirá a minimizar el traslado constante de los analistas al Archivo Académico para la realización del préstamo de expedientes, y que esto a su vez favorecerá en un mejor desempeño y rendimiento laboral? Especifique

H.- ¿Con que frecuencia le solicitan información al archivo?

I.- Mencione ¿qué tipo de documento solicitan con frecuencia a la unidad de información? Especifique

J.- ¿Qué tipo de servicios ofrece la unidad de información?

1.- Consulta de documentos ___

2.- Consulta de expedientes___

3.- Envío de copias ___

K.- ¿Según su apreciación el tiempo de respuesta por parte del Archivo Académico en cuanto al tiempo de entrega de la información que le solicitan es?