

UNIVERSIDAD DE LA HABANA

Centro de Estudios de Técnicas de Dirección

**“PROPUESTA DE TAQUILLA ÚNICA PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL
MPPEU”**

Tesis presentada en opción al título académico de Máster en Dirección

Autora: Lic. Rosalia del Carmen Yusti Silva

Tutora: MSc. María Teresa Agüero Torres

Caracas, 24 junio de 2013

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Rosalía Yusti Silva, declaro que el trabajo que presento como tesis de la Maestría en Dirección, titulado: **"PROPUESTA DE TAQUILLA ÚNICA PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL MPPEU"** es original, que soy el único autor de este trabajo y autorizo al Centro de Estudios de Técnicas de Dirección de la Universidad de La Habana para que haga uso del mismo con fines docentes.

Para que así conste, firmo la presente a los 24 días del mes de junio de 2013.



Firma de la autora

AUTORIZACIÓN DE DEFENSA

Yo MSc. María Teresa Agüero Torres, tutora de la tesis de Maestría en Dirección titulada **"PROPUESTA DE TAQUILLA ÚNICA PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL MPPEU"** de la maestrante Lic. Rosalía Del Carmen Yusti Silva, declaro que he realizado la última revisión de la tesis y considero que se encuentra apta para su defensa, por lo que solicito al Comité Académico de la Maestría que convoque el tribunal de defensa correspondiente.

Para que así conste, firmo la presente a los 24 días del mes de junio de 2013.



Firma de la tutora

DEDICATORIA

A mi querido y adorado esposo Yonattan Aguilera, a mis dos hermosos y amados hijos Alejandro y Santiago, a mi madre Vicenta, y a mi padre Pablo por todo el apoyo y palabras de aliento que siempre me brindaron en todo momento.

AGRADECIMIENTOS

Le agradezco a Dios, a mis Padres que me dieron la vida, a mi esposo, a mis dos hijos, a mi tutora la MSc. María Teresa Agüero Torres, que me guio siempre y en todo momento con firmeza, rigor y paciencia para poder culminar satisfactoriamente y a los profesores del CETED y en especial al Prof. Luis Barreiro, por su apoyo incondicional y a cada uno de mis compañeros de la maestría, amigos y amigas que coadyuvaron en la consolidación de esta tesis.

Agradezco de manera especial al difunto Cmdte Ex presidente de la República Bolivariana de Venezuela Hugo Rafael Chávez Frías, por brindarme esta oportunidad de cursar la Maestría en Dirección, a través del Convenio Integral de Cooperación Cuba Venezuela.

RESUMEN

En la República Bolivariana de Venezuela, se estableció por Decreto con rango, valor y fuerza de ley y promulgada por el Presidente Cmdte. Hugo Rafael Chávez Frías, la simplificación de los trámites administrativos, que realizan los ciudadanos ante los organismos de la Administración pública; con el fin de racionalizar las tramitaciones, mejorar su eficacia y efectividad, además de reducir los gastos operativos.

Conforme a esto y para mejorar su organización así como cumplir con la ley, establecida en el Ministerio del Poder Popular para la Educación Universitaria (MPPEU) se desarrolla una investigación con el objetivo diseñar la oficina de atención al ciudadano bajo el modelo de taquilla única (TU), para ello, se realiza primeramente, un análisis teórico sobre diferentes enfoques y estructuras organizativas y de los modelos de TU. en cuestión.

Se efectúa el diagnóstico de la situación actual que está afectando a los ciudadanos que realizan tramitaciones y solicitudes en el Ministerio mediante la utilización de varias técnicas de investigación a las 3 muestras de estudios y a partir del análisis de sus resultados se determina la necesidad de proponer la estructura del modelo de Taquilla Única como el elemento modernizador.

Puesta en ejecución, la TU optimizará el área de atención al ciudadano propiciando la eficiencia de los procedimientos oficiales del MPPEU con rapidez, calidad y satisfacer sus necesidades.

ÍNDICE DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
Problema de Investigación	2
Objetivo General.....	2
Objetivos Específicos	3
Hipótesis de Investigación	3
Metodología empleada	3
CAPÍTULO I. LA ORGANIZACIÓN Y EL MODELO DE TAQUILLA ÚNICA PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	5
I.1. Importancia y concepto de organización..	5
I.2. Componentes de la organización	7
I.3. Caracterización de los enfoque organizativos	10
I.4. Estructura organizativa	14
I.5. La Taquilla Única y su importancia.....	20
I.6. Las experiencias internacionales sobre Taquilla Única.....	21
I.7 La situación en Venezuela sobre TU y las leyes y los articulados en que se basa su creación	26
CAPÍTULO II. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS EN EL MPPEU.....	31
II.1. Breve descripción de los instrumentos aplicados	31
II.2. Análisis de la información obtenida	33
II.3. Valoración cualitativa de los resultados.....	50
II.4. Conclusiones generales del diagnóstico.....	52
CAPÍTULO III. PROPUESTA DEL DISEÑO DE TAQUILLA ÚNICA PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL MPPEU.....	54
III.1. Misión de la TU.....	54
III.2. Visión de la TU para trienio 2013-2015	54
III.3. Objetivos estratégicos de la TU para el año 2013	54
III.4. Valores de la TU	55
III.5. Organigrama de la Taquilla Única del MPPEU	56
III.6. Personal necesario	56
III.7. Niveles de autoridad y subordinación de la TU	57
III.8. Funciones de TU. como oficina de atención al ciudadano del MPPEU	55
III.9. Políticas de TU	60
III.10. Perfiles, competencias y funciones del personal de la TU	61
III.11. Espacio físico y mobiliario de la TU	84

III.12. Valoración presupuestaria de la Taquilla Única	86
IV- CONCLUSIONES	86
V- RECOMENDACIONES	88
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	89
ANEXOS.....	91
Anexo 1 Guía de observación sobre los servicios de atención al ciudadano en el MPPEU	92
Anexo 2 Guía de entrevista estructurada	93
Anexo 3 Encuesta al funcionario sobre los servicios de atención al ciudadano en el MPPEU.....	95
Anexo 4 Encuesta al ciudadano sobre los servicios de atención al ciudadano en el MPPEU	97
Anexo 5 Gaceta Oficial Extraordinaria No 5.891 de julio 2008. Decreto No 6.265.....	99
Anexo 6 Gaceta Oficial No 38.750 del 20 de agosto del 2007.....	100

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1- Comparación de las experiencias internacionales de TU.....	25
Tabla 2- Experiencias nacionales de TU	30
Tabla 3. Escala de estimación de las situaciones observadas en el MPPEU	33
Tabla 4. Descripción Básica del Cargo y del Perfil de Competencias del Jefe de la TU	61
Tabla 5. Descripción Básica del Cargo y del Perfil de Competencias del Supervisor de la Sección de Trámites y Orientación al Ciudadano	65
Tabla 6. Descripción Básica del Cargo y del Perfil de Competencias del Supervisor de la Sección de Sistemas de Información y Tecnología	68
Tabla 7. Descripción Básica del Cargo y del Perfil de Competencias de los Funcionarios de la Sección de Trámites y Orientación al Ciudadano.....	72
Tabla 8. Descripción Básica del Cargo y del Perfil de Competencias de los Funcionarios de la Sección de Sistemas de Información y Tecnología.....	76
Tabla 9. Descripción Básica del Cargo y del Perfil de Competencias de los Funcionarios de la Sección de Archivo.....	79
Tabla 10. Espacio físico y mobiliario de la TU de atención al ciudadano.	84
Tabla 11. Valoración presupuestaria de la Taquilla Única.....	85

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1- Organigrama de la taquilla única del MPPEU	56
--	----

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1- Calidad de atención que ofrece el MPPEU.....	34
Gráfico 2- Requerimiento de mejoras en el área de atención al ciudadano(a) del MPPEU	35
Gráfico 3- Elementos que afectan la atención al ciudadano(a) que asisten al MPPEU	35
Gráfico 4- Aportes en la mejora de la atención al ciudadano	36
Gráfico 5- Principales necesidades de los ciudadanos(as) que asisten al MPPEU.....	37
Gráfico 6- Problemas que existen en la oficina de atención al ciudadano(a)	37
Gráfico 7- Conocimiento de la modalidad de TU para la atención del ciudadano(a)	38
Gráfico 8- Incremento de la calidad de servicio al implementar la modalidad de TU en el MPPEU.	39
Gráfico 9- Calidad de atención que prestan los funcionarios.....	40
Gráfico 10- Autoevaluación por la prestación de los servicio de becas, transporte, comedor, asesoría legal y atención integral al estudiante universitario	41
Gráfico 11- Articulación del servicio de comité de usuario con las direcciones del MPPEU.....	41
Gráfico 12- Uso del correo institucional para brindar respuesta a las solicitudes de servicio realizadas por los ciudadanos(as) ante la oficina	42
Gráfico 13- Elementos que generan conflictos en la oficina de atención al ciudadano .	43
Gráfico 14- Pasos para la atención al ciudadano(a).....	43
Gráfico 15- Evaluación de los trámites administrativos implementados por la oficina de atención al ciudadano(a)	44
Gráfico 16- Simplificación de los trámites administrativos implementados por la oficina	45
Gráfico 17- Calidad de atención que reciben los ciudadanos(as).....	45
Gráfico 18- Evaluación de los servicios de becas, transporte, comedor, asesoría legal y atención integral al estudiante universitario.....	46
Gráfico 19- Problemas que existen en la oficina de atención al ciudadano(a) del MPPEU	47
Gráfico 20- Evaluación de la cantidad de trámites administrativos.....	47
Gráfico 21. Existencia de burocratismo en la oficina de atención al ciudadano	48
Gráfico 22- Utilización del correo institucional para tramitar servicios ante el MPPEU .	49
Gráfico 23. Sugerencias para mejorar la calidad de servicios	49

INTRODUCCIÓN

La transformación en la gestión pública del Estado y sus instituciones debe orientarse a producir las satisfacciones y alicientes necesarios para que los ciudadanos participen y confíen en su Gobierno.

El diseño y la implementación de una política pública de atención y participación ciudadana no sólo debe orientarse a producir factores de satisfacción a la misma, sino a constituir incentivos de cambio y la redefinición del papel que el Estado y sus instituciones deben asumir en su gestión frente a sus ciudadanos. Ello conlleva a pensar en un servicio público como un sistema integral donde la evaluación del desempeño de sus organizaciones se enfoca a los insumos y procesos, así como a los productos y servicios o resultados que la sociedad obtiene.

La atención al ciudadano es un aspecto de suma importancia dentro de las políticas públicas de cualquier nación, especialmente, cuando se requiere ofrecer respuestas oportunas a las necesidades de la comunidad.

Generalmente, de acuerdo a experiencias internacionales, existe una unidad centralizada encargada de la coordinación y registro y cumplir con las funciones de difundir información a toda la red de oficinas de atención, orientación y asesoramiento al ciudadano para recibir y tramitar sus necesidades, sugerencias y quejas que se conoce como la ventanilla única.

En la República Bolivariana de Venezuela desde el año 2008, se toma la iniciativa de generar una planilla única de atención que permitiera unificar criterios desde las oficinas de atención existentes en todos los Ministerios. Así se proponen unas mesas de trabajo para diseñar un instrumento ajustado a la normativa legal vigente que regula nuestras leyes y así mismo poder lograr una articulación interministerial.

En estas mesas participó el Ministerio del Poder Popular para la Educación Universitaria en lo adelante (MPPEU), las cuales se desarrollaron en tres jornadas que permitieron identificar áreas vulnerables, unificar varios criterios, y lo más importante, generó que al interior del MPPEU se revisara los servicios de atención que hasta el momento se ofrecían.

Cabe resaltar que en estas mesas se hizo hincapié sobre la transformación del concepto de “funcionario público” hacia lo que significa ser “servidor público”, ajustándonos a la ley de simplificación de trámites administrativos.

Se tiene en cuenta en un primer momento, el llamado que hizo el presidente Hugo Rafael Chávez Frías, referente a las tres “R”: Revisión, Rectificación y Re-impulso” de las políticas públicas, primero para evaluar la situación actual y de esa evaluación generar un plan de acción que se expondrá para rectificar y re-impulsar todo lo que tenga que ver con la gestión y las políticas del Gobierno Bolivariano Venezolano.

Situación Problemática

El MPPEU es el órgano encargado de establecer las Políticas de la Educación Universitaria con fin de fortalecer la calidad, equidad y pertinencia social de los egresados de ese nivel, en concordancia con las necesidades del estado venezolano.

Varios son los entes adscritos a él, que proporcionan un servicio al ciudadano, sin embargo, estos no se encuentran centralizados, generalmente su estructura es limitada, su capacidad técnica es reducida y el talento humano no es suficiente para cubrir la demanda de atención al usuario, especialmente porque se encuentran en varios locales diferentes lo cual implica que no exista un lugar único donde confluyan todos los procedimientos que un organismo gubernamental está obligado a cumplir.

En la actualidad el ciudadano que acude al MPPEU, en busca de información y atención de diferentes índoles (salud, vivienda, protección social, atención a la discapacidad entre otros) deja su solicitud en correspondencia y generalmente la mayoría es direccionada a la Oficina de Atención Integral al Estudiante Universitario (OFAES) adscrita a la Dirección General de Calidad de Vida Estudiantil, ya que no existe una instancia única dentro del Ministerio que centralice la información para luego redireccionarla de acuerdo al caso y siempre en procura de ofrecer al usuario la información requerida a sus inquietudes y necesidades, evitando así, el llamado “ruleteo” administrativo.

La situación del estado actual del servicio de atención al ciudadano dentro del MPPEU y el cumplimiento del decreto estipula que “...*cada institución pública tenga la oficina de atención al ciudadano*”, publicado en Gaceta Oficial No. 38.750 de fecha 20 de agosto del 2007, de la contraloría General de la República. Son las principales motivaciones del investigador para plantearse el problema siguiente:

Problema de Investigación

¿Cómo mejorar la atención al ciudadano en el Ministerio del Poder Popular para la Educación Universitaria (MPPEU) en la actualidad?

Objetivo General

Diseñar la Oficina de Atención al Ciudadano bajo el modelo de Taquilla única (TU) en el MPPEU.

Objetivos Específicos

- a) Realizar un análisis teórico sobre la estructura organizativa y el modelo de Taquilla Única de las Oficinas de Atención al Ciudadano a nivel internacional y nacional.
- b) Diagnosticar la situación actual de la atención al ciudadano en el MPPEU.
- c) Determinar las bases para la propuesta de diseño de la Oficina de Atención al Ciudadano bajo el modelo de taquilla única en el MPPEU.

Hipótesis de Investigación

Si se identifican las causas organizativas que afectan la atención a los ciudadanos en el MPPEU se podrá proyectar una adecuada estructura para su mejoramiento.

Metodología empleada

- Se emplearon los métodos de análisis – síntesis y el análisis de contenido sobre distintas experiencias de Taquillas Únicas a nivel nacional e internacional.
- El método de observación en las diferentes áreas de atención al ciudadano.
- El método de encuesta con la aplicación de 2 cuestionarios uno a 25 funcionarios y otro a 150 ciudadanos. Ambas muestras fueron seleccionadas por muestreo determinístico.
- La técnica de la entrevista estructurada, a 9 directivos de áreas.
- Para la TU como área de atención al ciudadano del MPPEU, se elaboró una propuesta novedosa, que se puede implementar a corto plazo, previa autorización del Ministro.

La Estructura de la Tesis

La tesis está compuesta por tres capítulos;

- a) En el Capítulo I, que corresponde al Marco Teórico, se realizó una revisión y análisis de la bibliografías sobre las teorías que soportan la investigación, seleccionándose la Taquilla Única, como base para el diseño de la oficina de atención al ciudadano.
- b) En el Capítulo II, se presenta el resultado del diagnóstico de la atención actual al ciudadano mediante un análisis de la información obtenida, tanto de forma cuantitativa

como cualitativa, a través de la de los métodos y técnicas empleadas, determinando las causas y los aspectos a eliminar con el diseño de la Taquilla Única.

- c) Por último en el Capítulo III, se presenta la propuesta para el diseño de Taquilla Única para la atención al ciudadano en el MPPEU, indicando misión, visión, objetivos estratégicos, valores, organigrama, niveles de autoridad, funciones, políticas, perfiles de competencias, espacio físico, mobiliario y valoración presupuestaria.

CAPITULO I

LA ORGANIZACIÓN Y EL MODELO DE TAQUILLA ÚNICA PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

I.1- IMPORTANCIA Y CONCEPTO DE ORGANIZACIÓN

Según el colectivo de autores del CETED¹, las organizaciones constituyen hoy en día, parte fundamental de la sociedad, pues son muy pocas las actividades que no son ejecutadas por gente organizada. Han sido muchos los teóricos que se han dedicado al estudio del fenómeno organizacional, cada uno de ellos haciendo importantes contribuciones en el desarrollo de distintas teorías organizacionales, enfatizando diferentes aspectos en el estudio de la misma.

Seguidamente, se analizarán varios conceptos de organización pertinentes a la investigación.

La Organización como un sistema y parte integrante del ciclo administrativo:

Organización significa el acto de organizar, estructurar e integrar los recursos y los órganos que incumben a su administración y establecer relaciones entre ellos y las atribuciones de cada uno de ellos. Así para que los objetivos puedan ser alcanzados, con la ejecución de los planes y las personas trabajando eficientemente, las actividades deben ser agrupadas adecuadamente de forma lógica y la autoridad debe ser distribuida de forma tal que evite conflictos y errores. Por tanto la organización consiste en:

- Determinar las actividades necesarias para alcanzar los objetivos planificados (especialización).
- Agrupar las actividades en una estructura lógica (departamentalización).
- Designación de las actividades a las posiciones específicas y personas (cargos y tareas).

Como entidad Organización implica:

Para la Universidad Nacional Abierta, en lo adelante (UNA) ², las organizaciones son parte importante de las sociedades, cumplen funciones para satisfacer necesidades básicas de la colectividad, por lo que se puede indicar que son:

- Unidades sociales deliberadamente constituidas para lograr objetivos específicos.

¹ La organización. Definición y Componentes. Colectivo de autores del CETED

² Teoría de la Organización. Tomo I. Universidad Nacional Abierta (UNA). Caracas, p. 19.

- Conjunto de seres humanos que trabajan y cooperan tratando de lograr un objetivo común.

Por otro lado, para Szlaifsztein³, una organización es un patrón de relaciones por medio de las cuales las personas, bajo el mando de los Gerentes persiguen metas comunes. Estas metas son producto de los procesos de toma de decisiones. Las metas que los administradores desarrollan en razón de la planificación suelen ser ambiciosas, de largo alcance y sin final fijo. Los gerentes quieren estar seguros que sus organizaciones podrán alcanzarla. Los miembros de una organización necesitan un marco estable y comprensible en el cual puedan trabajar unidos para alcanzar las metas de la organización.

Las organizaciones tienen significado para las personas cuando incluyen objetivos verificables, agrupamiento de las actividades necesarias para lograr los objetivos, la asignación de cada agrupamiento a un administrador con la autoridad necesaria para supervisarlos y las medidas para coordinar horizontal y verticalmente en la estructura organizacional.

El proceso gerencial de la organización implica tomar decisiones para crear este tipo de marco, de tal manera que las organizaciones puedan durar desde el presente hasta bien entrado el futuro.

Los procedimientos y técnicas pertinentes comprenden una serie de conceptos predominantemente humanísticos, debidos en gran parte a los trabajos de Mc Gregor, Argyris, Maslow y otros.

Estos conceptos de orientación humanista conciben a la organización como un medio en que los individuos hallarán estímulo en su trabajo, para formarse, para desarrollarse y ser mucho más dueños de sí mismos de lo que les era posible con los sistemas burocráticos tradicionales.

En opinión de distintos autores de CETED⁴, el término organización es también utilizado como sinónimo de orden o acción de ordenar, en este caso, normalmente se refieren a disposición de las cosas entre sí, en el espacio y el tiempo. Pero pudiera ser mucho más amplio su significado, llegando hasta el propio concepto de estructura, como forma de colocar o de lograr la correspondencia armónica entre las partes que constituyen un conjunto organizado, definir cuál deberá ser su disposición y proporción en función de los objetivos que se pretenden alcanzar.

³ De la Organización. Autor: Gabriel Szlaifsztein. cucufate11@hotmail.com Publicado en Thursday 7 de August de 2003.

⁴ Del Libro Administración. Sección II. Organización. Colectivo de Autores del CETED.

Su uso como sinónimo de proceso está asociado a una secuencia de pasos, así como también a la integración y jerarquía de los elementos concurrentes. Es hacer que la cooperación y coordinación humana resulte efectiva no sólo en lo referente a las relaciones sino también en la disposición y uso de los recursos materiales y financieros con el propósito de alcanzar determinados objetivos.

En relación a lo antes descrito, la presente investigadora opina que:

- Se interpreta como característica esencial de la organización, su orientación hacia el logro de objetivos y composición por individuos que interactúan e influyen en el comportamiento organizacional.
- Así mismo, la organización constituye un sistema de actividades conscientemente coordinadas entre personas, siendo esencial la cooperación entre ellas. Al ser una estructura social, son diseñadas para cumplir con actividades a través de la gestión del talento humano.
- Toda organización formal como MPPEU, en particular el área de atención al ciudadano, requiere renovarse, esto implica establecer nuevos objetivos de forma clara y precisa para orientar su funcionamiento y la interacción de sus miembros, además, indicar quién debe interactuar y con quien, de acuerdo a la norma, a fin de prestar un mejor servicio a los usuarios.

I.2- COMPONENTES DE LA ORGANIZACIÓN.

Para el colectivo de autores del CETED⁵, la organización es una actividad básica de la administración y se utiliza para agrupar y estructurar todos los recursos sean humanos o no con la intención de alcanzar objetivos predeterminados. De todos los recursos, el elemento humano es el más importante.

A través de la organización, las personas son agrupadas de la mejor forma para realizar tareas interrelacionadas y poder trabajar en grupo. La organización existe porque el trabajo a ser realizado es demasiado para que una única persona lo pueda ejecutar. De ahí la necesidad de muchos auxiliares, lo que lleva a un nuevo problema: el de conseguir la coordinación entre las personas.

Existen cuatro componentes de la organización como sistema:

1. Tareas.
2. Personas.

⁵ Colectivo de autores del CETED (1995). La Organización. Definición y Componentes la Habana Cuba..

3. Órganos.

4. Relaciones.

Cada uno de esos componentes ha recibido mayor o menor atención de los diferentes teóricos:

1. Las tareas: el trabajo realizado en una empresa sufre un proceso de división; la división del trabajo provoca la especialización de actividades y de funciones. Las funciones a realizar son derivadas de los objetivos definidos en la planificación y forman la base de la organización. Las funciones se subdividen en tareas.

2. Las personas: cada persona es designada para ocupar un cargo, que es una parte específica del trabajo global. Esa designación debería en principio, considerar habilidades, aptitudes, intereses, experiencia, practica y el comportamiento de cada persona.

3. Los órganos: el trabajo y las personas son agrupados en órganos, a medida que envuelvan y agrupen características u objetivos similares. Los órganos pasan a ser dispuestos en niveles jerárquicos y en áreas de actividades. En función del vínculo directo o indirecto con los objetivos de la empresa, pasan a existir los órganos de línea y de staff.

4. Las relaciones: constituyen el concepto tal vez más importante dentro de la organización. Aunque inicialmente la preocupación de los autores clásicos estaba dirigida más para las relaciones entre órganos competentes de la organización y entre las personas con relación a su trabajo, esta preocupación se extendió para otros aspectos, con el relacionamiento entre una persona y su trabajo, entre una persona con otras situadas en sectores diferentes de la empresa, relacionamiento informal entre los participantes en situaciones fuera del trabajo etc.

Así para los teóricos clásicos de la administración, la concentración de los esfuerzos en campos limitados permite incrementar la calidad y la cantidad de la producción; o sea, simplificando las tareas, atribuyéndole a cada puesto de trabajo tareas simples que requieran poca experiencia y conocimientos previos escasos, se puede disminuir el periodo de aprendizaje, se facilitaría la sustitución de personas por otras, lo que permitiría mejoras de métodos, aumento de la productividad y disminución de los costos. La especialización del trabajo, o sea, la división del trabajo, fue el punto de partida de Taylor en la búsqueda de la eficiencia.

La base elemental de la organización es la especialización, sea en el sentido horizontal o vertical. Estas dos formas de especialización deben ser evidenciadas en el organigrama de la entidad.

La especialización horizontal: se deriva de la división del trabajo, pues la organización crea y estimula la especialización, haciendo que se desarrollen determinadas zonas de atribuciones específicas. La especialización horizontal ocurre a medida que el desarrollo de un órgano hace que el crezca horizontalmente o se divida en otros órganos paralelos y al mismo nivel para aumentar su pericia en el desempeño de una actividad dada. Con la especialización horizontal hay un desdoblamiento de órganos al mismo nivel. Es la llamada departamentalización.

La especialización vertical: la división del trabajo también conduce a la especialización vertical o sea, a la diferenciación entre los órganos ejecutores. Con la especialización vertical, hay un desdoblamiento del órgano en varios niveles jerárquicos, especializando la supervisión ejercida.

Conforme a lo anteriormente expresado la autora considera que:

- Las tareas o actividades, requieren ser bien programadas y específicas en cuanto a cómo se ejecutan y encajan en el sistema general de la organización. Por consiguiente, la conveniencia de un nuevo programa de actividades en cualquier área o departamento dentro de la misma, dependerá en cierta medida de la experiencia de los funcionarios y de su capacidad de adaptación para ejecutarlas.
- Las personas deben demostrar entrega y dedicación en el cumplimiento de los objetivos, la identificación hace que estén dispuestos a dar un esfuerzo extra y ser proactivos ante las circunstancias aunque algunas les sean molestas; es decir; si los funcionarios tienen dedicación respecto a sus tareas, es posible que las ejecuten de forma rápida y efectiva.
- La organización se diseña conforme a sus actividades y a las personas que se requieren para su ejecución, así mismo, las organizaciones deben observar si sus procedimientos, reglas, flujo de comunicación y trabajo requieren de mejoras o cambios sustanciales.
- Finalmente, a pesar de que en la definición de las relaciones no está explícita la comunicación, esta tiene un rol protagónico, dado que la información es necesaria para el funcionamiento y la toma de decisiones, proceso que implica la escogencia de distintas alternativas de acción para el logro de los objetivos.

I.3- CARACTERIZACIÓN DE LOS ENFOQUES ORGANIZATIVOS

La organización nació de la necesidad humana de cooperar para obtener sus fines personales y según López⁶, para que esto sea posible, se manejan fundamentalmente tres enfoques conceptuales generales en relación con el trabajo y la conducta humana. Además, indica que, al preguntar ¿qué se organiza?, se plantean tres respuestas posibles:

- a) **Se organiza el trabajo.** Conocido como enfoque clásico o Teoría X. La organización es un proceso de organizar el trabajo.
- b) **Se organizan las personas.** Es el enfoque humanístico o la Teoría Y, la que responden que las personas son el asunto central de una organización.
- c) **Se organiza el sistema.** Denomina enfoque situacional o contingencial, la cual enfatiza la organización como un sistema.

I.3.1- Enfoque centrado en el trabajo

Principales Teóricos: Frederick Taylor, Henry Fayol, Henry Gantt, Harrington Emerson, Frank y Lillian Gilbreth, Lyndall Unwick.

Supuestos, criterios o principios:

- 1. El trabajo se debe ejecutar para sobrevivir
- 2. El hombre promedio le disgusta trabajar y si puede lo evita
- 3. Al hombre hay que controlarlo y amenazarlo para que se esfuerce en alcanzar los objetivos
- 4. El hombre promedio prefiere ser dirigido, evita las responsabilidades

Efectos de la organización

- a) Enfoque clásico o tradicional de la organización
- b) Organización autoritaria
- c) Autoridad: el derecho de mandar y el poder de exigir obediencia
- d) Decisiones centralizadas, el proceso de las decisiones tiene lugar en la cabeza de la entidad

⁶ Características de los Principales Enfoques Organizativos. Profesora Josefina López Cibeira. CETED-UH.

- e) Estructura organizativa piramidal, la autoridad fluye de arriba hacia abajo a través de una cadena de mando a los sucesivos niveles de dirección entre la cabeza y el trabajador. Expresión de la organización militar
- f) La función del dirigente intermedio en una entidad es transmitir las órdenes tomadas por la cabeza y optimizar las metas
- g) Trabajador poco estimulado para su superación
- h) Del trabajador solo interesan sus brazos, no su cerebro

I.3.2- Enfoque centrado en las personas

Principales teóricos: Elton Mayo, Fritz Roethlisberger, Mary Parker Follet, Chester Barnard, Herbert Simom, Douglas Mc. Gregor, Rensis Likett, Chris Argyris, Frederick Herzberg.

Supuestos, criterios o principios

- Al hombre promedio no le disgusta el trabajo
- El individuo ejerce dirección y control propios para alcanzar objetivos a los cuales está comprometido
- Comprometerse a objetivos es una recompensa asociada a sus realizaciones y logros
- El hombre promedio aprende, bajo condiciones apropiadas, no solamente a aceptar sino también a buscar responsabilidades
- La imaginación, el ingenio y la creatividad en la solución de problemas existe en grado relativamente alto en las personas.
- Las potencialidades del hombre sólo se utilizan parcialmente

Efectos en la Organización

- a) Enfoque basado en las relaciones humanas, neo-clásico, participativo o democrático
- b) Organización participativa
- c) Autoridad: Para ser efectiva debe ser aceptada, persuasión y participación, medios para lograrla

- d) Decisiones: se toman en cualquier nivel de dirección
- e) El grupo es la unidad básica de la entidad
- f) Libre comunicación de ideas entre todos los miembros del grupo
- g) El dirigente tiene una función intragrupal de guiar su propio grupo y al mismo tiempo es miembro de un grupo de dirección, lo que significa que también tiene una función intergrupala
- h) Los trabajadores son inteligentes y voluntariosos
- i) Se estimula la superación de los trabajadores
- j) Autocontrol y motivación derivada de la satisfacción de las necesidades del individuo y de su propia realización
- k) El trabajador es creativo

I.3.3- Evaluación de ambos enfoques

- a) El enfoque centralizado en el trabajo describe “las organizaciones sin personas” mientras que el otro describe “las personas sin organizaciones”.
- b) Las características de conducta sugeridas a cada teoría representan rasgos de personalidad en la población en general. Pocas personas demuestran las características postuladas por una u otra teoría.
- c) El enfoque centralizado en el trabajo ignora las necesidades psicológicas de los hombres y genera resistencia a los controles externos.
- d) Las entidades que siguen el enfoque centralizado en el trabajo tienen todos los problemas que se han señalado y aquellas que lo tienen en el otro enfoque no los resuelve
- e) Ambos enfoques colocan en un extremo una serie de criterios teóricos de la Teoría de la Organización.

I.3.4- Enfoque Contingencial o Situacional

Principales teóricos: Teoría formulada por Paul R. Lawrence y Joy W. Lorsch, profesores de Comportamiento Empresarial de la Universidad de Harvard.

Supuestos, criterios o principios

- a. La entidad es un sistema abierto.

- b.No existe una única manera de organizar mejor, las entidades necesitan sistemáticamente ajustes a las condiciones ambientales por encontrarse en medio de permanente cambio.
- c.Las entidades tienen dos características: diferenciación, es la división de las entidades en subsistemas; integración, es la coordinación entre los diferentes subsistemas para alcanzar unidad de esfuerzos.
- d.La organización depende de un conjunto de circunstancias (una contingencia o una situación).

Efectos en la Organización

- Existe una estrecha relación entre variables externas (tecnología, mercado) con las variables internas (diferenciación e integración)
- La estructura representa un conjunto combinado de tres puntos de confrontación o interfaces: confrontación organización-ambiente, confrontación grupo-grupo y confrontación individuo-organización.
- Las entidades con metas previsibles funcionan mejor con una organización caracterizada por normas altamente formalizadas y una jerarquía administrativa del tipo clásico
- Las entidades con metas inciertas funcionan mejor con una organización menos estructurada y que promuevan mayor independencia de los cargos y participación de los funcionarios en las decisiones
- Cuando más diferenciada es una entidad, más difícil es la solución de puntos de vistas conflictivos de los subsistemas y la obtención de una colaboración efectiva
- A medida que aumenta el número de personas, la estructura se hace más compleja con el resultado de que los procesos de dirección se hacen más formales y dirigidos.

En correspondencia con lo analizado se considera lo siguiente:

- En concordancia con lo descrito por López (Obra citada), las organizaciones modernas se manejan principalmente en tres enfoques conceptuales generales que influyen en el comportamiento organizacional, en tal sentido:

- Cuando se organiza el trabajo, debe hacerse lo más atrayente posible para contrarrestar la tendencia natural de las persona de evadir tareas que no les motiven o que sólo realizan con el mínimo esfuerzo posible. Por consiguiente, debe generarse oportunidades prácticas que inspiren al trabajador a comprometerse con su labor.
- Los objetivos organizacionales deben ser del conocimiento de todos los trabajadores. Esto estimula la autodirección, autocontrol y la identificación necesaria para asumirlos y obtener las compensaciones asociadas al logro.
- Si bien la Teoría X demuestra la naturaleza humana, la Teoría Y plantea una guía para cambiar la conducta de los individuos y hacerlos parte integral dentro de las organizaciones.
- El enfoque más moderno es el de visualizar a una organización como un sistema, esto es, como se relaciona con el medio constituyendo un sistema abierto. Todas las partes o subsistemas se relacionan entre sí, contribuyendo o recibiendo algo como parte de un todo. Cabe destacar, la idoneidad de aplicar esta teoría situacional en la oficina de atención al ciudadano del MPPEU, dada la necesidad actual de brindar mejor servicio, adaptarse a las circunstancia rápidamente y lograr sus objetivos

I.4- ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Hablar de tipos de estructuras organizativas presupone determinados criterios de clasificación. Muchas veces estos criterios hacen encasillar las estructuras organizativas. Lo determinante es conocer que, las estructuras organizativas, son un producto de cómo se instrumenten los parámetros de diseño y no es una decisión previa.

La estructura organizativa puede definirse como “el conjunto de todas las formas en que se divide el trabajo en tareas distintas, consiguiendo luego la coordinación de las mismas”⁷. Siguiendo esta misma concepción, se plantea que “se refiere a la forma en que las actividades de una organización se dividen, organizan y coordinan”⁸.

I.4.1- Elementos condicionantes

Aunque la estrategia y la cultura son factores determinantes de la estructura organizativa, existen otros elementos que, en ocasiones, condicionan la misma y hasta determinan el funcionamiento de una organización. Entre ellos se encuentran: el entorno, la edad, el tamaño, la tecnología, poder, moda.

⁷ Mintzberg H. (1991) La Estructuración de las Organizaciones. Editorial Ariel S. A., España, p. 26.

⁸ Stoner ,James A. y, F. (1989) Administración. Prentice Hall Hispanoamericana S. A: México, p. 336.

Como la estructura parece mucho más fácil de cambiar, se ha supuesto que los elementos condicionantes dan lugar a los parámetros de diseño y no a la inversa. Esto hace que los factores condicionantes se traten como variables independientes y los parámetros de diseño como dependientes, suponiendo que el diseño de un tipo de estructura organizativa está condicionado por la situación de la organización.

Lo más importante es que la mayoría de las veces no se utiliza un enfoque metodológico adecuado, que permita analizar y construir adecuadamente como debe funcionar internamente una organización. Y, entonces, se priorizan los elementos condicionantes por encima de los parámetros de diseño.

Por ejemplo, la cuestión del tamaño de la unidad organizativa; si es de gran tamaño, no está negada de la posibilidad de trabajar con una gran autonomía de sus miembros, lo cual es normal cuando el jefe utiliza mecanismos de normalización que garantizan que cada cual desarrolle adecuadamente sus labores y sepa lo que debe y tiene que hacer, no obstante, se cree que es necesario mantener una supervisión directa y en este caso lo que se logra es una reducción de la autonomía, pero también se produce una reducción del nivel de productividad.

Tamaño de la organización: Hay evidencias que respaldan la noción de que el tamaño de la organización influye significativamente en su estructura. Así, las empresas grandes, suelen ser más especializadas horizontal y verticalmente, la agrupación funcional o de procesos tecnológicos, alta formalización de reglas y procesos y es obligatorio lograr una descentralización, que puede ser vertical, en el caso de que la organización logre tener unidades con cierta autonomía u horizontal, hacia las unidades de tecnología, para que establezcan las normas y procedimientos que garanticen el “pegamento” que les permita su funcionamiento.

Edad: Normalmente las organizaciones crecen a medida que son más viejas, por tanto, los aspectos vistos en el elemento anterior son válidos, aunque no en todas se presenta este comportamiento, lo que si es cierto es que a medida que las organizaciones envejecen, el trabajo se hace más repetitivo y a no ser que cambien los demás factores, deviene en más predecible y, en consecuencia, más fácil de formalizar.

Según Mintzberg, “A medida que las organizaciones se hacen más viejas aprenden más y más sobre cómo adaptarse a su entorno y a sus problemas internos de comunicación y coordinación. La organización normal intenta perpetuar los frutos de su aprendizaje formalizándolos; establece procedimientos normativos de funcionamiento y vuelve rutinario los informes sobre el rendimiento de la organización...”⁹

⁹ Mintzberg H. Obra citada, p. 267.

Tecnología: El término tecnología se refiere a la forma en que la organización traduce sus insumos en resultados. Todas las organizaciones tienen una tecnología que las caracteriza, que también, a su vez caracteriza al sector donde se desarrolla su actividad.

Por ejemplo, las universidades suelen utilizar diversas tecnologías educativas; las empresas del sector de las comunicaciones, tecnología de comunicación e información; las del sector de las construcciones, diversas tecnologías constructivas y arquitectónicas, etc. Normalmente las estructuras de las organizaciones se adaptan a su tecnología y es, por eso, que asumen diseños muy similares las empresas u organizaciones que son del mismo sector o comparten la misma tecnología.

Entorno: El entorno de la organización está compuesto de las instituciones y las fuerzas externas que pueden influir en su desempeño. El entorno ha tenido un largo seguimiento, puesto que es una determinante clave de la estructura.

Poder: Las organizaciones no siempre adoptan las estructuras más adecuadas para sus condiciones impersonales (sus tamaños, edades, tecnología, estabilidad, complejidad, diversidad u hostilidad de sus entornos). Entra en juego también una serie de factores de poder en el diseño de la estructura, particularmente, la presencia de un control externo de la organización, las necesidades personales de sus distintos miembros y la moda del momento, arraigada en la cultura dentro de la cual se halla la organización (de hecho el poder de las normas sociales).

La moda: La moda impone la estructura del momento (y de la cultura) a pesar de que ésta sea, en ciertas ocasiones, inadecuada. Existe lo que se suele denominar una “estructura del momento” por la cual se inclinan las organizaciones fundadas en una época determinada, aunque las estructuras trascienden las épocas (es decir, ciertas organizaciones conservan estructuras que predominaron en épocas anteriores).

1.4.2- La departamentalización y asignación de actividades

De acuerdo al colectivo de autores del CETED¹⁰, esta acción se encuentra asociada a dos conceptos muy importantes en la organización:

¿Cómo realizar la agrupación de trabajadores o puestos de trabajo?:
Departamentalización.

¿Cuántas personas pueden trabajar juntas en una misma unidad organizativa, o sea bajo las órdenes de un mismo jefe?: Asignación de Actividades

¹⁰ Del Libro Administración. Sección II. Obra citada.

De ellos dependerá, en gran parte, el tipo de estructura y los niveles de dirección que la misma tendrá. Recuerde que la agrupación, para la estructuración de las organizaciones significa, a su vez división, a medida que más se agrupa en unidades organizativas diferentes, más se divide la estructura y es necesario más jefes y también, más niveles de dirección, lo que hace la estructura más larga o más plana en función de cómo esto funcione.

I.4.2.1- Departamentalización

Una vez que han sido divididos los puestos por medio de la especialización del trabajo se necesita agruparlos a fin de que se puedan coordinar las tareas comunes.

La base que se utiliza para agrupar los puestos se llama departamentalización.

Aquí se está en presencia de una de las contradicciones del proceso de diseño organizacional, se parte de la necesidad de agrupar los puestos de trabajo previamente diseñados, pero el término utilizado es sinónimo a su vez de “división”. La agrupación que se realiza de los elementos del sistema, conforman el conjunto de subsistemas que posteriormente se necesita integrarlos adecuadamente, para que puedan producir el resultado u objetivo previamente planificado. Esta es la esencia del diseño organizacional: dividir y coordinar.

I.4.2.2- Criterios de Agrupación de las Unidades

Para la agrupación de las unidades organizativas, se utilizan diferentes bases o criterios de agrupación, que pueden variar entre los diferentes autores.

Una de las formas más utilizadas para agrupar las actividades es por medio de las funciones que se desempeñan. Se puede organizar cualquier industria, separando a los especialistas de ingeniería, contabilidad, producción, personal y compras en departamentos comunes. Se puede utilizar la departamentalización por función en todo tipo de organizaciones. Las funciones cambian sólo para reflejar los objetivos y actividades de la organización. Un hospital puede tener departamentos dedicados a la investigación, atención de pacientes, contabilidad, y así sucesivamente. La ventaja principal de este tipo de agrupamiento es la obtención de eficacia al reunir especialistas en la misma área.

La departamentalización funcional trata de alcanzar economías de escala al colocar a personas con habilidades y orientaciones comunes en unidades comunes.

Las tareas también se pueden departamentalizar por el tipo de producto que produce la organización. Por ejemplo, se pueden colocar las principales áreas de productos de una

organización bajo la autoridad de un vicepresidente que es especialista y responsable de todo lo que tenga que ver con su línea de productos.

La ventaja principal de este tipo de agrupamiento es una mayor responsabilidad por el desempeño del producto, puesto que todas las actividades relacionadas con un producto específico quedan bajo la dirección de un solo directivo. Si las actividades de una organización son de servicio en lugar de productos, cada servicio estaría agrupado en forma autónoma. Cada departamento ofrecería una gama común de servicios bajo la dirección de un directivo del producto o del servicio.

I.4.3- La teoría de Mintzberg y sus configuraciones.

Mintzberg¹¹ señala que el diseño estructural es el elemento más importante en el funcionamiento efectivo de toda organización.

Con tiene un carácter dinámico que lo impregna a la propia organización, pues al cambiar la naturaleza y característica de esta, así como su ambiente, provoca necesariamente una modificación a su estructura inherente.

Es este aspecto dinámico de la estructura lo que permite a la organización su posibilidad de perfeccionamiento constante, de ajuste y adaptación a su entorno cambiante, al alcance de mayores objetivos al cumplimiento de misiones superiores, a ser en fin, cada vez más eficientes y efectivas.

Organización implica diseñar una estructura tal, donde se establece un sistema formal de puesto de trabajo que estimulen al mejor desempeño de las personas para alcanzar sus objetivos propuestos, pero esto no determina que existe una sola forma mejor, para organizar.

Los diversos enfoques teóricos sobre organización demuestran que pueden haber más de una manera apropiada de diseños organizacionales y en cada una se trata de combinar las dos condiciones fundamentales presentes en cada estructura estos son: la división del trabajo en las diferentes aéreas, junto con el logro de la coordinación entre estas tareas, considerando además que el sistema organizativo ofrezca apoyo a la tarea que realiza y al mismo tiempo el apoyo psicológico de los que realizan esas tareas y que sea lo suficientemente flexible, que permita su cambio gradual y mejor adaptación a las variabilidades del ambiente.

Mintzberg señala “los elementos de estructura deben ser seleccionados para lograr una consistencia interna o armonía tanto como una consistencia básica con la situación de la organización”. Al mismo tiempo, establece cinco configuraciones estructurales:

¹¹ Mintzberg H. Obra citada, p. 267.

Estructura simple: El principal mecanismo de coordinación supervisión directa la parte fundamental de la organización y que tiene el control en el ápice estratégico, sus principales parámetros de diseño son la centralización y una estructura orgánica y los factores de contingencias la representan como joven, pequeña, sistema técnico poco sofisticado, entorno sencillo y dinámico posibilidad de extrema hostilidad o fuentes ansias de poder del director general y escasa influencias de la moda

Burocracia Mecánica: El principal mecanismo de coordinación es la normalización de los procesos de trabajo la parte fundamental de la organización y que lleva el control de la tecno estructura, sus principales parámetros de diseño son la formalización del comportamiento especialización, vertical y horizontal del puesto de agrupaciones generalmente funcionales, centralización vertical y descentralización horizontal limitada y planificación de acciones. Sus factores de contingencia la define como vieja, reguladora, grande con un sistema técnico no automatizado, entorno simple y estable, control externo y escasa influencias de la moda.

Burocracia profesional: El principal mecanismo de coordinación es la normalización de habilidades, la parte fundamental de la organización donde se tiene el control de la misma es el núcleo de las operaciones. Sus principales parámetros de diseños son la preparación, especialización horizontal del puesto y descentralización vertical y horizontal, sus factores de contingencia reflejan un entorno complejo, y estable, sistema técnico no regulador y carente de sofisticación, influencia de la moda.

Forma divisional: El principal mecanismo de coordinación es la estandarización de las producciones, la parte clave de la organización y que mantiene y mantiene el control es la línea media, sus principales parámetros de diseños son: agrupación a base del mercado, sistema de control de rendimiento y descentralización vertical limitada. Sus factores de contingencia la representa mercados diversificados, grandes, viejos, directivos medios ansiosos de poder con influencia de la moda.

Adhocracia: El principal mecanismo de coordinación es la adaptación mutua, la parte fundamental de la organización lo constituye el staff de apoyo en la adhocracia administrativa, y el núcleo de operaciones en la adhocracia operativa; sus principales parámetros de diseño lo conforman los dispositivos de enlace, estructura orgánica, descentralización selectiva, especialización horizontal del puesto, preparación, agrupación basada a la vez en la función y el mercado, sus factores de contingencia la presentan en un entorno complejo y dinámico, joven, sistema técnico sofisticado y a menudo automatizado con influencia de la moda.

Analizando lo anterior :

- Se puede señalar que el entorno o medio ambiente externo puede influir directa o indirectamente en el funcionamiento de la organización; es decir; los factores sociales, políticos, económicos, culturales y tecnológicos, incorporados en su medio interno son útiles para darle forma a su estructura; sin embargo, la influencia del medio externo dependerá que tan abierta sea la organización.
- Así como el entorno es influyente, también lo es la tecnología por cuanto se cataloga como un agente de cambio social, que puede cambiar los objetivos, la estructura formal y las actitudes de los individuos de una organización. Por ejemplo, la actualización y el uso de las tecnologías de información y comunicación como la web y el internet, pueden ayudar acelerar el flujo de información, agilizar procesos y adaptarse a una sociedad más compleja.
- Para el diseño de estructuras formales en una organización, un administrador puede estructurar las relaciones y actividades, las cuales puede variar dependiendo del criterio que aplique, aunque en la práctica, se utiliza una combinación de diferentes diseños para adaptarse mejor a las necesidades organizacionales de cada una de sus unidades y lograr de esta forma una eficiente y efectiva labor de dirección a los objetivos a cumplir.
- Es conveniente entonces, implementar una estructura por burocracia maquinal del área de atención al ciudadano, en la que sus componentes trabajen conjuntamente para conformar un sistema en el que el MPPEU y los ciudadanos desarrollen de manera efectiva y coordinada los objetivos que se definan. Todos los elementos estarán interactuando de forma tal, que se logre una relación recíproca entre ellos.

I.5- LA TAQUILLA ÚNICA Y SU IMPORTANCIA.

Las organizaciones deben evolucionar y cambiar con el tiempo, adaptándose a las nuevas exigencias de la sociedad en la que se desenvuelven, por lo que los elementos que la integran deben ser dinámicos. Siendo así, el proceso de organizar nunca termina ya que deben implementarse mejores formas de organización, donde exista una adecuada coordinación de esfuerzos de los individuos que la componen y cumplir eficientemente los objetivos deseados. Bajo esta premisa, surgen las Taquillas Únicas.

La Taquilla Única en lo sucesivo TU, es una forma de organización que permite el envío de la información electrónica, una sola vez, ante una única entidad, para cumplir con todos los requerimientos. Esto es posible a través de la simplificación, homologación y automatización de los procesos de gestión.

Prácticamente, la TU, tiene como objetivo agilizar y simplificar los flujos de información entre las instituciones y/o las personas con el gobierno y aportar beneficios significativos para todas las partes involucradas.

Es generalmente gestionada de forma centralizada por un organismo rector, lo que permite a las autoridades competentes y organismos gubernamentales recibir o tener acceso a la información pertinente para su propósito, además, las autoridades, personas y organismos participantes deben coordinar sus controles.

De otro modo, hay que entenderla desde el punto de vista del ciudadano; es decir; como un punto en el que el ciudadano puede encontrar toda la información que necesita, siendo esta unidad un punto de recepción para múltiples objetivos, y de enlace de la organización con el usuario lo que permite que la Institución responda con un único criterio determinado centralmente, independientemente de quién o dónde se recepcionara el trámite.

I.6- LAS EXPERIENCIAS INTERNACIONALES SOBRE TAQUILLA ÚNICA.

A nivel internacional existen las oficinas de atención al ciudadano y TU como España y Colombia quienes han desarrollado experiencias en esta materia obteniendo resultados satisfactorios.

1.6.1- Caso Colombia

Unidad de atención al ciudadano en Colombia

La Unidad de Atención al Ciudadano fue creada para brindar a los ciudadanos información y una oportuna y eficaz asesoría sobre el Ministerio de Educación Nacional.¹²

Esta unidad es el punto principal de interacción entre los ciudadanos y el Ministerio de Educación. Desde esta unidad se apoya a todas las dependencias de las instituciones en sus gestiones relacionadas con la atención al usuario.

En esta oficina se puede obtener, de manera virtual o presencial, la orientación necesaria sobre los trámites y la consulta que desee hacer. Se encarga de la gestión, y el control y seguimiento de la documentación que ingresa y sale de la entidad con el fin de dar respuesta oportuna a los trámites que se generen dentro del Ministerio.

Es una herramienta que le permite realizar los trámites y servicios dispuestos en línea por el Ministerio Nacional. En la Mayoría de los casos se puede realizar los procesos

¹² www.mineduccion.gov.co/ventanillaunica

completamente en línea, lo que evita desplazamientos, hacer filas, le ahorra tiempo y dinero, con resultados eficientes y confiables, pues las dependencias y entidades trabajan de forma articulada para hacer sencillos los tramites que necesitan los ciudadanos.

En esta oficina se puede hacer seguimiento de sus procesos y estar enterado de todos los pasos o el estado de sus trámites. Además, puede realizar consultas, quejas y sugerencias sobre el sector educativo.

Ventajas de la TU

Este sistema fue diseñado y creado para facilitar la solicitud y realización de trámites del Ministerio de Educación.

- a) Le ahorra tiempo y dinero a los ciudadanos
- b) Economiza papel
- c) Aumenta la seguridad en el manejo de documentos, información y dinero recaudo
- d) Los procesos son más eficientes y confiables
- e) Los archivos digitales tienen los mismo atributos legales, y jurídicos y probatorios que tienen en papel, al ser aprobados digitalmente con las firmas y certificados de certicamara.
- f) Se evita el fraude en la información suministrada por los ciudadanos y entregada por el ministerio.
- g) En un solo formulario se recopilan todos los datos y documentos necesarios para adelantar un trámite.
- h) La información de los ciudadanos es actualizada en las bases del Ministerio.
- i) Se verifican los datos del solicitante de manera automática y tecnológica, sin la intervención humana y con la precisión de los sistemas.
- j) No debe desplazarse hasta la oficina del banco, puede hacer el pago en línea durante los procesos. Esto además aumenta la seguridad para el ciudadano.
- k) El Ministerio puede controlar y medir la efectividad de sus servicios y las tareas realizadas.

¿Cómo Funciona?

- a) Se revisan los trámites que están clasificados en: Educación Básica y Media, Educación Superior y Servidores y Ex servidores.
- b) Luego se selecciona el trámite que se desea realizar y se hace clic sobre el link “Iniciar trámite”
- c) Se ingresa con su usuario y contraseña. Si no los tiene, se siguen las indicaciones del sistema, se hace clic en la opción “Registrarse” y se diligencia el formulario que aparece.
- d) Si se requiere entrar al sistema para realizar trámites relacionados con las Instituciones de educación superior, debe solicitarlo por medio del Sistema de Atención al Ciudadano; la Subdirección de Aseguramiento a la Calidad del Viceministerio de Educación Superior será quien habilite al usuario.

1.6.2. Caso España

1.6.2.1. Oficinas conjuntas de atención al ciudadano en Madrid, España

Son unidades creadas por una iniciativa conjunta de la Comunidad de Madrid y los municipios adheridos, para informar, orientar y asesorar al ciudadano, y facilitar la realización de trámites con la comunidad de Madrid sin necesidad de desplazarse fuera de su municipio de residencia. Disponen de un Registro Auxiliar de la comunidad de Madrid, para recibir y tramitar las solicitudes, escritos y comunicaciones, que quieran presentar los ciudadanos, para cualquier administración pública.

En España la TU, constituye el agrupamiento -en una sola instancia u organismo- de todos los trámites diferentes que el ciudadano debe realizar ante la administración pública con un fin particular.

Se crearon para agilizar los pagos y los procedimientos oficiales en la consecución de permisos, acreditaciones, recursos o servicios evitando que la ciudadanía sufra las consecuencias de la dispersión espacial impuesta por la estructura de las diferentes administraciones y el complejo organigrama de cada una de ellas.

Ventanillas Únicas Virtual

Gracias a internet, este concepto ha conocido un genuino desarrollo. Ha sido posible la creación de ventanillas únicas virtuales o electrónicas, que suministran al ciudadano toda la información que necesita y le evitan parcial o totalmente, incluso, la personificación en el establecimiento oficial.

Pueden obtenerse en estas oficinas virtuales cuantos impresos se precisen para determinado fin. Cuando menos, pueden conseguirse los modelos, si tales impresos no pueden, directamente, ser rellenos o cumplimentados electrónicamente; en este último caso, se precisa de mecanismos de autenticación -firma digital, DNI electrónico, por ejemplo- y cifrado. La entidad pública encargada en España de la seguridad en los trámites con las Administraciones Públicas es la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (antigua *Casa de la Moneda*).

Las páginas web de las administraciones se han inspirado en su desarrollo en las de los negocios por internet y se han beneficiado de los recursos desarrollados para el e-comercio o comercio electrónico y la banca electrónica. A su vez, las administraciones se han provisto de mecanismos genuinos de autenticación, como el referido DNI electrónico o determinadas modalidades de la mencionada firma digital. La explotación de los recursos que internet proporciona por parte de los poderes públicos ha conducido a la acuñación del concepto de e-gobierno.

Las administraciones públicas españolas pensaron inicialmente en la creación de ventanillas únicas virtuales para impulsar la creación de empresas. Una prueba de ello es la mostrada en la página de “Ventanilla empresarial”, que proporciona información pero no los trámites necesarios para la creación de empresas.

En cumplimiento de la “Directiva de Servicios” 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, se pone en marcha, en diciembre de 2009, la ventanilla española de la Directiva de Servicios “EUGO.es”. Esta ventanilla informa de los trámites necesarios para establecer un negocio de servicios o para prestarlo, en España, y de los derechos de los destinatarios. El emprendedor puede, a través de ésta ventanilla, iniciar los trámites de forma telemática y a distancia y en concreto realizar la creación de una empresa de Sociedad Limitada de Nueva Empresa SLNE, de responsabilidad limitada SRL o como empresario individual. Por lo antes descrito, el concepto TU hay que entenderlo desde el punto de vista del ciudadano, es decir, como un punto en que él encuentre toda la información que necesita.

De acuerdo a la revisión bibliográfica realizada se construyó un cuadro comparativo de las experiencias tanto nacionales como internacionales que prestan un servicio de atención al ciudadano, bajo el modelo de taquilla única.

.

Tabla 1. Comparación de las experiencias internacionales de TU.

E X P E R I E N C I A S I N T E R N A C I O N A L E S	ORGANISMO	TIPO DE SERVICIO QUE OFRECEN	TIPO DE SOLICITANTE	VENTAJAS
	ESPAÑA (Administración Pública)	Pagos, acreditaciones, permisos, empresas, orientación y asesoría	Público en general	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ahorro de tiempo. 2. Una sola taquilla única para toda la atención de trámites administrativos públicos.
	COLOMBIA Caso: Ministerio de Educación Nacional	Atención, asesoría, orientación pagos	Público en general	<ol style="list-style-type: none"> 1. Le ahorra tiempo y dinero a los ciudadanos. 2. Economiza papel. 3. Aumenta la seguridad en el manejo de documentos. información y dinero recaudo 4. Los procesos son más eficientes y confiables. 5. Los archivos digitales tienen los mismo atributos legales, y jurídicos y probatorios que tienen en papel, al ser aprobados digitalmente con las firmas y certificados de certicamara. 6. No debe desplazarse hasta la oficina del banco, puede hacer el pago en línea durante los procesos. Esto además aumenta la seguridad para el ciudadano. 8. El Ministerio puede controlar y medir la efectividad de sus servicios y las tareas realizadas.

Fuente: Elaboración propia de la autora.

1.7. LA SITUACIÓN EN VENEZUELA SOBRE TU Y LAS LEYES Y LOS ARTICULADOS EN QUE SE BASA SU CREACIÓN.

Simplificar la labor consiste en el análisis sistemático de todos los factores que afectan al trabajo, para economizar tiempo, esfuerzo y dinero. Así mismo, implica racionalizar los métodos y procedimientos del trabajo, mediante el empleo de la utilización racional de los medios de producción (sea bienes o servicios), como maquinas, equipos, herramientas y otros, para facilitar las actividades del personal, haciendo que éste pueda trabajar con mayor comodidad y a la vez obtenga mayor productividad y se reduzcan los costos de producción. En tal sentido, el Cmdte. Presidente de la República Bolivariana de Venezuela Hugo Rafael Chávez Frías, promulgó la Ley de Simplificación de Trámites Administrativos.

1.7.1. Ley de Simplificación de Trámites Administrativos (LSTA) (2007)

De acuerdo a la Ley de Simplificación de Trámites Administrativos (LSTA)¹³, las oficinas de taquillas únicas prestarán, entre otros, los siguientes servicios de acuerdo a los artículos 49 y 50:

Artículo 49:

1. Registro y tramitación de diligencias, actuaciones o gestiones dirigidas a cualquiera de los distintos entes y órganos de la administración pública en relación con uno o varios trámites.
2. Suministrar información sobre los requisitos exigidos para cada trámite, las administraciones que intervienen, su duración aproximada, estado de las tramitaciones y los derechos de las personas en relación con el trámite o servicio en cuestión.
3. Tramitación de sugerencias y quejas relativas al funcionamiento de los servicios de la administración pública.
4. Servicios de recepción y entrega de documentos, solicitudes y requerimientos en general.
5. Las establecidas en el presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley, el Reglamento Orgánico respectivo de acuerdo a las necesidades y exigencias del órgano o ente al cual pertenezca, y demás normativas aplicable.

¹³ Ley de Simplificación de Trámites Administrativos (LSTA)(2007). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 5.891. (Extraordinario), 31 julio, 2008

6. Unificación de los sistemas de información.

Artículo 50: Las Oficinas de Ventanillas Únicas, de acuerdo con los principios de coordinación, cooperación y unidad orgánica, harán uso de los sistemas de información centralizadas, automatizada y de transmisión electrónica de datos de conformidad con lo establecido en el presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley. Asimismo, contarán con un servicio de información telefónico para atender las distintas consultas que se formulen con relación a los servicios que se prestan.

La creación de la Ventanilla Única: Una estructura organizativa que permite que el ciudadano reciba una atención personalizada **y/o** vía online, en forma efectiva, eficaz y eficiente, al centralizar todos los procesos necesarios para darle respuesta sin tener que acudir a diversas instancias para la solución de sus problemas.

Ahora cabe definir Servidor Público, elemento importante en una TU, que según la LSTA, que de acuerdo al Artículo 35: La funcionaria o funcionario público es, ante todo un servidor público y como tal su actividad debe estar dirigida a servir eficientemente a las personas procurando la satisfacción del interés colectivo.

El servidor público honesto y eficiente debe internalizar el hecho de que es un servidor público y que la esperanza de cada ciudadano está en sus manos y depositan su confianza para la solución de sus problemas.

Los servidores públicos socialistas son aquellos que conocen su misión y saben que sus conocimientos están al servicio del pueblo. La sociedad socialista tiene como eje central el hombre nuevo. Ese hombre nuevo en permanente proceso de transformación y portador de una nueva ética que pone de manifiesto en cada acción con su conducta para seguir más allá de los valores materiales hacia los bienes espirituales del amor objetivo y meta del servidor público socialista.

1.7.2. Taquilla Única del Ministerio del Poder Popular para la Ciencia, Tecnología e Innovación.

En la actualidad, distintos Ministerios se han ido sumando al cumplimiento de la Ley de Simplificación de Trámites Administrativos, sin embargo, la TU del Ministerio del Poder Popular para la Ciencia, Tecnología e Innovación, fue una de las 2 posible de acceder para conocer su funcionamiento, ya que brinda servicios tanto de forma virtual como por atención personalizada. Experiencia que se desea implementar en el área de atención al ciudadano del MPPEU.

Con la finalidad de fortalecer el sector productivo nacional, el Gobierno Bolivariano creó la Taquilla Única de Trámites para la Producción¹⁴, un espacio donde los ciudadanos, empresarios, emprendedores, innovadores, consejos comunales, cooperativas y las diferentes organizaciones socioproductivas existentes, pueden solicitar los distintos trámites necesarios para su funcionamiento.

Este novedoso espacio es una iniciativa que busca profundizar la construcción de una nueva institucionalidad, rompiendo los esquemas burocráticos heredados del pasado, para convertirlos en un sistema más eficiente que tenga una mejor capacidad de respuesta.

La Taquilla Única de Trámites para la Producción agrupa varios organismos públicos, que se acercan al pueblo y simplifican los trámites en un solo lugar, todo enmarcado en el proceso de transición al socialismo. En total 25 instituciones se agrupan para ofrecer la posibilidad de realizar hasta 98 trámites administrativos, asesorías y otros procedimientos.

1.7.3 Taquilla Única del Ministerio del Poder Popular para las Comunas y Protección Social.

Este ministerio también creó su TU. y aunque la investigadora no pudo acceder a toda la información como en la anterior, los datos que obtuvo permiten exponer algunos elementos de su experiencia en este tipo de estructura, como se observará en la Tabla No 2.

Se considera de forma general que:

- Las TU son espacios que brindan apoyo, asesoría, respuestas claras y oportunas a los ciudadanos, se implementan como opción novedosa de organización para tramitar sus solicitudes y así llevar a un feliz término sus requerimientos.
- Tomando en cuenta la revisión de las experiencias internacionales en el caso de Colombia y España, así como las experiencias nacionales, se puede decir que la implementación del modelo de taquilla única constituye una ventaja para la realización de los diversos trámites administrativos públicos en la oficina de atención al ciudadano del MPPEU, pues ahorra tiempo, genera confianza y seguridad, así como una respuesta oportuna y veraz.

¹⁴ http://www.mcti.gob.ve/Servicios/Taquilla_Unica/

- El acceso a la plataforma a través de la red, está facilitado en el caso venezolano, por la existencia de una amplia red de infocentros que presta un servicio de internet gratuito.
- Surge la necesidad que las instituciones venezolanas puedan tener oficinas o ventanillas únicas que funcionen al servicio del ciudadano, tal y como establece la Ley de Simplificación de Trámites Administrativos.

Tabla 2.Experiencias nacionales de TU

E X P E R I E N C I A S N A C I O N A L E S	ORGANISMO	TIPO DE SERVICIO QUE OFRECEN	TIPO DE SOLICITANTE	VENTAJAS
	Ministerio del Poder Popular para Ciencia, Tecnología e Innovación	Asesoría referente a los diferentes trámites en materia de producción	Público en general	<p>1. Cuenta con una oficina de atención personalizada y virtual para realizar trámites en materia de producción.</p> <p>2. Cuenta con una plataforma web con un mayor alcance a nivel nacional.</p> <p>3. Cuenta con un personal especializado para atender a la ciudadanía en materia de producción.</p> <p>4. La ventanilla única en la Rinconada significa el comienzo del desarrollo para el país.</p>
	Ministerio del Poder Popular para las Comunas y Protección Social	Asesoría referente a los diferentes trámites en materia de organización comunal	Público en general	<p>1.- Otorgar personalidad jurídica a las organizaciones del Poder Popular (Consejos Comunales, Comunas, Empresa de Propiedad Social Directa, Empresa de Propiedad Social Indirecta, Unidad de Producción Familiar y Grupos de Intercambio Solidario)..</p> <p>3.- Coadyuvar en el proceso de liquidación de las Cooperativas Banco Comunal (de acuerdo a la Disposición Transitoria 3era de la LOCC).</p> <p>4.- Realizar las articulaciones requeridas con las instituciones (Banca Pública, SENIAT, Contraloría General de la República).</p>

Fuente: Elaboración propia de la autora

CAPÍTULO II

DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS EN EL MPPEU

En el presente capítulo, se dan a conocer los resultados del diagnóstico de la situación actual de la atención a los ciudadanos en el MPPEU, que se obtuvo mediante la aplicación de los métodos y técnicas siguientes:

- El método de la observación
- El método de encuesta
- La técnica de la entrevista

La muestra de estudio estuvo integrada por: nueve (9) directivos, veinticinco (25) funcionarios que brindan atención al ciudadano(a), y ciento cincuenta (150) ciudadanos (as) beneficiarios(as) del servicio, para un total de ciento ochenta y cuatro (184) personas.

Es importante destacar que se utilizó el muestreo determinístico que implicó el juicio personal por parte de la investigadora.

II.1- BREVE DESCRIPCIÓN DE LOS INSTRUMENTOS APLICADOS

II.1.1- La Observación

Existen diversos tipos y clases de observación, éstos dependen de la naturaleza del objeto o fenómeno a observar, y de las condiciones en que ésta se ha de llevar a cabo, modalidad, estilo e instrumentos. Yusti (2011).

En tal sentido, en esta fase de diagnóstico se utilizó la observación interna o participante, la cual según Pérez¹⁵, el observador participa en la vida del grupo u organización que estudia, entrando en la conversación con sus miembros y estableciendo un estrecho contacto con ellos, de manera que su presencia no perturbe o interfiera de algún modo el curso natural de los acontecimientos (p.25).

La observación permitió a la investigadora recopilar información, comprender y explicar las situaciones analizando las reacciones, intenciones, anécdotas, relatos e intercambios

¹⁵ [http://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/Met_Inves_Avan/Presentaciones/Observacion_NoSistematica_\(Trabajo\).pdf](http://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/Met_Inves_Avan/Presentaciones/Observacion_NoSistematica_(Trabajo).pdf)

verbales que se dieron durante el proceso investigativo, con los usuarios que asistieron al área de Atención al Ciudadano(a) y con los funcionarios que atienden la misma.

Se empleó una guía de observación con una escala de valoración cualitativa (ANEXO 1), la cual refleja las distintas situaciones que se observaron al momento de visitar el área de estudio.

Se realizó la observación durante 5 días hábiles laborales.

II.1.2- La Encuesta

Para Trespalacios, Vázquez y Bello¹⁶, las encuestas son instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar a priori las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar las respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo.

Para recoger la información se diseñaron dos cuestionarios mixtos, estructurados con preguntas abiertas y cerradas, formuladas de manera simple, breve y concisa. El primero de los cuestionarios (ANEXO 3), se aplicó a veinticinco (25) funcionarios que laboran en el área de atención al ciudadano y el segundo (ANEXO 4), a ciento cincuenta (150) ciudadanos que asistieron al MPPEU durante cinco días a razón de treinta personas por día.

Ambos cuestionarios fueron validados antes de su aplicación.

II.1.3- La Entrevista

Según Arias¹⁷, "...es una técnica basada en un dialogo o conversación "cara a cara", entre el entrevistador y el entrevistado acerca de un tema previamente determinado de tal manera que el entrevistador puede obtener la información requerida".

Presupone la existencia de personas y la posibilidad de interacción verbal dentro de un proceso de acción recíproca, como técnica de recolección de datos abarca desde la interrogación estandarizada hasta la conversación libre, en ambos casos se recurre a una guía que puede ser un formulario o esquema de cuestiones que han de orientar la conversación. Es fundamental localizar los informantes claves, estos son individuos que tienen determinada información, que ocupan posición favorable en el grupo y están dispuestos a colaborar.

¹⁶ <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/encuestas-definicion.html>

¹⁷ Arias, F. (2006). El proyecto de Investigación. (5ª ed.) Caracas. Editorial Episteme, C.A, p. 73

Para la investigación se entrevistaron a nueve (9) Directivos del área de atención al ciudadano del MPPEU, utilizándose una guía estructurada (ANEXO 2).

II.2- ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA

II.2.1- Resultados de la Observación

En la tabla 3 se muestran los resultados de los elementos observados en el área de atención al ciudadano del MPPEU mediante la guía elaborada al efecto.

Tabla 3. Escala de estimación de las situaciones observadas en el MPPEU

Nº	ACCIONES A EVALUAR	Excelente	Buena	Regular	Deficiente	Mala
1	Atención que brindan los funcionarios		X			
2	Satisfacción que manifiesta el ciudadano(a) por el servicio recibido			X		
3	Uso del correo institucional para que el ciudadano(a) realice sus sugerencias, reclamos o peticiones				X	
4	Recursos materiales y equipos para brindar el servicio al ciudadano(a)		X			
5	Distribución física del área de atención al ciudadano(a)				X	
6	Control de acceso diario al área de atención del ciudadano(a)		X			
7	Comunicación entre los funcionarios y el ciudadano(a)		X			
8	Comunicación entre los funcionarios y directivos			X		
9	Ejecución de procesos administrativos			X		

Fuente: Elaboración propia (2011).

El resultado de la observación demostró que: la atención brindada por los funcionarios se apreció como buena en cuanto a: uso de los recursos disponibles, el control de acceso diario y la comunicación entre funcionarios y los ciudadanos(as).

Por otro lado, surgieron situaciones calificadas de regulares por cuanto algunos ciudadanos(as) no completaron todos los trámites previstos en su visita, que se infiere se deriva de: falla de algunos procesos administrativos, falta de comunicación entre funcionarios y directivos para dar respuesta a una solicitud de servicio.

Finalmente, algunos ciudadanos sugirieron utilizar el e.mail para realizar trámites como lo hacen otras instituciones y otros expresaron que el área de servicios es pequeña, por lo que se pueden calificar como deficientes.

En estos momentos el área de atención al ciudadano no tiene creada una plataforma web, y hay poca introducción de la informatización.

II.2.2- Resultados de las Entrevistas a los Directivos

A continuación se muestra el resultado de las respuestas de las entrevistas efectuadas a nueve (9) Directivos de las áreas de Atención al Ciudadano del MPPEU. El análisis se efectuó por cada pregunta de la guía (ANEXO 2).

Pregunta 1- ¿Considera usted que la atención al ciudadano que presta el MPPEU es?:

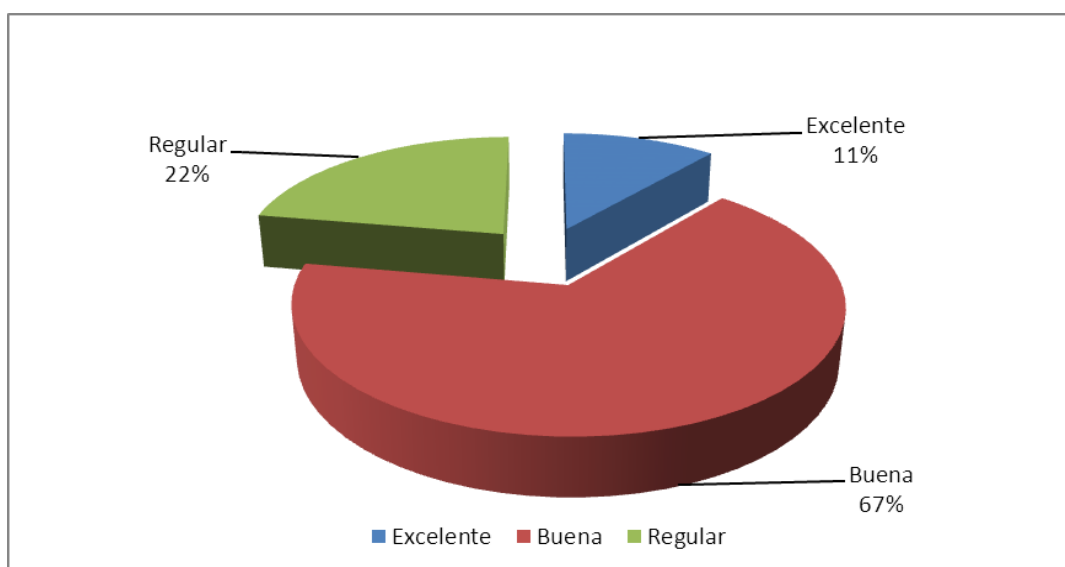


Gráfico 1- Calidad de atención que ofrece el MPPEU. Elaboración propia 2011.

Hablar de Calidad de atención implica la capacidad de satisfacer al usuario en sus necesidades, expectativas y requerimientos.

Al momento de consultar la opinión de los Directivos sobre la calidad de servicio del área de Atención al Ciudadano, el 67%, refirió, que la atención es buena, pero que pudiera mejorar, por otro lado, el 22% de los entrevistados indicó que la calidad de atención es regular y apenas el 11% la aprecia como excelente.

Pregunta 2- ¿Está usted de acuerdo de que hace falta mejorar la atención al ciudadano?:

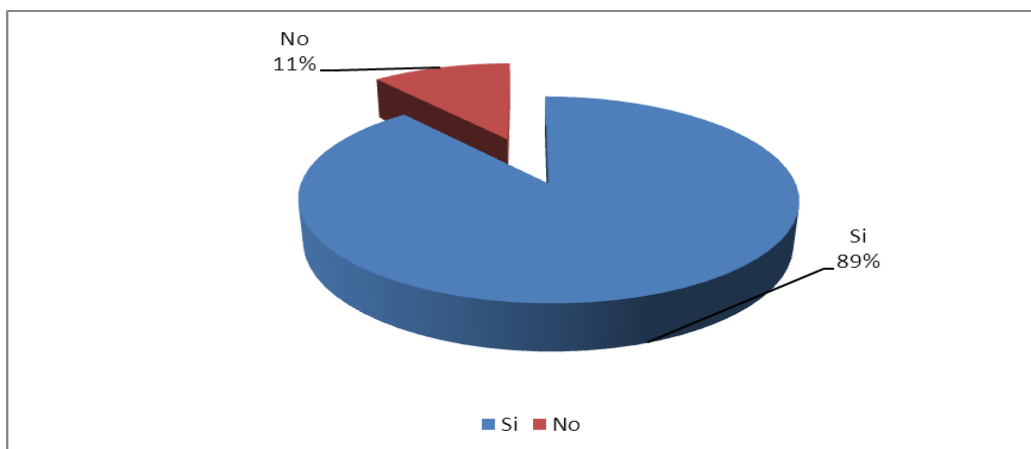


Gráfico 2- Requerimiento de mejoras en el área de atención al ciudadano(a) del MPPEU. Elaboración propia 2011.

El servicio con calidad ha sido y es un imperativo para todos los entes gubernamentales y esto implica estar a la vanguardia de las necesidades de los ciudadanos(as) que requieren de algún trámite ante la institución.

El 89% de los directivos expresó que se debe seguir mejorando el servicio que se brinda en el área de atención al ciudadano, mientras el 11% manifestó que no se requiere de mejoras.

Pregunta 3- ¿Cuáles aspectos considera usted afectan la atención al ciudadano?:

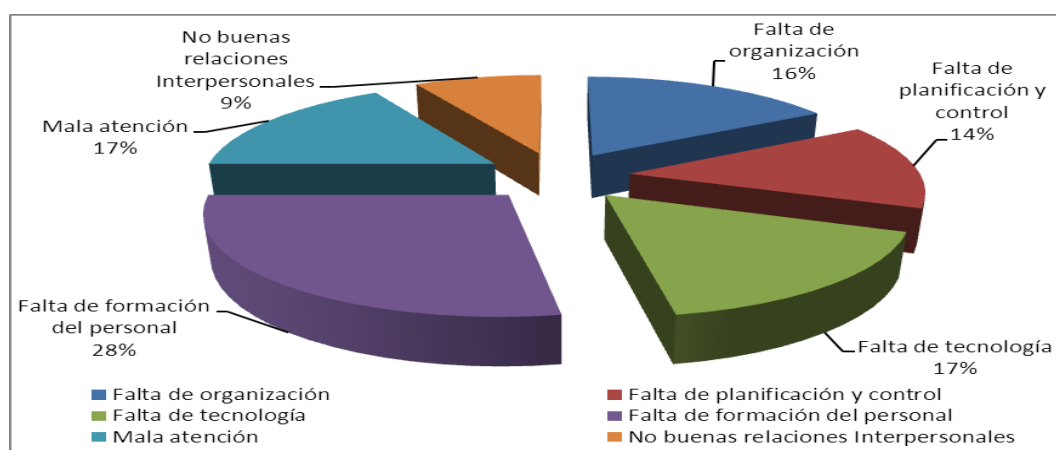


Gráfico 3- Elementos que afectan la atención al ciudadano(a) que asisten al MPPEU. Elaboración propia 2011.

Los directivos requieren identificar y definir los principales problemas que afectan el alcance de los objetivos, por lo que deben analizar las causas que lo provocan, y proyectar e implementar acciones para su perfeccionamiento.

El 28% de los directivos manifestó que, la falta de formación del personal afecta el área de atención al ciudadano, así como la falta de tecnología y la mala atención ambas con un 17%, luego aparece la falta de organización con 16%, la falta de planificación y control con 14% y finalmente, las no buenas relaciones interpersonales con el 9%.

Esto denota en sentido general, que la atención al ciudadano en el MPPEU no es satisfactoria.

Pregunta 4- ¿Cuál aporte ha hecho para mejorar la atención al ciudadano?:

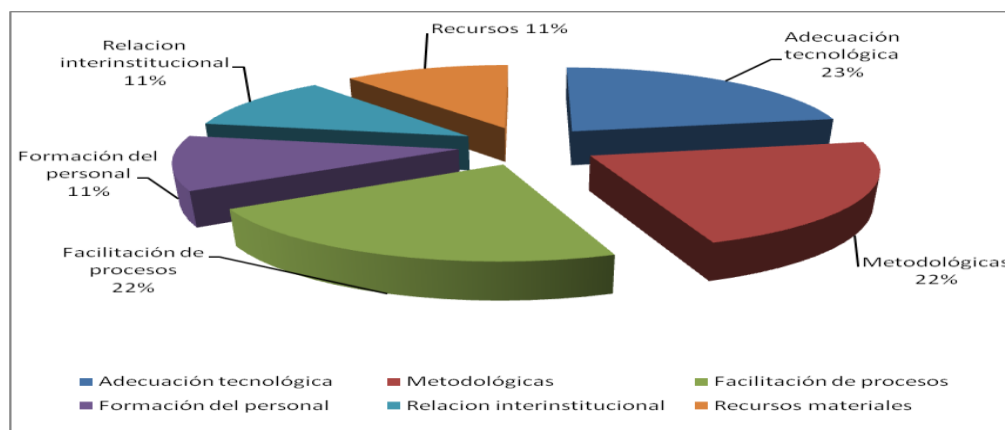


Gráfico 4- Aportes en la mejora de la atención al ciudadano.

Elaboración propia 2011.

El ejercicio de la función directiva implica, ahora más que nunca, la atención permanente a los continuos cambios que de todo tipo se vienen produciendo en las organizaciones públicas, lo que amerita la búsqueda de respuestas adecuadas a los mismos.

En tal sentido, 23% los directivos manifestaron haber hecho aportes en la adecuación tecnológica; el 22% lo hicieron en metodologías y en facilitación de procesos, finalmente, la formación del personal, relaciones interinstitucionales y recursos cuentan con el 11% cada uno.

Pregunta 5- ¿Conoce usted las principales necesidades de los ciudadanos que asisten al MPPEU?:

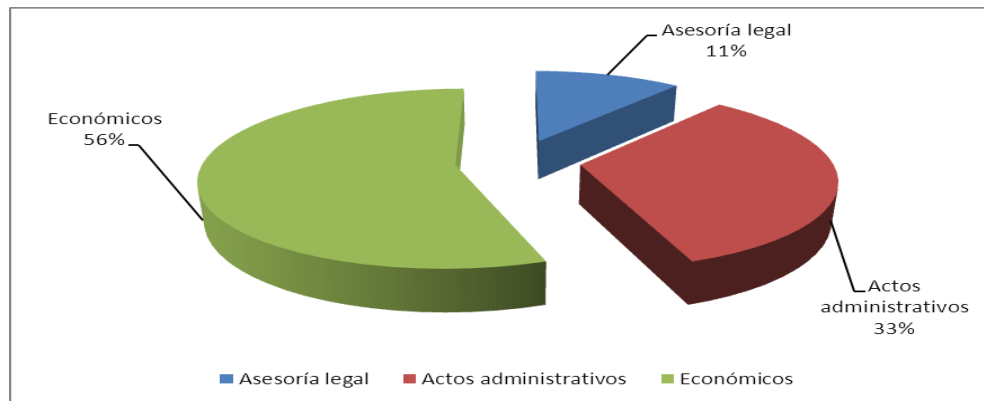


Gráfico 5- Principales necesidades de los ciudadanos(as) que asisten al MPPEU.
Elaboración propia 2011.

Las necesidades explican el comportamiento humano ya que la única razón por la que una persona hace algo es para satisfacer sus necesidades.

Los directivos expresaron que las principales necesidades que buscan satisfacer los ciudadanos(as) ante el MPPEU son: el 56% de tipo económico, las concernientes a actos administrativos ocupan el 33% y con el 11% las relacionadas con la asesoría legal.

Pregunta 6- ¿Cuáles son los problemas que existen en la oficina de atención ciudadano?:

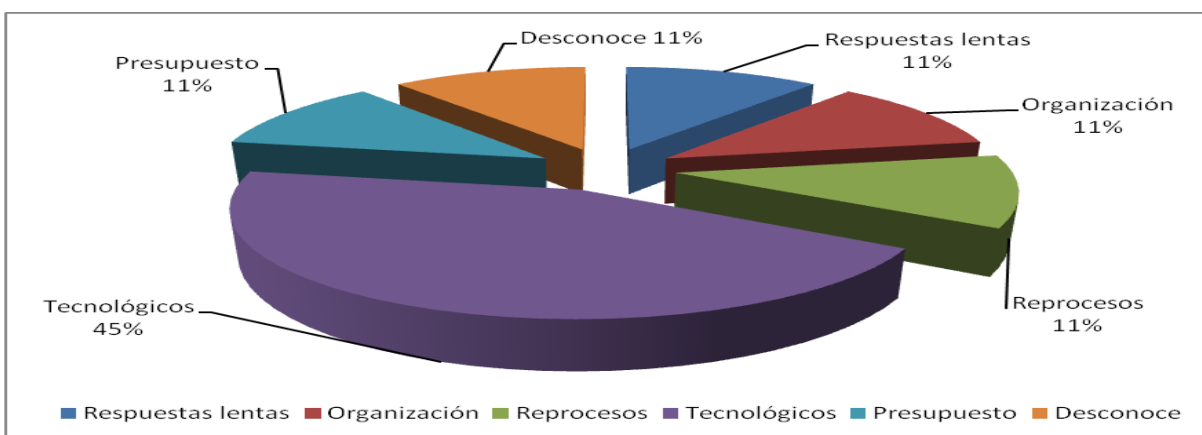


Gráfico 6- Problemas que existen en la oficina de atención al ciudadano(a).
Elaboración propia 2011.

Las organizaciones actuales enfrentan la necesidad de un cambio drástico en su cultura y estrategia, con innovaciones rápidas en tecnología y productos para poder sobrevivir y ser competitivas.

En este orden de ideas, los directivos indicaron que el 45% de los problemas son del orden tecnológico, las demás situaciones como son: la respuesta lenta, la falta de organización, el reproceso y el presupuesto, obtuvieron cada una de ellas un 11%.

Pregunta 7- ¿Conoce usted que son las Taquillas Únicas (TU) para la atención del ciudadano?:

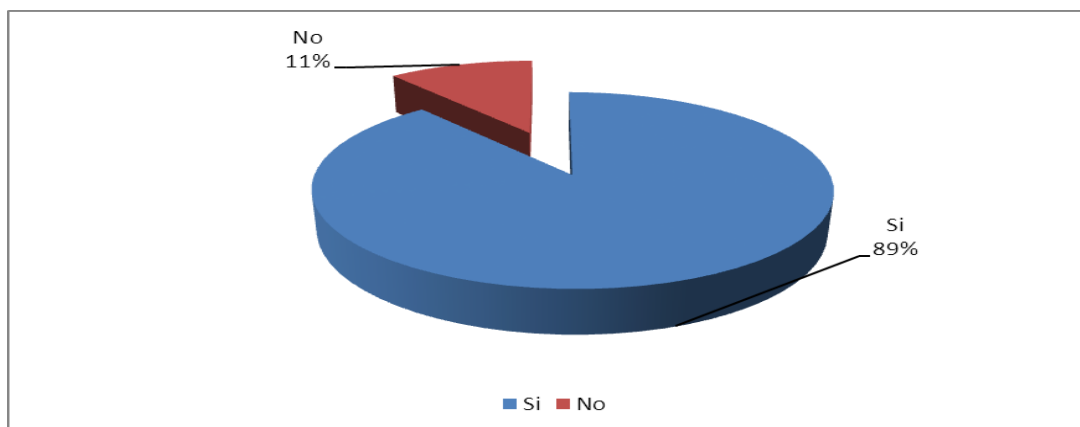


Gráfico 7- Conocimiento de la modalidad de TU para la atención del ciudadano(a).
Elaboración propia 2011.

La taquilla única hay que entenderla desde el punto de vista del ciudadano, es decir como una instancia en la que el ciudadano puede encontrar toda la información que necesita.

Conforme a lo antes descrito, el 89% de los directivos declararon conocer la TU, entretanto, el 11% reveló no conocerla.

Pregunta 8- ¿Considera usted que implementar la modalidad de TU incrementaría la Calidad de Servicio al Ciudadano?

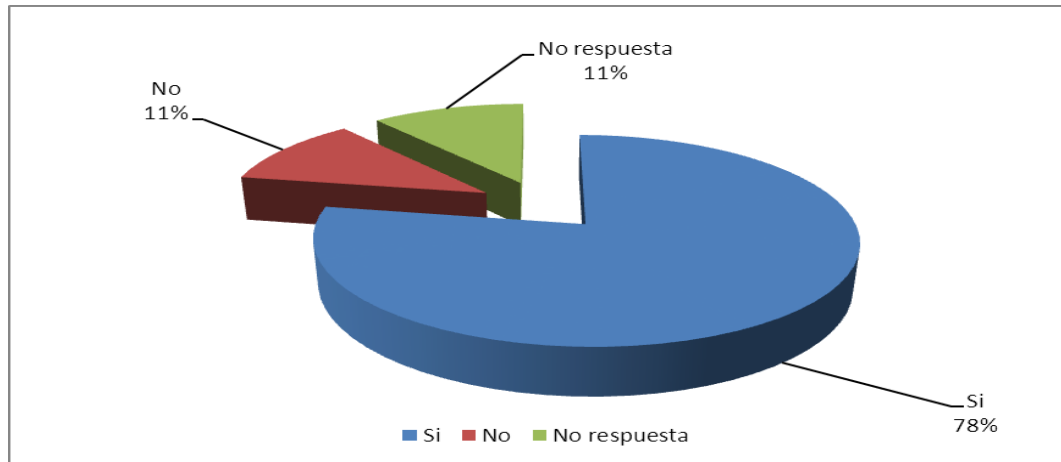


Gráfico 8- Incremento de la calidad de servicio al implementar la modalidad de TU en el MPPEU. Elaboración propia 2011.

La taquilla única es un recurso organizacional que le permite al usuario solicitar servicios y efectuar trámites ante la institución.

El 78% de los directivos consultados, declararon que al implementar esta modalidad, se trabajaría de forma articulada para hacer sencillos los trámites que necesitan los ciudadanos, un 11% de los consultados consideraron que el aumento de la calidad de servicio no depende de la TU y el otro 11% no ofreció respuesta.

II.2.3- Resultados de las Encuesta a los Funcionarios

Resultado de la encuesta aplicada a veinticinco (25) Funcionarios de laa áreas de Atención al Ciudadano del MPPEU.

Pregunta 1- ¿Considera usted que como servidor(a) público la atención que presta al ciudadano(a) es?:

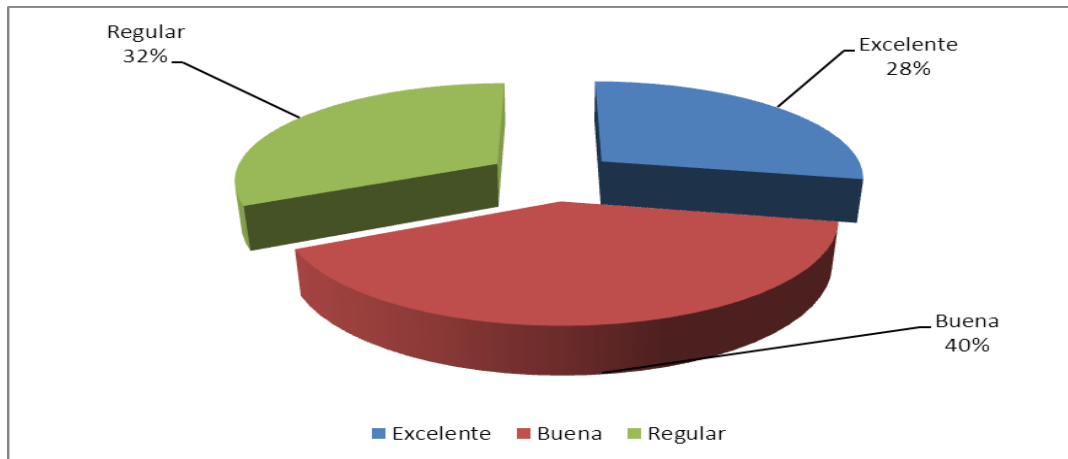


Gráfico 9- Calidad de atención que prestan los funcionarios. Elaboración propia 2011.

La atención al usuario es un elemento fundamental al momento de satisfacer la demanda de servicios. Se pudo apreciar que el 40% de los Funcionarios al autoevaluarse, la califican como buena y un 28% lo hacen como excelente. No obstante, hubo un 32% de funcionarios consultados que la calificaron como regular.

Pregunta 2- ¿Considera usted que el servicio de becas, transporte, comedor, asesoría legal, atención integral al estudiante universitario, que ofrecen las oficinas es?:

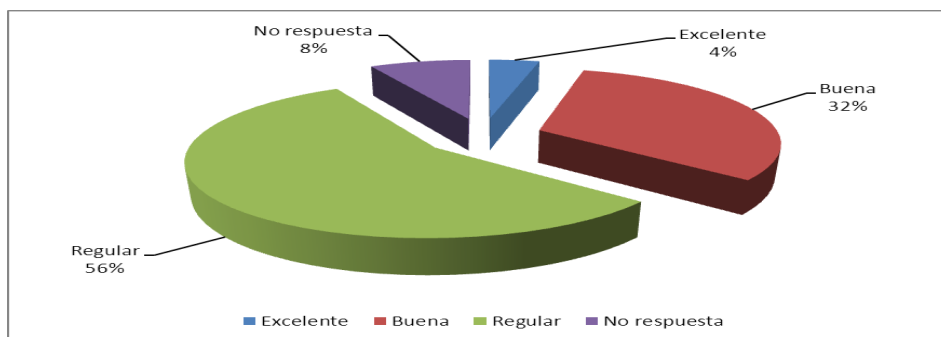


Gráfico 10- Autoevaluación por la prestación de los servicios de becas, transporte, comedor, asesoría legal y atención integral al estudiante Universitario.

Elaboración propia 2011.

Los servicios que ofrece una organización se hacen por profesionales preparados y con los procedimientos técnicos correctos, que satisfacen las necesidades de los clientes. Ahora bien, al consultarle a los funcionarios como autocalificaban el servicio que ofrecen al ciudadano(a) que asiste a su área de trabajo, el 56% de estos lo consideraron regular, el 32% indicó que era buena, y solo el 4% manifestó que era excelente; un 8% no dio respuesta.

Pregunta 3- ¿Cree usted que el servicio del comité de usuario está articulado con las direcciones del MPPEU?:

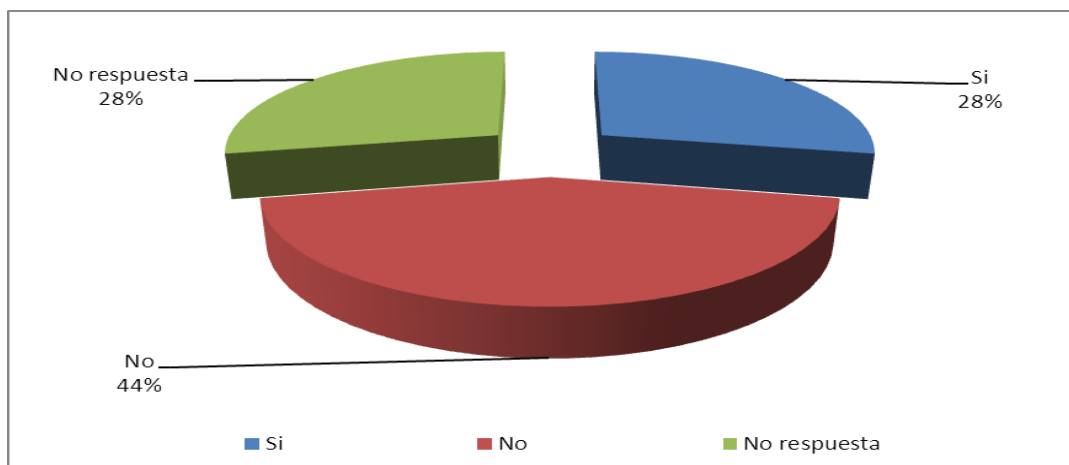


Gráfico 11- Articulación del servicio de comité de usuario con las direcciones del MPPEU. Elaboración propia 2011.

La participación ciudadana se ha convertido en los últimos años en un asunto prioritario para la gestión pública en los distintos niveles de gobierno en Venezuela; así mismo, la coordinación entre dependencias es vital en las organizaciones modernas, ya que se deben complementar unas con otras, y con ello dar repuestas más rápidas y eficientes.

No obstante, se obtuvo que el 44% de la muestra consideró que no existe la adecuada articulación entre las dependencias del MPPEU, solo el 28% de los funcionarios expresaron que sí se encuentra articulado y el 28% no ofreció respuesta

Pregunta 4- ¿Piensa usted que se debería de utilizar el correo institucional para brindar respuesta a las solicitudes de servicio realizadas por los(as) ciudadanos(as) ante la Oficina?:

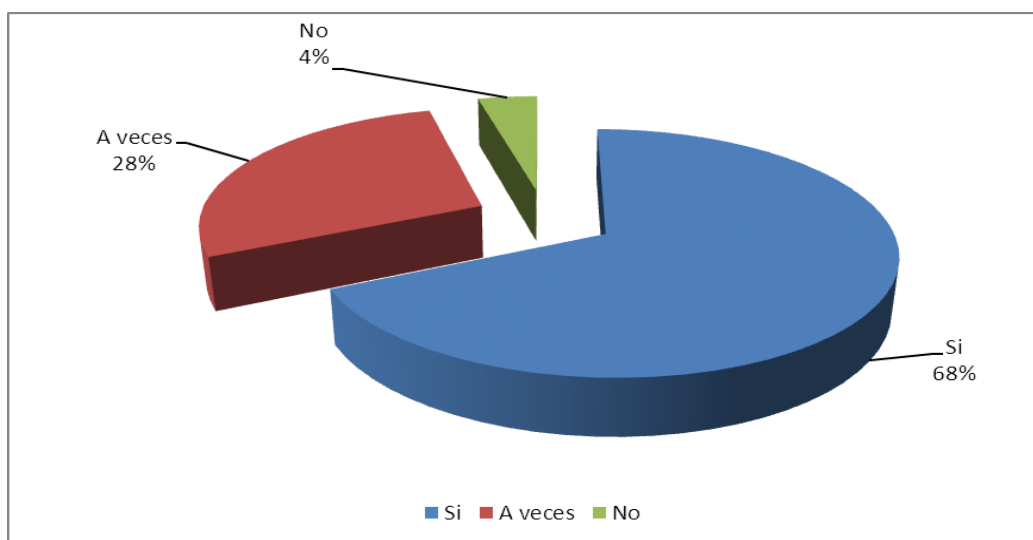


Gráfico 12- Uso del correo institucional para brindar respuesta a las solicitudes de servicio realizadas por los ciudadanos(as) ante la oficina. Elaboración propia 2011.

Hoy día Internet se ha convertido en una herramienta que tiene múltiples usos y que cada vez se recurre a ella con más frecuencia, el número de personas que se benefician de sus utilidades va en aumento. Una de las utilidades que ofrece la red es la de realizar los trámites por Internet de cualquier gestión.

Teniendo en cuenta lo anterior, el 68% de los funcionarios consideró importante el uso del correo institucional para dar respuesta a los servicios que ciudadano solicita, un 28% manifestó que a veces pudiera ser útil para responder a las solicitudes y el 4% indicó que no era necesario su utilización

Pregunta 5-¿Cuáles elementos generan conflictos en la Oficina de atención al ciudadano (a)?:

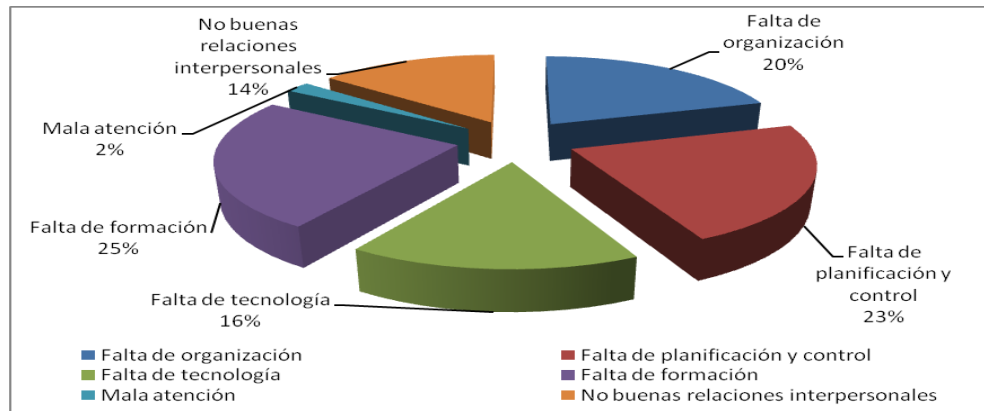


Gráfico 13- Elementos que generan conflictos en la oficina de atención al ciudadano (a). Elaboración propia 2011.

El conflicto se refiere al amplio espectro que en la interacción e interrelación humana va desde situaciones y cuestiones aparentemente simples y sin problemas hasta situaciones más complejas.

En concordancia con lo anterior, los encuestados señalaron como causas que generaban conflictos en el área las siguientes: el 25% consideró la falta de formación profesional; el 23%, falta de planificación y control; el 20% la falta de organización; un 16%, la falta de tecnología; el 14% las no buenas relaciones interpersonales, y el 2% mala atención del personal del área

Pregunta 6- Pasos que ejecutan los servidores(as) públicos en la oficina de atención al ciudadano (a):

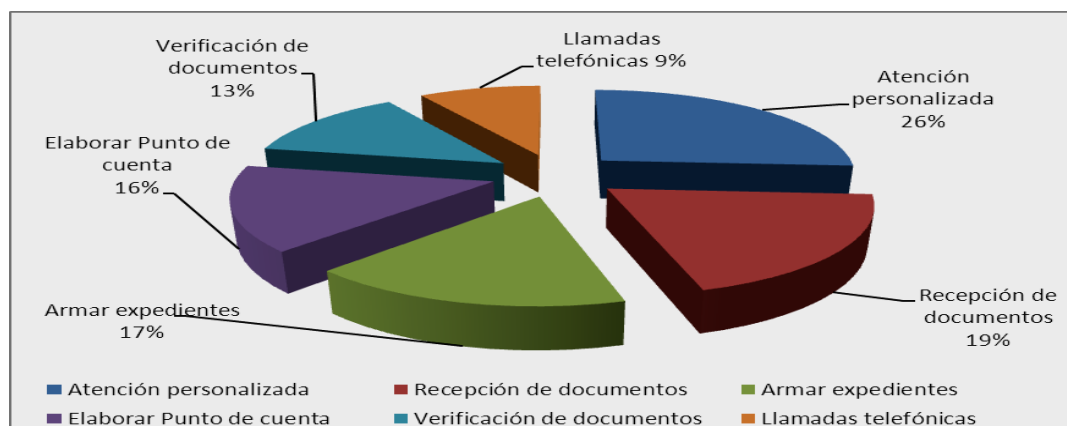


Gráfico 14- Pasos para la atención al ciudadano(a) Elaboración propia 2011.

Las instituciones están estructuradas bajo parámetros organizativos en donde se conjugan, el recurso humano y la ejecución de las actividades que comprenden diversos elementos, siendo necesario establecer procedimientos mediante los cuales se puedan generar soluciones claras a problemas determinados.

En tal sentido, el 26% de los funcionarios manifestaron que el primer paso es la atención personalizada, el 19% indicó que el segundo es la recepción de los documentos, el 17% señaló como tercero el armado del expediente, el 16% manifestó como cuarto elaborar el punto de cuenta, el 13% indicó como quinto la verificación de documentos, y el 9% como último paso las llamadas telefónicas.

Pregunta 7- ¿Cómo evaluaría usted los trámites administrativos implementados por esta oficina?:

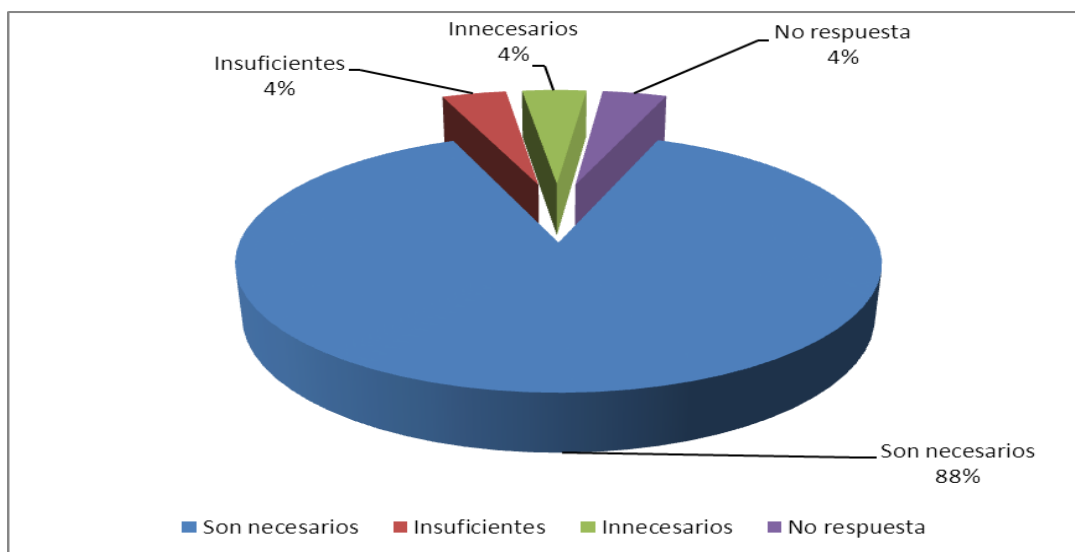


Gráfico 15- Evaluación de los trámites administrativos implementados por la oficina de atención al ciudadano(a). Elaboración propia 2011.

En el área de Atención al Ciudadano(a) son distintas las gestiones que se realizan conforme a la estructura, los recursos físicos y humanos y todas aquellas características que permiten que la institución ofrezca un buen servicio.

En la evaluación emitida por los funcionarios consultados el 88% manifestó que los trámites que se ofrecen actualmente son necesarios, solo el 4% de ellos consideraron que son innecesarios, mientras que un 4% indicó que eran insuficientes, otro y un 4% no dio respuesta.

Pregunta 8- ¿Considera usted que en la oficina de atención al ciudadano se deben simplificar los trámites?:

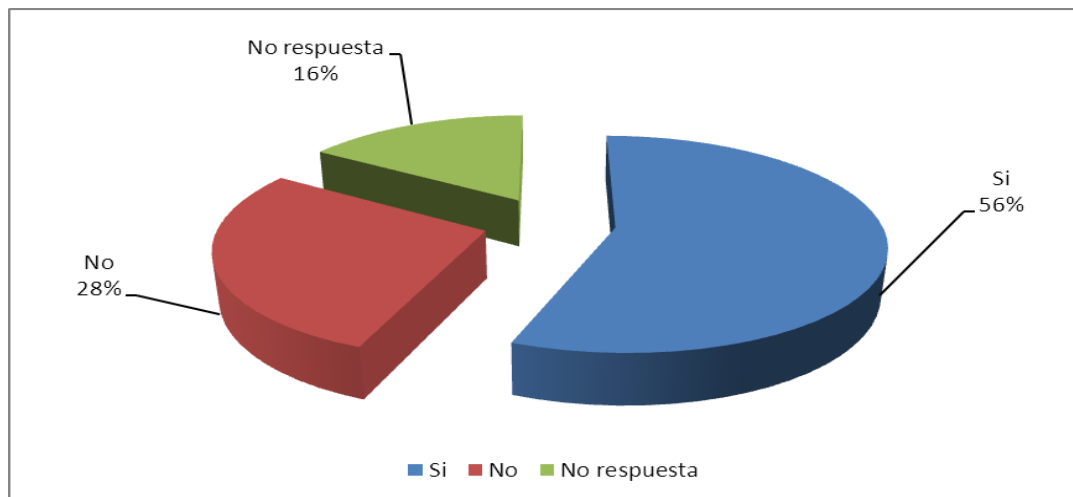


Gráfico 16- Simplificación de los trámites administrativos implementados por la oficina. Elaboración propia 2011.

En cuanto a simplificar los trámites conforme a las necesidades del ciudadano(a), el 56% de los funcionarios encuestados declararon que ameritaba seguir reduciendolos, un 28% opinó que no hace falta y el 16% no ofreció respuesta.

II.2.4- Resultados de las Encuesta a los Ciudadanos

Análisis de las opiniones en la encuesta aplicada 150 Ciudadanos que asistieron a las áreas de Atención al Ciudadano del MPPEU entre el 31/10/11 y el 4/11/11.

Pregunta 1- ¿Considera usted que la atención prestada al ciudadano(a) con relación al trato por parte del servidor(a) pública es?:

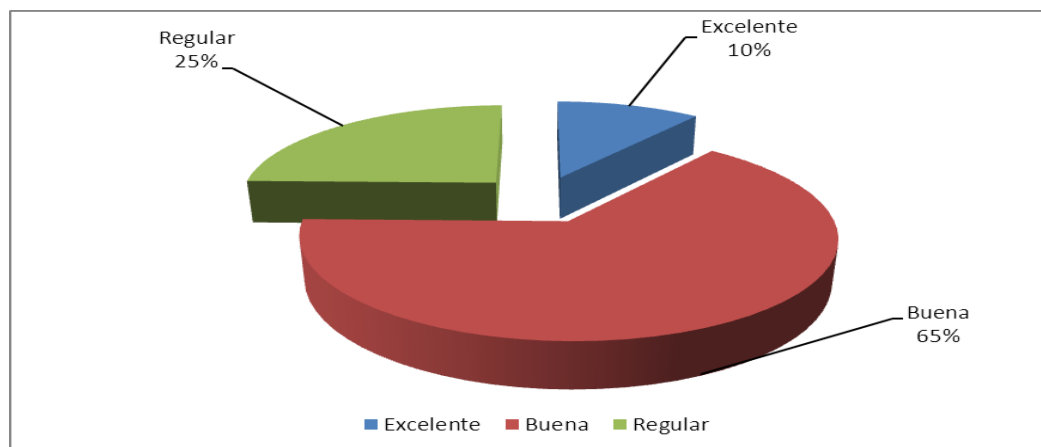


Gráfico 17- Calidad de atención que reciben los ciudadanos(as).Elaboración propia 2011.

Para que los ciudadanos(as) se formen una opinión positiva, el MPPEU debe satisfacer todas sus necesidades y expectativas, es lo que se ha dado en llamar calidad del servicio.

En este sentido, el 65% de los ciudadanos manifestaron como buena la calidad del servicio, en contraste con el 25% que la apreció como regular y solo el 10% consideró dicha calidad como excelente.

Pregunta 2- ¿Considera usted que el servicio de becas, transporte, comedor, asesoría legal, atención integral al estudiante universitario, que ofrecen las oficinas es?:

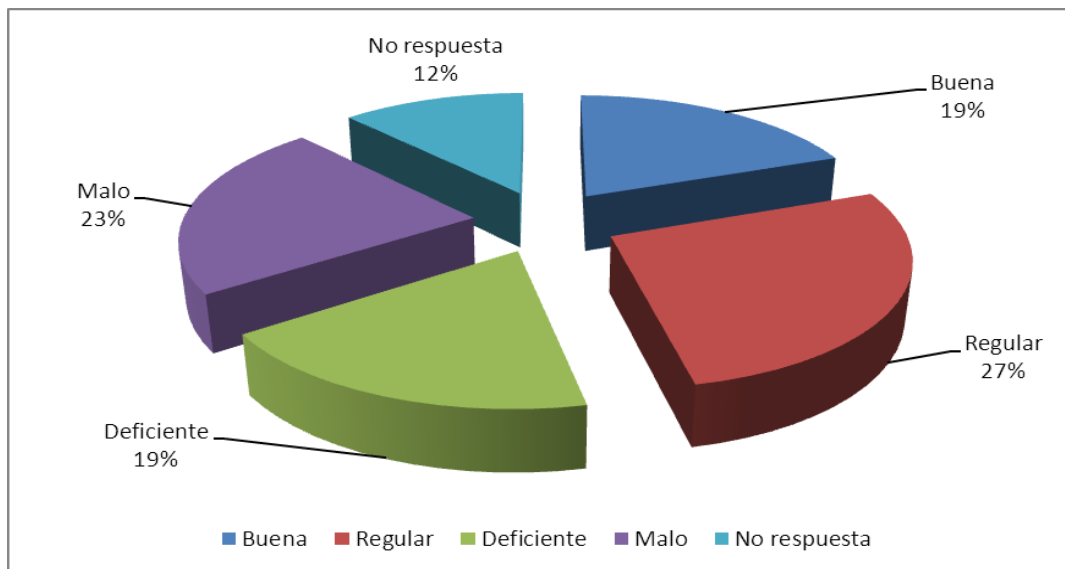


Gráfico 18- Evaluación de los servicios de becas, transporte, comedor, asesoría legal y atención integral al estudiante universitario. Elaboración propia 2011.

Satisfacer las expectativas de los ciudadanos(as) que asisten al MPPEU es muy importante como se ha señalado, entonces es necesario disponer de información adecuada sobre los aspectos relacionados con sus necesidades y con los atributos en los que se fijan para determinar el nivel de calidad conseguido.

Considerando lo antes descrito, solo el 19% señaló los servicios recibidos como bueno, la mayoría de los ciudadanos (69%) los calificaron de regular a malo, un 12% de los encuestados no dio respuesta.

Pregunta 3- ¿Cuáles son los problemas que existen en la oficina de atención al ciudadano?:

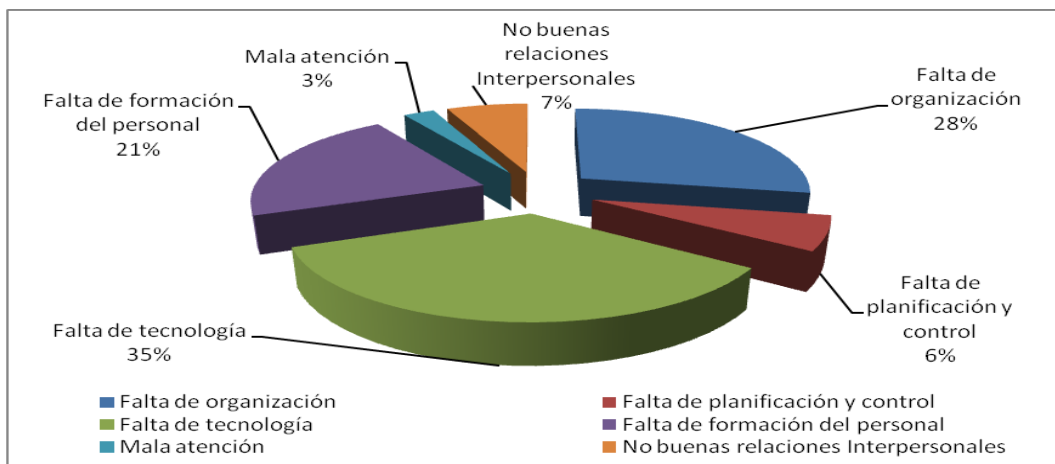


Gráfico 19- Problemas que existen en la oficina de atención al ciudadano(a) del MPPEU. Elaboración propia 2011.

Los problemas organizacionales afectan directamente la calidad de atención, por consiguiente, si se mejora la calidad, se satisface mejor los requerimientos de los usuarios(as) al más bajo costo posible y mediante el trabajo eficiente de todos.

En este sentido, los encuestados manifestaron que los problemas principales en la atención al ciudadano eran: falta de tecnología el 35%, por falta de organización 28%, un 21% por falta de formación del personal, 7% que no hay buenas relaciones personales, un 6% a la falta de organización y control y el 3% la existencia de mala atención. Como se puede notar, la calidad del servicio de esta área de forma general no es eficiente y ni satisfactoria.

Pregunta 4- ¿Cómo evaluaría usted los trámites administrativos implementados por esta oficina?:

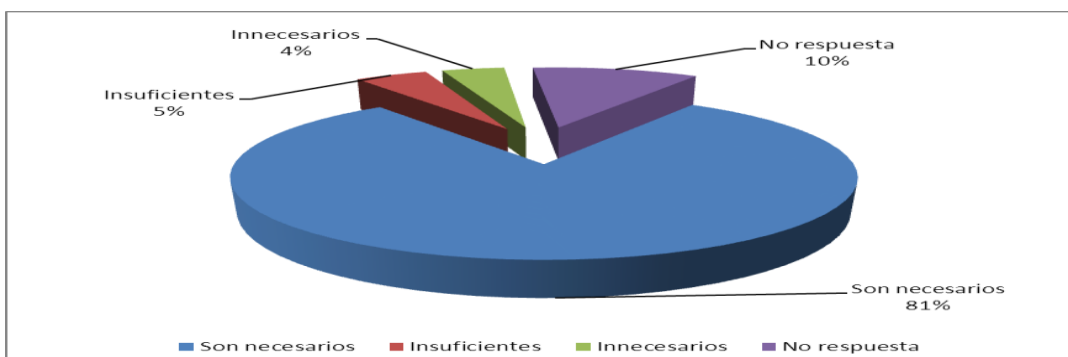


Gráfico 20- Evaluación de la cantidad de trámites administrativos. Elaboración propia 2011.

En muchas oficinas de organismos oficiales, los ciudadanos(as) tienen que hacer diligencias, actuaciones o gestiones para satisfacer ciertas necesidades.

En las concernientes al MPPEU, la mayoría de los usuarios (el 81%) declararon que son necesarios los trámites requeridos por el mismo, un 5% opinó que en ocasiones son insuficientes, solo el 4% de los encuestados consideró que son innecesarias, hubo un 10% que no emitió evaluación

Pregunta 5- ¿Considera usted que en la oficina de atención al ciudadano existen problemas de burocracia?:

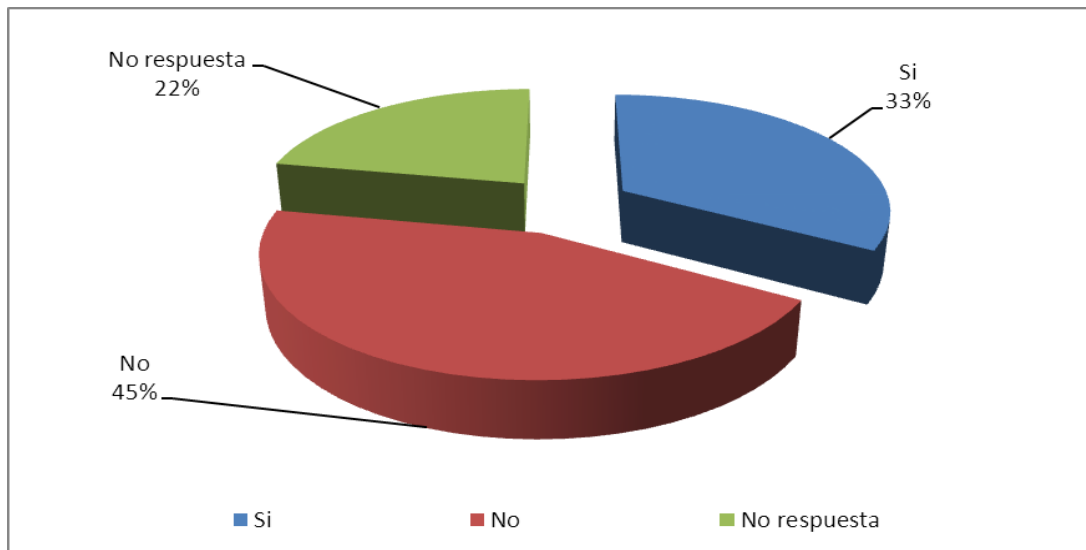


Gráfico 21. Existencia de burocratismo en la oficina de atención al ciudadano.
Elaboración propia 2011.

El burocratismo en muchos casos resulta de la poca capacidad de gerenciar procesos y se manifiesta tanto en instituciones públicas como en las privadas, dando como resultado, una escasa o inexistente intención de producir resultados tangibles que ayuden a su organización.

En este sentido, el 33% de los ciudadanos expresó la existencia de burocratismo en el área, mientras que un 45% opinó que no existe burocratismo, un 22% de los encuestados no manifestaron su opinión al respecto.

Pregunta 6- ¿Piensa usted que se debería de utilizar el correo institucional para brindar respuesta a las solicitudes realizadas por los ciudadanos ante la oficina?:

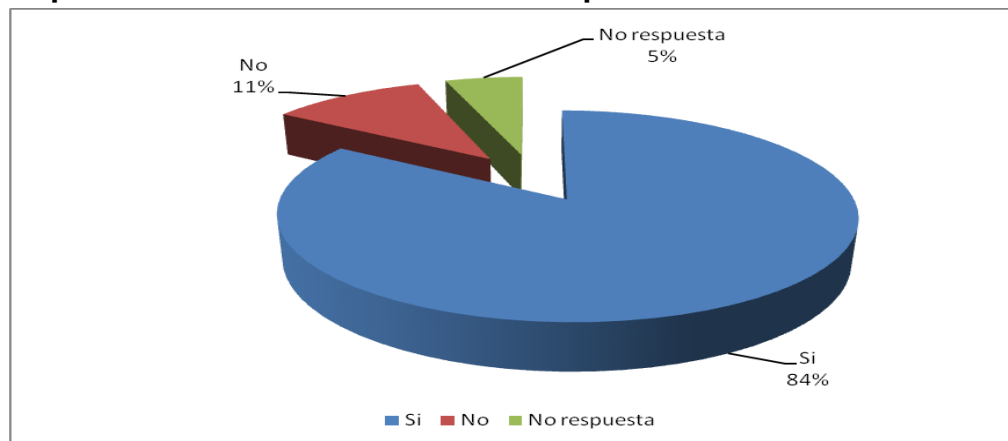


Gráfico 22- Utilización del correo institucional para tramitar servicios ante el MPPEU. Elaboración propia 2011.

Desde la perspectiva del Ciudadano, implementar el uso del correo electrónico además de ser una herramienta de facilitación, contribuiría en agilizar los procesos, habría mayor control de asistencia y acceso a la información.

Esta apreciación se respalda cuando la mayoría de los consultados (84%) respondió que sí debería utilizarse el correo electrónico para brindar respuesta a sus trámites en el MPPEU, aunque un 11% que opinó que no se amerita y el 5% no dio respuesta.

Resulta claro, que satisfacer esta expectativa del ciudadano, implica una modernización del área de atención.

Pregunta 7- ¿Qué sugerencias usted haría para mejorar el funcionamiento de la oficina de atención al ciudadano en el MPPEU?:

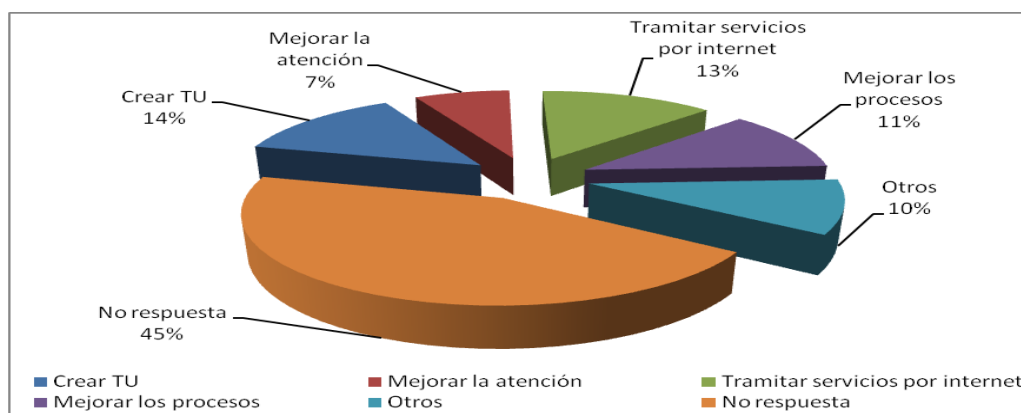


Gráfico 23. Sugerencias para mejorar la calidad de servicios. Elaboración propia 2011.

Se entiende como oportunidades de mejora aquellas acciones destinadas a la mejora continua del sistema, considerando que se persigue el aumento de la satisfacción tanto de los usuarios(as) como de otras partes interesadas.

Como sugerencias efectuadas por los ciudadanos(as) están: el 14% manifestó implementar de la TU, un 13% planteó hacer los trámites de servicios por Internet, el 11% recomendó mejorar los procesos en el área, un 7% mejorar la calidad de la atención, El 45% de los usuarios no realizó ninguna recomendación.

II.3- VALORACIÓN CUALITATIVA DE LOS RESULTADOS

II.3.1- Sobre la Observación

La satisfacción del usuario es un indicador importante para medir la calidad de los servicios que se presta en el MPPEU.

En tal sentido la investigadora apreció que la atención que brindan los funcionarios es buena, puesto que proporcionan información y orientan al usuario para introducir denuncias e inconformidades, elaboran reportes y captan las sugerencias que formulan los ciudadanos sobre el servicio que reciben; sin embargo, algunos usuarios expresaron inconformidad por las veces que no completaron sus trámites.

Ahora bien, es importante para toda organización moderna el uso de las Tics y en particular el correo electrónico que se considera como la principal herramienta para tramitar requerimientos ante cualquier institución que preste servicios. Se observó que en el área de atención al ciudadano(a) del MPPEU no hay buen uso de este recurso, sumado a la falta de actualización de la información y de una plataforma web.

En cuanto a la comunicación, los funcionarios expresaron que no es muy fluida entre ellos y los directivos; en algunas oportunidades brindan sugerencias para mejorar el área, pero sienten que no son tomadas en cuenta en las decisiones trascendentales. Igualmente refirieron que desconocen el manual de normas y procedimiento del área.

II.3.2- Sobre la Entrevista a los Directivos

Los directivos manifestaron que hace falta mejorar la atención que se brinda en el área de Atención al Ciudadano del MPPEU, consideraron igual de importante, que los funcionarios reciban formación continua y hacer una revisión de los procedimientos del área, ya que tener procesos y políticas más simples, elevaría el nivel de servicio.

Sobre los principales aportes que han brindado al área, se destacó el énfasis en la atención rápida y concreta a las solicitudes que reciben mejorando los procesos y adecuando la tecnología actual que disponen. También han trabajado por una buena

interrelación con otras instituciones públicas y privadas, y la formación permanente de los funcionarios.

Cabe mencionar, que a los directivos les preocupa la insuficiencia presupuestaria en contraste con el crecimiento de la demanda de servicios. Esto implica que no cuentan con todas las herramientas tecnológicas que les permitan ser más eficientes y atender a un mayor número de ciudadanos; y consideran que el espacio físico del área de atención debe ser remodelado.

Finalmente, sobre la implementación del sistema de TU para la atención al ciudadano, manifestaron conocer su beneficios, no obstante refirieron que para establecer dicha modalidad se debe contar con una mejor plataforma WEB y simplificar los procesos administrativos, esto beneficiaría enormemente a los ciudadanos(as) del interior del país, ya que esta modalidad les ahorraría tiempo y solo viajarían a Caracas para lo estrictamente necesario.

II.3.3- Sobre la Encuesta a los Funcionarios

A partir de los resultados de la encuesta de los funcionarios se infiere de forma general, que existen deficiencias en la calidad de los servicios que se prestan en el área de atención al ciudadano, además de las insatisfacciones con el mismo por parte de estos.

Lo anterior esta derivado de: la falta de planificación y control, la falta de formación del personal, la falta de organización, no buenas relaciones interpersonales y la obsolescencia de los recursos tecnológicos; todos los cuales a su vez son elementos generadores de conflictos tanto para la atención a los usuarios, como para el clima laboral interno de dicha área.

La cantidad de trámites y pasos para la obtención de un servicio es engorrosa, ocasiona lentitud en la respuesta, o que a veces no se realicen o terminen todos los pasos necesarios para que el ciudadano obtenga la solución a su problema o necesidad

Una oficina única que pueda simplificar los trámites para brindar respuesta ágil y oportuna al introducir el correo electrónico y que hacer las gestiones a través de la plataforma web y orientar permanentemente a los ciudadanos evitaría en el burocratismo.

II.3.4- Sobre la Encuesta a los Ciudadanos

Se manifiesta en la información recogida que los ciudadanos consideran que los funcionarios del MPPEU que los atienden deben mejorar la calidad de su atención, puesto que en ocasiones no dan respuesta o no orientan adecuadamente. Expresan

además, la existencia de burocratismo por las exigencias administrativas excesivas, engorrosas y la lentitud en respuestas.

La demanda de una atención personalizada que pueda satisfacer sus necesidades, la mejora en la calidad del servicio a los usuarios con una sola visita a un solo lugar y la realización de hacer las peticiones más simples a través de un portal web y del correo electrónico

Sugirieron que se instalen en cada zona educativa una TU con su respectiva plataforma tecnológica, a fin de evitar los traslados innecesarios a Caracas al MPPEU, lo cual es costoso y demora la solicitud del servicio que requieren.

II.4- CONCLUSIONES GENERALES DEL DIAGNÓSTICO

Al integrarse la información de todos los métodos y técnicas aplicados a las 3 muestras de estudio, se pudieron detectar y resumir los principales problemas que presenta la atención a los ciudadanos en el MPPEU que son los siguientes:

- Lentitud en los procesos de los trámites.
- Deficiente calidad del servicio.
- No existe un funcionamiento eficaz en la atención al ciudadano.
- La falta del correo electrónico para agilizar los trámites.
- La falta de una plataforma web.
- Burocratismo.
- Demasiados trámites para una solicitud.
- Insuficiente de preparación técnica del personal que atiende a los ciudadanos.
- Ausencia de un área única que concentre la atención a los ciudadanos en el MPPEU a las necesidades de sus servicios.

Como organización formal, el MPPEU posee un conjunto de normas y principios que deben ser cumplidos estrictamente para que el ciudadano en su legítimo derecho disfrute de un mejor servicio en el menor tiempo posible.

Como institución representa para la ciudadanía un elemento importante de su entorno por los servicios que ofrece, y que en la actualidad requieren mejorar, mediante la simplificación de sus trámites administrativos para que adopten formas más sencillas,

dejando única y exclusivamente los pasos que sean indispensables para cumplir con el propósito de lo solicitado.

Partiendo de esta premisa, la creación de una Taquilla Única constituye un elemento modernizador para el área de atención al ciudadano, pues permitiría agilizar los procedimientos oficiales en la consecución de permisos, acreditaciones, recursos o servicios evitando que sufran las consecuencias de la dispersión espacial impuesta por la estructura del MPPEU.

De esta forma la organización tendrá a su disposición más y mejor información de sus procesos y alcanzará un mayor grado de eficiencia para satisfacer las necesidades de la población.

Esta acción debe ir acompañada por una actitud profesional de los funcionarios de ser competentes y basados en la especialización y en su preparación técnica.

Así mismo la necesidad de incorporar las nuevas tecnologías de información y comunicación, permitiría optimizar los procedimientos y elevar la calidad de servicio, además de que la necesidad de los ciudadanos será satisfecha en cualquier parte del país.

Considerando lo anterior en el Capítulo III se hará la Propuesta de Diseño de la TU como Oficina de Atención al Ciudadano en el MPPEU.

CAPÍTULO III

PROPUESTA DEL DISEÑO DE TAQUILLA ÚNICA PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL MPPEU

A partir del diagnóstico efectuado se propone el diseño de la estructura organizativa de la Taquilla Única (en lo adelante TU) para la atención al ciudadano en el MPPEU.

Se estableció que la TU es el elemento modernizador, que conlleva a la simplificación de los trámites administrativos que se realizan ante el mismo para agilizar los procesos exigidos en el otorgamiento de permisos, acreditaciones, recursos u otros servicios con calidad, que requieren los ciudadanos(as), mejorando además, las relaciones de éstos con el MPPEU.

A continuación se presenta la Propuesta de la Estructura Organizativa de la Taquilla Única (TU) del MPPEU.

III.1- MISIÓN DE LA TU

La Taquilla Única para la Atención al Ciudadano en el MPPEU ofrece los servicios de trámites administrativos, académicos, legales, económicos y de salud de forma integral, que satisfagan las necesidades de todos y todas, mediante una atención personalizada y/o virtual con profesionalidad, calidad, eficiencia y rapidez.

III.2- VISIÓN DE LA TU PARA TRIENIO 2013-2015

La visión señala el camino que permite a la directiva establecer el rumbo para lograr el desarrollo esperado de la organización en el futuro, así, se define la visión siguiente:

“Somos el enlace entre los ciudadanos y el MPPEU, que brinda un servicio de atención integral en los trámites administrativos, académicos, legales, económicos y de salud a todos y todas, con calidad, rapidez y eficiencia. Somos reconocidos por nuestra profesionalidad para dar respuestas oportunas y veraces a todas las solicitudes o trámites que se realicen sean de forma personalizada y/o virtual satisfaciendo sus necesidades.”

III.3- OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA TU PARA 2013 - 2014

1. Simplificar todas las tramitaciones ciudadanas pertinentes de forma permanente
2. Desarrollar una plataforma Web para efectuar las solicitudes y el seguimiento de los documentos solicitados en el MPPEU finales del año 2013.
3. Diseñar una estrategia de capacitación para de los funcionarios de la TU en el segundo semestre del 2013.

4. Asegurar de forma continua, sistemática y permanente un servicio adecuado, rápido, oportuno y de calidad para los ciudadanos tanto personalizada como virtual

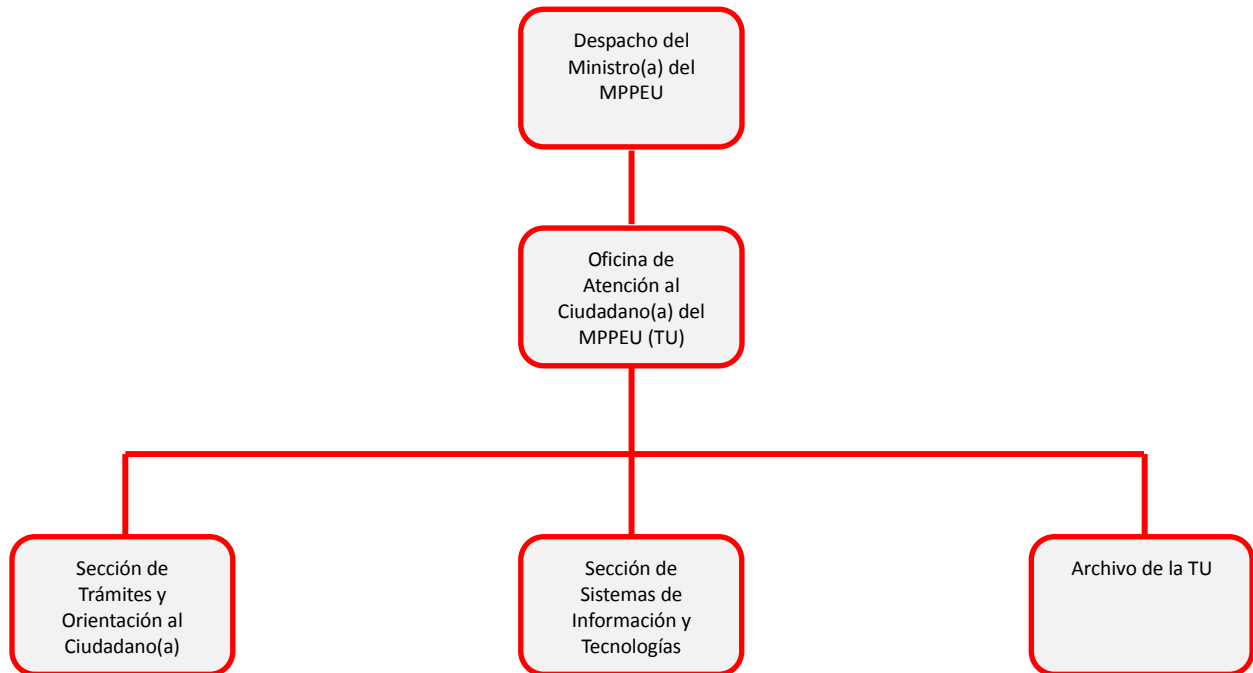
III.4- VALORES DE LA TU

Los valores representan un conjunto de principios que orientan el comportamiento de las personas en función de la organización; es decir; son las creencias y normas fundamentales que ayudarán a regir la actuación del personal que presta servicio en la atención de los ciudadanos que acuden a la TU del MPPEU. Son fuente de satisfacción y plenitud.

Seguidamente la declaración de los valores y sus normas de actuación de la Oficina de Atención al Ciudadano (a) del MPPEU:

5. **Orientación al ciudadano (a).** Nos Identificarnos con nuestros usuarios. Somos transparentes y mantenemos empatía sincera ante sus necesidades de trámites y documentación. Trabajamos por darles respuestas y solución a las mismas Demostramos igual tratamiento a todos los (as) ciudadanos (as).
6. **Crecimiento organizacional.** Tenemos orgullo por los éxitos obtenidos y nos crecemos ante las dificultades de la organización. Demostramos voluntad para participar en los problemas y asuntos colectivos. Tenemos sentimiento de pertenencia con la Institución
7. **Ética profesional.** Actuamos eficazmente en la gestión, que facilite un servicio de excelencia, efectivo y con ahorro de recursos, amor a la labor. Tenemos la firme creencia de brindar lo mejor de sí a nuestros ciudadanos, con alto sentido del deber social adquirido.
8. **Integridad.** Hacemos siempre lo correcto para nuestros ciudadanos y nuestros compañeros de labor. Somos honestos y transparentes con ellos. Consideramos hacer el bien para todos y con nosotros mismos sin afectar los intereses de los demás.
9. **Trabajo en equipo.** Nos orientamos al logro del bienestar laboral de cada integrante del departamento, con mentalidad de cooperación, que propicie la eliminación de las debilidades y potencie las fortalezas de nuestro colectivo. Laboramos juntos e integrados en la consecución de los objetivos de la organización.

III.5- ORGANIGRAMA DE LA TAQUILLA ÚNICA DEL MPPEU



III.6- PERSONAL NECESARIO

El personal que laborará en el área de TU de Atención al Ciudadano(a) estará integrado y organizado de la manera siguiente:

Oficina de Atención al Ciudadano(a) del MPPEU:

- 1 Jefe(a) del área de atención al ciudadano.

Sección de Trámites y Orientación al Ciudadano(a):

- 1 Supervisor(a) de la Sección de Trámites y Orientación al Ciudadano(a).
- 2 Funcionarios tramitadores.
- 1 Funcionario orientador.

Sección de Sistemas de Información y Tecnologías:

- 1 Supervisor(a) de la Sección de Sistemas de Información y Tecnologías.
- 2 Funcionarios informáticos.

Archivo de la TU:

1 Funcionario archivista.

III.7- NIVELES DE AUTORIDAD Y SUBORDINACIÓN DE LA TU

Jefe (a) de la Oficina de Atención al Ciudadano. TU. Encargado (a) de la tarea de formular objetivos para la oficina, proporcionar recursos materiales y humanos requeridos, tomar decisiones conforme a su nivel de autoridad y reaccionar a las situaciones imprevistas.

Su Jefe Inmediato Superior:

Se subordinaría al Ministro (a)

Supervisor de la Sección de Trámites y Orientación al Ciudadano Supervisa de las actividades que deben ejecutar los funcionarios encargados de los trámites y orientación al Ciudadano.

Su Jefe Inmediato Superior:

Se subordina al Jefe de la TU.

Supervisor de la Sección de Sistemas de Información y Tecnologías. Supervisa las actividades que deben ejecutar los funcionarios encargados de las plataformas de información y desarrollo tecnológico.

Su Jefe Inmediato Superior:

Se subordina al Jefe de la TU.

Funcionario archivista: Controla, custodia y conserva los expedientes físicos y digitalizados de los ciudadanos que tramitan en el MPPEU.

Su Jefe Inmediato Superior:

Se subordina al Jefe de la TU.

III.8- FUNCIONES DE TU. COMO OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MPPEU.

1. Tramitar todas las solicitudes y documentos que debe expedir el MPPEU que requieran los ciudadanos.
2. Analizar la totalidad de las tramitaciones que realizan los ciudadanos ante el MPPEU y establecer aquellos que pueden ser simplificados.

3. Determinar los trámites que se satisfacen con la emisión de documentos electrónicos a través de la plataforma WEB, y cubren la necesidad del ciudadano y de la institución.
4. Determinar y establecer los trámites que se solicitan a través del uso de la plataforma WEB y requieren de la atención directa al ciudadano en la TU.

III.8.1- Funciones del Jefe de la TU. Oficina de Atención al Ciudadano

La Oficina estará a cargo de un Jefe(a) que será designado por el Ministro(a) del MPPEU, como funcionario de libre nombramiento y remoción.

Las funciones del Jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano del MPPEU serán:

1. Realizar un análisis periódico de la totalidad de las tramitaciones que realizan los ciudadanos ante el MPPEU y garantizar la simplificación de los mismos.
2. Definir e implementar un sistema de registros estadísticos e indicadores de gestión, que garanticen monitorear la calidad y tiempos de respuesta en cada uno de los trámites para identificar y resolver los puntos críticos encontrados.
3. Proponer la incorporación de nuevas tecnologías a través de medios electrónicos o telemáticos que garanticen el desarrollo archivístico de la TU, alineados con las normativas internas del MPPEU y los preceptos legales establecidos para los archivos y registros de la administración pública de la República Bolivariana de Venezuela.
4. Implementar las estrategias para ofrecer al contribuyente, de manera efectiva y oportuna, la información sobre los requisitos y procedimientos a seguir en los trámites administrativos.
5. Desarrollar, en coordinación con la Dirección de Recursos Humanos, los programas de capacitación del personal a su cargo, a los fines de garantizar una formación integral en cuanto a la actitud y conocimientos que debe tener para garantizar una efectiva atención al ciudadano.
6. Planear, Organizar, controlar y evaluar el desempeño de las labores encomendadas a las secciones administrativas y de apoyo técnico-operativo bajo su cargo.
7. Las demás que señale el Ministro(a) del MPPEU, en el marco de su competencia.

III.8.2- Funciones de la Sección de Trámites y Orientación al Ciudadano

Esta sección contará con un Supervisor que reportará al Jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano, además de supervisar a tres (3) funcionarios.

Tendrán a su cargo las atribuciones siguientes:

1. Garantizar el cumplimiento de las normativas y procedimientos establecidos para la ejecución de las diferentes actividades administrativas y técnicas que se ofrecen al ciudadano.
2. Responder por el seguimiento y control de los documentos que durante el recorrido del trámite, estén bajo su competencia.
3. Coordinar, con la Sección de Sistemas de Información y Tecnología, los programas de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos y sistemas operativos de la Sección.
4. Presentar periódicamente, o cuando su superior lo requiera, los indicadores estadísticos y de gestión relacionados al área de su competencia.
5. Las demás funciones establecidas para el nivel del cargo en el Manual Descriptivo de Cargos vigente y aquellas que le sean asignadas por el Jefe de la Oficina, en el marco de su competencia.

III.8.3- Funciones de la Sección de Sistemas de Información y Tecnología

Esta sección será atendida por un Supervisor que reportará al Jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano(a) además de supervisar a dos (2) funcionarios.

Tendrá a su cargo las atribuciones siguientes:

1. Implementar la incorporación de nuevas tecnologías a través de medios electrónicos o telemáticos, acorde con los sistemas de gestión de información existentes en la materia.
2. Garantizar la ejecución del sistema de información y las soluciones tecnológicas y la coordinación de sus respectivos registros de datos y control de documentos de los procesos ejecutados a través de la taquilla única.
3. Brindar soporte mediante los programas de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos y sistemas operativos de la Oficina.
4. Presentar periódicamente, o cuando su superior lo requiera, los indicadores estadísticos y de gestión relacionados al área de su competencia.

5. Las demás funciones establecidas para el nivel del cargo en el Manual Descriptivo de Cargos vigente y aquellas que le sean asignadas por el Jefe de la Oficina, en el marco de su competencia.

III.8.4- Funciones del Archivo

El archivo contará con un funcionario que reportará al Jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano(a).

Tendrá las funciones siguientes:

1. Garantizar el cumplimiento de las normativas y procedimientos establecidos para la ejecución de las diferentes actividades administrativas y técnicas.
2. Garantizar la conformación, control, custodia y conservación de los expedientes físicos y digitalizados de los ciudadanos.
3. Aplicar los sistemas de clasificación y codificación adoptados para el archivo.
4. Responder del seguimiento y control de los documentos que, con ocasión del recorrido del trámite, estén en las unidades externas al archivo.
5. Presentar periódicamente, o cuando su superior lo requiera, los indicadores estadísticos y de gestión relacionados al área de su competencia.
6. Las demás funciones establecidas para el nivel del cargo en el Manual Descriptivo de Cargos vigente y aquellas que le sean asignadas por el Jefe de Oficina, en el marco de su competencia.

III.9- POLÍTICAS DE TU

Consolidación de la TU como el área que agilizará los trámites en los ciudadanos.

1. Informatización de la TU para brindar un beneficio a la colectividad en materia de servicios administrativos con menos tiempo de respuesta.
2. Un servicio público transparente que permitirá controles y auditorías que combatirán hechos de corrupción e ineficiencia, integrará todo el sistema de forma automatizada.
3. Implementación del acceso remoto que permita al ciudadano desde el hogar acceder a la TU e incorporará la firma digital para aquellos trámites que sólo requiera certificación.

4. Garantía a los ciudadanos de una atención con calidad más personalizada, rápida y automática en lo referente a los trámites requeridos ante el MPPEU

III.10- PERFILES, COMPETENCIAS Y FUNCIONES DEL PERSONAL DE LA TU

III.10.1- Descripción Básica del Cargo y del Perfil de Competencias del Jefe de la TU.

	1. IDENTIFICACIÓN Y UBICACIÓN DEL CARGO	
	1.1 NUMERO DE CARGO	1
	1.2 DENOMINACIÓN GENÉRICA DEL CARGO:	Profesional II
	1.3 GRADO DEL CARGO	2
	1.4 DENOMINACIÓN ESPECÍFICA DEL CARGO	Jefe de área o departamento
	1.5 ORGANIZACIÓN	MPPEU
	1.7 UBICACIÓN GEOGRÁFICA	Distrito Capital, Municipio libertador, Caracas
	1.8 OBJETIVO: Contribuir en la implementación y mejoras de los procesos administrativos en la Taquilla Única (TU) tanto en atención directa o por medios tecnológicos de los usuarios, tales como simplificación de trámites, coordinación de secciones, definición de políticas, gestión de recursos materiales y humanos.	
	2. REQUISITOS MÍNIMOS DE INGRESO A LA SERIE DEL CARGO	
	2.1 FORMACIÓN	Profesional
	2.1.1 NIVEL	2
	2.1.2 ÁREA DE CONOCIMIENTO:	Profesional en Ciencias Sociales, Ingeniería, Educación y afín.
	2.1.3 PROFESIÓN	Profesional
	2.1.4 CÓDIGO ÁREA DE CONOCIMIENTO	«CODIGO_AREA_CONOCIMIENTO»
	2.3 EXPERIENCIA	5-7 años de experiencias
	3. CONDICIONES LABORALES	

	3.1 SISTEMA DE TRABAJO	Normal
	3.2 JORNADA DE TRABAJO	Según LOTTT de 08:00 am a 4:30 pm
	3.2.1 DIARIA	Sí
	3.2.2 HORARIO	08:00 AM A 4:30 PM
	3.2.3 TIEMPO DE REPOSO Y COMIDA	1 hora
	3.2.4 SEMANAL	37 horas 30 minutos
	3.2.5 DÍAS LABORABLES	Lunes a viernes
	3.3 RIESGO LABORAL	Bajo
	3.4 DISPONIBILIDAD Y/O INTINERANCIA	Disponibilidad para trasladarse dentro del país.
	4. BENEFICIOS LABORALES	
	4.1 ASIGNACIÓN SALARIAL	Sueldo básico del cargo más compensaciones.
	4.2 BENEFICIOS LABORALES	Beneficios legales y contractuales: SSO; Paro Forzoso, FAOV; Fondo de Jubilaciones y Pensiones, Ipasme, Caja de Ahorro, HCM, entre otros.
	5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES/TAREAS/FUNCIONES	NIVEL
	a) Implantar soluciones de tecnología, sistemas y aplicaciones que garanticen la compatibilidad informática y la coordinación de sus respectivos registros de datos y control de documentos de los procesos ejecutados a través de la taquilla única, conforme a las exigencias actuales de los sistemas de gestión de información.	Grado 5
	b) Diseñar planes para replantear o eliminar los pasos superfluos, reducción de los tiempos de procesos.	Grado 5
	c) Definir e implementar un sistema de registros estadísticos e indicadores de gestión, que garanticen monitorear la calidad y tiempos de respuesta en cada uno de los trámites, a los fines de identificar y resolver los puntos críticos encontrados.	Grado 5
	d) Garantizar la coordinación, con las diferentes Áreas del MPPEU involucradas, de la efectividad de los procesos de registro, trámite y entrega de las solicitudes al ciudadano (a).	Grado 5
	e) Desarrollar, en coordinación con la Dirección de Recursos Humanos, los programas de capacitación del personal a su cargo, a los fines de garantizar una formación integral en cuanto a la actitud y conocimientos que debe tener	Grado 5

	para garantizar una efectiva atención al ciudadano.	
	f) Planear, organizar, controlar y evaluar el desempeño de las labores encomendadas a las secciones administrativas y de apoyo técnico-operativo bajo su cargo.	Grado 5
	g) Las demás que señale el Ministro(a) del MPPEU, en el marco de su competencia.	Grado 5
	6.1 COMPETENCIAS CONDUCTUALES DEL SERVIDOR PUBLICO	
	6.1.1 COMPETENCIAS CONDUCTUALES GENÉRICAS	NIVEL
	a) Conciencia del deber social: Alto compromiso y actitud permanente y servicio a la colectividad, abocado a la lucha contra la exclusión y a la experticia técnica puesta en servicio para la resolución de problemas	Grado 5
	b) Compromiso ético con el servicio público: Respeto a las políticas organizacionales del servidor público, mostrar personalidad, conductas coherentes con la ética, valores morales, buenas costumbres y prácticas profesionales	Grado 5
	c) Conciencia y compromiso organizacional: Capacidad de conocer y comprender la estructura de la organización y orientar su actuación profesional de acuerdo con los valores, principios, prioridades y objetivos de la misma.	Grado 5
	d) Responsabilidad personal: Capacidad de poner el acento en la responsabilidad basada en objetivos acordados mutuamente. Acrecentar los resultados positivos de los profesionales que están motivados por el nivel de contribución y control que pueden aportar personalmente al cumplimiento de objetivos y metas institucionales. Los integrantes de las organizaciones incrementan su responsabilidad personal como una consecuencia directa del apoyo recibido y prestado a sus compañeros y de la toma de conciencia sobre la importancia de la autodirección, añadiendo valor a la organización y a sí mismos.	Grado 5
	e) Orientación al ciudadano: Demostrar sensibilidad hacia las necesidades de los ciudadanos, debiendo ser capaz de conocer, resolver y anticiparse a las expectativas de los mismos.	Grado 5
	f) Orientación a resultados/logros: Capacidad de encaminar todos los actos al logro de los objetivos comunes, actuando con velocidad y sentido de urgencia para satisfacer las necesidades de los ciudadanos y/o mejorar las organizaciones.	Grado 5
	g) Vinculación con el entorno: Respeto a las políticas organizacionales del servidor público, mostrar personalidad, conductas coherentes con la ética, valores morales, buenas costumbres y prácticas profesionales	Grado 5
	h) Compromiso con el aprendizaje: Capaz de aplicar conocimientos adquiridos en sus labores habituales, se preocupa por adquirir nuevos conocimientos, estimular al entorno para adquirir nuevos conocimientos.	Grado 5
	i) Trabajo en equipo y cooperación: capaz de aprender de sus propios errores, seguir adelante y admitirlos frente a sus compañeros, aprender de los demás, pide retroalimentación y busca constantemente la información. ayuda a los demás sin que se lo pidan	Grado 5
	6.1.2 COMPETENCIAS CONDUCTUALES ESPECIFICAS	
	a) Orientación a resultados/ logros: Asumir responsabilidades propias de su	Grado 3

	puesto de trabajo, reconoce sus discrepancias, demuestra honestidad al reportar una situación, demuestra conductas contantes con los valores expresados, actúa para alcanzar metas difíciles pero no imposibles, aporta valor por encima de lo esperado	
	b) Planificación y gestión: Capaz de conducir el desarrollo y ejecución de proyectos, cumple con las tareas encomendadas, coordina su propio trabajo, recaba y analiza información, desarrolla sistemas para mejorar el flujo de trabajo, establece objetivos y desarrolla metas que pueden ser medidas correctamente, toma decisiones adecuadas	Grado 3
	c) Responsabilidad personal: Trabaja en función de los objetivos fijados en conjunto, cumple con los plazos preestablecidos, con la calidad requerida, dedicación exclusiva en el desempeño de sus tareas y actividades, cumple con los plazos, calidad requerida, su responsabilidad siempre debe estar por encima de lo esperados.	Grado 4
	d) Comprensión del entorno: Comprende la estructura formal, la jerarquía de la organización, niveles directivos, de apoyo y nivel operativo.	Grado 3
	e) Calidad del trabajo: Se muestra interesado en adquirir los conocimientos necesarios para realizar sus tareas, conoce los temas asociados con sus labores y se muestra interesado en seguir aprendiendo.	Grado 3
	6.2 COMPETENCIAS ESPECIFICAS, TÉCNICAS O INSTITUCIONALES	
	a) Liderazgo, toma de decisiones, desarrollo organizacional y empatía.	Grado 3
	b) Conocimientos generales de oficina; de procedimientos y técnicas administrativas; de archivo; de procesos, normas y procedimientos de trabajos; normativas legales vigentes programas y paquetes de computación.	Grado 3
	c) Habilidad numérica para la elaboración y manejo de presupuestos.	Grado 3
	d) Capaz de establecer y mantener relaciones interpersonales para comunicarse con público en general; para trabajar en equipo y manejar con discrecionalidad la información confidencial.	Grado 3
	e) Destreza en el manejo de herramientas tecnológicas y equipos de oficina.	Grado 3
	6.3 HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS Y SOFTWARE NECESARIO PARA DOMINAR EL DESEMPEÑO DEL CARGO.	
	d) Herramientas ofimáticas bajo software libre	
	e) Word, Excel, Power Point, Project, Publisher	

III.10.2- Descripción Básica del Cargo y del Perfil de Competencias del Supervisor de la Sección de Trámites y Orientación al Ciudadano.

1. IDENTIFICACIÓN Y UBICACIÓN DEL CARGO	
1.1 NUMERO DE CARGO	2
1.2 DENOMINACIÓN GENÉRICA DEL CARGO:	Profesional I
1.3 GRADO DEL CARGO	1
1.4 DENOMINACIÓN ESPECÍFICA DEL CARGO	Supervisor de la Sección de Trámites y Orientación al Ciudadano (a).
1.5 ORGANIZACIÓN	MPPEU
1.7 UBICACIÓN GEOGRÁFICA	Distrito Capital, Municipio libertador, Caracas
1.8 OBJETIVO: Coordinar la implementación y mejoras de los trámites administrativos, académicos, legales, salud y económicos que se ofrecen a todos usuarios de la Taquilla Única tanto en atención directa o por medios tecnológicos.	
2. REQUISITOS MÍNIMOS DE INGRESO A LA SERIE DE CARGO	
2.1 FORMACIÓN	Profesional
2.1.1 NIVEL	1
2.1.2 ÁREA DE CONOCIMIENTO:	Profesional en Ciencias Sociales, Ingeniería, Educación y Afín
2.1.3 PROFESIÓN	Profesional
2.1.4 CÓDIGO ÁREA DE CONOCIMIENTO	«CODIGO_AREA_CONOCIMIENTO»
2.3 EXPERIENCIA	0-4 años de experiencias
3. CONDICIONES LABORALES	
3.1 SISTEMA DE TRABAJO	Normal
3.2 JORNADA DE TRABAJO	Según LOTTT de 08:00 am a 4:30 pm
3.2.1 DIARIA	Sí
3.2.2 HORARIO	08:00 AM A 4:30 PM

	3.2.3 TIEMPO DE REPOSO Y COMIDA	1 hora
	3.2.4 SEMANAL	37 horas 30 minutos
	3.2.5 DÍAS LABORABLES	Lunes a viernes
	3.3 RIESGO LABORAL	Bajo
	3.4 DISPONIBILIDAD Y/O INTINERANCIA	Disponibilidad para trasladarse dentro del país.
	4. BENEFICIOS LABORALES	
	4.1 ASIGNACIÓN SALARIAL	Sueldo básico del cargo más compensaciones.
	4.2 BENEFICIOS LABORALES	Beneficios legales y contractuales: SSO; Paro Forzoso, FAOV; Fondo de Jubilaciones y Pensiones, Ipasme, Caja de Ahorro, H.C.M, entre otros.
	5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES/TAREAS/FUNCIONES	NIVEL
	a) Garantizar el cumplimiento de las normativas y procedimientos establecidos para la ejecución de las diferentes actividades administrativas y técnicas encaminadas a garantizar una efectiva atención al ciudadano(a).	Grado 5
	b) Revisar, replantear o eliminar los pasos superfluos, reducción de los tiempos de procesos.	Grado 5
	c) Responder del seguimiento y control de los documentos que, con ocasión del recorrido del trámite, estén bajo su competencia.	Grado 5
	d) Coordinar, con la Sección de Sistemas de Información y Tecnología, los programas de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos y sistemas operativos de la Sección.	Grado 5
	e) Presentar periódicamente, o cuando su superior lo requiera, los indicadores estadísticos y de gestión relacionados al área de su competencia.	Grado 5
	f) Programar o planificar el trabajo del día, tomando en cuenta los recursos y el tiempo para hacerlo, de igual forma el grado de efectividad de los funcionarios, así como la forma de desarrollar dicho trabajo dentro del área.	Grado 5
	g) Crear conciencia en cada uno de los funcionarios a su cargo, para que ellos sean los propios controladores de su gestión, actuando luego como conciliador de todos los objetivos planteados.	Grado 5
	h) Mejorar constantemente a su personal, desarrollando sus aptitudes en el trabajo, estudiando y analizando métodos de trabajo y elaborando planes de adiestramiento para el personal nuevo y antiguo.	Grado 5
	i) Evaluar constantemente para detectar en qué grado los planes se están obteniendo en la Sección.	Grado 5
	j) Las demás que señale el Ministro(a) del MPPEU, en el marco de su competencia.	Grado 5

	6. PERFIL DE COMPETENCIAS	
	6.1 COMPETENCIAS CONDUCTUALES DEL SERVIDOR PUBLICO	
	6.1.1 COMPETENCIAS CONDUCTUALES GENÉRICAS	NIVEL
a)	Conciencia del deber social: Alto compromiso y actitud permanente y servicio a la colectividad, abocado a la lucha contra la exclusión y a la experticia técnica puesta en servicio para la resolución de problemas	Grado 5
b)	Compromiso ético con el servicio público: Respeto a las políticas organizacionales del servidor público, mostrar personalidad, conductas coherentes con la ética, valores morales, buenas costumbres y prácticas profesionales	Grado 5
c)	Conciencia y compromiso organizacional: Capacidad de conocer y comprender la estructura de la organización y orientar su actuación profesional de acuerdo con los valores, principios, prioridades y objetivos de la misma.	Grado 5
d)	Responsabilidad personal: Capacidad de poner el acento en la responsabilidad basada en objetivos acordados mutuamente. Acrecentar los resultados positivos de los profesionales que están motivados por el nivel de contribución y control que pueden aportar personalmente al cumplimiento de objetivos y metas institucionales. Los integrantes de las organizaciones incrementan su responsabilidad personal como una consecuencia directa del apoyo recibido y prestado a sus compañeros y de la toma de conciencia sobre la importancia de la autodirección, añadiendo valor a la organización y a sí mismos.	Grado 5
e)	Orientación al ciudadano: Demostrar sensibilidad hacia las necesidades de los ciudadanos, debiendo ser capaz de conocer, resolver y anticiparse a las expectativas de los mismos.	Grado 5
f)	Orientación a resultados/logros: Capacidad de encaminar todos los actos al logro de los objetivos comunes, actuando con velocidad y sentido de urgencia para satisfacer las necesidades de los ciudadanos y/o mejorar las organizaciones.	Grado 5
g)	Vinculación con el entorno: Respeto a las políticas organizacionales del servidor público, mostrar personalidad, conductas coherentes con la ética, valores morales, buenas costumbres y prácticas profesionales	Grado 5
h)	Compromiso con el aprendizaje: Capaz de aplicar conocimientos adquiridos en sus labores habituales, se preocupa por adquirir nuevos conocimientos, estimular al entorno para adquirir nuevos conocimientos.	Grado 5
i)	Trabajo en equipo y cooperación: Capaz de aprender de sus propios errores, seguir adelante y admitir sus propios errores frente a otros, pide retroalimentación y busca constantemente la información.	Grado 5
	6.1.2 COMPETENCIAS CONDUCTUALES ESPECIFICAS	
a)	Orientación a resultados/ logros: Asumir responsabilidades propias de su puesto de trabajo, reconoce sus discrepancias, demuestra honestidad al reportar una situación, demuestra conductas contantes con los valores expresados, actúa para alcanzar metas difíciles pero no imposibles, aporta valor por encima de lo esperado	Grado 3

b) Planificación y gestión: Capaz de conducir el desarrollo y ejecución de proyectos, cumple con las tareas encomendadas, coordina su propio trabajo, recaba y analiza información, desarrolla sistemas para mejorar el flujo de trabajo, establece objetivos y desarrolla metas que pueden ser medidas correctamente, toma decisiones adecuadas.	Grado 3
c) Responsabilidad personal: Trabaja en función de los objetivos fijados en conjunto, cumple con los plazos preestablecidos, con la calidad requerida, dedicación exclusiva en el desempeño de sus tareas y actividades, cumple con los plazos, calidad requerida, su responsabilidad siempre debe estar por encima de lo esperados	Grado 4
d) Comprensión del entorno: Comprende la estructura formal, la jerarquía de la organización, niveles directivos, de apoyo y nivel operativo.	Grado 3
e) Calidad del trabajo: Se muestra interesado en adquirir los conocimientos necesarios para realizar sus tareas, conoce los temas asociados con sus labores y se muestra interesado en seguir aprendiendo	Grado 3
6.2 COMPETENCIAS ESPECIFICAS, TÉCNICAS O INSTITUCIONALES	Grado 3
a) Liderazgo, toma de decisiones, desarrollo organizacional y empatía.	
b) Conocimientos generales de oficina: de procedimientos y técnicas administrativas; de archivo; de procesos, normas y procedimientos de trabajos; normativas legales vigentes programas y paquetes de computación.	Grado 3
c) Habilidad numérica para la elaboración y manejo de presupuestos.	Grado 3
d) Capaz de establecer y mantener relaciones interpersonales; para comunicarse con público en general; para trabajar en equipo y manejar con discrecionalidad la información confidencial.	Grado 3
e) Destreza en el manejo de herramientas tecnológicas y equipos de oficina.	Grado 3
6.3 HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS Y SOFTWARE NECESARIO PARA DOMINAR EL DESEMPEÑO DEL CARGO.	
a) Herramientas ofimáticas bajo software libre	
b) Word, Excel, Power Point, Project, Publisher	

III.10.3- Descripción Básica del Cargo y del Perfil de Competencias del Supervisor de la Sección de Sistemas de Información y Tecnología.

1. IDENTIFICACIÓN Y UBICACIÓN DEL CARGO	
1.1 NUMERO DE CARGO	3
1.2 DENOMINACIÓN GENÉRICA DEL CARGO:	Profesional I
1.3 GRADO DEL CARGO	1
1.4 DENOMINACIÓN ESPECÍFICA DEL CARGO	Supervisor de la Sección de Sistemas de Información y Tecnología.

	1.5 ORGANIZACIÓN	MPPEU
	1.7 UBICACIÓN GEOGRÁFICA	Distrito Capital, Municipio libertador, Caracas
	1.8 OBJETIVO: Coordinar la implementación de nuevas tecnologías a través de medios electrónicos o telemáticos que se ofrecen a todos usuarios de la Taquilla Única tanto en atención directa o por medios tecnológicos.	
	2. REQUISITOS MÍNIMOS DE INGRESO A LA SERIE DE CARGO	
	2.1 FORMACIÓN	Profesional
	2.1.1 NIVEL	1
	2.1.2 ÁREA DE CONOCIMIENTO:	Ingeniería de Sistemas, Computación, Redes y Comunicaciones.
	2.1.3 PROFESIÓN	Profesional
	2.1.4 CÓDIGO ÁREA DE CONOCIMIENTO	«CODIGO_AREA_CONOCIMIENTO»
	2.3 EXPERIENCIA	0-4 años de experiencias
	3. CONDICIONES LABORALES	
	3.1 SISTEMA DE TRABAJO	Normal
	3.2 JORNADA DE TRABAJO	Según LOTTT de 08:00 am a 4:30 pm
	3.2.1 DIARIA	Sí
	3.2.2 HORARIO	08:00 AM A 4:30 PM
	3.2.3 TIEMPO DE REPOSO Y COMIDA	1 hora
	3.2.4 SEMANAL	37 horas 30 minutos
	3.2.5 DÍAS LABORABLES	Lunes a viernes
	3.3 RIESGO LABORAL	Bajo
	3.4 DISPONIBILIDAD Y/O INTINERANCIA	Disponibilidad para trasladarse dentro del país.

4. BENEFICIOS LABORALES		
4.1 ASIGNACIÓN SALARIAL	Sueldo básico del cargo más compensaciones.	
4.2 BENEFICIOS LABORALES	Beneficios legales y contractuales: SSO; Paro Forzoso, FAOV; Fondo de Jubilaciones y Pensiones, Ipasme, Caja de Ahorro, H.C.M, entre otros.	
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES/TAREAS/FUNCIONES		NIVEL
a) Implementar la incorporación de nuevas tecnologías a través de medios electrónicos o telemáticos, acorde con los sistemas de gestión de información de vanguardia existentes en la materia.		Grado 5
b) Revisar, replantear o eliminar los pasos superfluos, reducción de los tiempos de procesos.		Grado 5
c) Garantizar la ejecución del sistema de información y las soluciones tecnológicas y la coordinación de sus respectivos registros de datos y control de documentos de los procesos ejecutados a través de la taquilla única.		Grado 5
d) Brindar soporte mediante los programas de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos y sistemas operativos de la TU.		Grado 5
e) Presentar periódicamente, o cuando su superior lo requiera, los indicadores estadísticos y de gestión relacionados al área de su competencia.		Grado 5
f) Programar o planificar el trabajo del día, tomando en cuenta los recursos y el tiempo para hacerlo, de igual forma el grado de efectividad de los funcionarios, así como la forma de desarrollar dicho trabajo dentro del área.		Grado 5
g) Crear conciencia en cada uno de los funcionarios a su cargo, para que ellos sean los propios controladores de su gestión, actuando luego como conciliador de todos los objetivos planteados.		Grado 5
h) Mejorar constantemente a su personal, desarrollando sus aptitudes en el trabajo, estudiando y analizando métodos de trabajo y elaborando planes de adiestramiento para el personal nuevo y antiguo.		Grado 5
i) Evaluar constantemente para detectar en qué grado los planes se están obteniendo en la Sección.		Grado 5
j) Las demás que señale el Ministro(a) del MPPEU, en el marco de su competencia.		Grado 5
6. PERFIL DE COMPETENCIAS		
6.1 COMPETENCIAS CONDUCTUALES DEL SERVIDOR PUBLICO		
6.1.1 COMPETENCIAS CONDUCTUALES GENÉRICAS		NIVEL
Conciencia del deber social: Alto compromiso y actitud permanente y servicio a la colectividad, abocado a la lucha contra la exclusión y a la experticia técnica puesta en servicio para la resolución de problemas		Grado 5
b) Compromiso ético con el servicio público: Respeto a las políticas		Grado 5

	organizacionales del servidor público, mostrar personalidad, conductas coherentes con la ética, valores morales, buenas costumbres y prácticas profesionales	
	c) Conciencia y compromiso organizacional: Capacidad de conocer y comprender la estructura de la organización y orientar su actuación profesional de acuerdo con los valores, principios, prioridades y objetivos de la misma.	Grado 5
	d) Responsabilidad personal: Capacidad de poner el acento en la responsabilidad basada en objetivos acordados mutuamente. Acrecentar los resultados positivos de los profesionales que están motivados por el nivel contribución y control que pueden aportar personalmente al cumplimiento de objetivos y metas institucionales. Los integrantes de las organizaciones incrementan su responsabilidad personal como una consecuencia directa del apoyo recibido y prestado a sus compañeros y de la toma de conciencia sobre la importancia de la autodirección, añadiendo valor a la organización y así mismos.	Grado 5
	e) Orientación al ciudadano: Demostrar sensibilidad hacia las necesidades de los ciudadanos, debiendo ser capaz de conocer, resolver y anticiparse a las expectativas de los mismos.	Grado 5
	f) Orientación a resultados/logros: Capacidad de encaminar todos los actos al logro de los objetivos comunes, actuando con velocidad y sentido de urgencia para satisfacer las necesidades de los ciudadanos y/o mejorar las organizaciones.	Grado 5
	g) Vinculación con el entorno: Respeto a las políticas organizacionales del servidor público, mostrar personalidad, conductas coherentes con la ética, valores morales, buenas costumbres y prácticas profesionales	Grado 5
	h) Conocimiento del aprendizaje: Capaz de aplicar conocimientos adquirido en sus labores habituales, se preocupa por adquirir nuevos conocimientos, estimular al entorno para adquirir nuevos conocimientos.	Grado 5
	J) Trabajo en equipo y cooperación: Capaz de aprender de sus propios errores, seguir adelante y admitir sus propios errores frente a otros, pide Retroalimentación y busca constantemente la información.	Grado 5
	6.1.2 COMPETENCIAS CONDUCTUALES ESPECÍFICAS	
	a) Orientación a resultados/ logros: Asumir responsabilidades propias de su puesto de trabajo, reconoce sus discrepancias, demuestra honestidad al reportar una situación, demuestra conductas contantes con los valores expresados, actúa para alcanzar metas difíciles pero no imposibles, aporta valor por encima de lo esperado.	Grado 3
	b) Planificación y gestión: Capaz de conducir el desarrollo y ejecución de proyectos, cumple con las tareas encomendadas, coordina su propio trabajo, recaba y analiza información, desarrolla sistemas para mejorar el flujo de trabajo, establece objetivos y desarrolla metas que pueden ser medidas correctamente, toma decisiones adecuadas.	Grado 3
	c) Responsabilidad personal: Trabaja en función de los objetivos fijados en conjunto, cumple con los plazos preestablecidos, con la calidad requerida, dedicación exclusiva en el desempeño de sus tareas y actividades, cumple con los plazos, calidad requerida, su responsabilidad siempre debe estar por encima de lo esperados	Grado 4

d)	Comprensión del entorno: Comprende la estructura formal, la jerarquía de la organización, niveles directivos, de apoyo y nivel operativo.	Grado 3
e)	Calidad del trabajo: Se muestra interesado en adquirir los conocimientos necesarios para realizar sus tareas, conoce los temas asociados con sus labores y se muestra interesado en seguir aprendiendo	Grado 3
6.2 COMPETENCIAS ESPECÍFICAS, TÉCNICAS O INSTITUCIONALES		
a)	Liderazgo, toma de decisiones, desarrollo organizacional y empatía.	Grado 3
b)	Conocimientos generales de oficina; de procedimientos y técnicas administrativas; de archivo; de procesos, normas y procedimientos de trabajos; normativas legales vigentes programas y paquetes de computación.	Grado 3
c)	Habilidad numérica para la elaboración y manejo de presupuestos.	Grado 3
d)	Capaz de establecer y mantener relaciones interpersonales; para comunicarse con público en general; para trabajar en equipo y manejar con discrecionalidad la información confidencial.	Grado 3
e)	Destreza en el manejo de herramientas tecnológicas y equipos de oficina.	Grado 3
6.3 HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS Y SOFTWARE NECESARIO PARA DOMINAR EL DESEMPEÑO DEL CARGO.		
a)	Herramientas ofimáticas bajo software libre	
b)	Word, Excel, Power Point, Project, Publisher	

III.10.4- Descripción Básica del Cargo y del Perfil de Competencias de Funcionarios de la Sección de Trámites y Orientación al Ciudadano.

1. IDENTIFICACIÓN Y UBICACIÓN DEL CARGO	
1.1 NUMERO DE CARGO	4
1.2 DENOMINACIÓN GENÉRICA DEL CARGO:	BACHILLER II
1.3 GRADO DEL CARGO	2
1.4 DENOMINACIÓN ESPECÍFICA DEL CARGO	Tramitadores y Orientadores.
1.5 ORGANIZACIÓN	MPPEU-
1.6 UBICACIÓN GEOGRÁFICA	Distrito Capital, Municipio libertador, Caracas
1.7 OBJETIVO: Brindar soporte y servicio a todos usuarios de la Taquilla Única una vez hecha la solicitud de los trámites administrativos, académicos, legales, salud y económicos que se ofrecen tanto en atención directa o por medios tecnológicos.	
2. REQUISITOS MÍNIMOS DE INGRESO A LA SERIE DE CARGO	

	2.1 FORMACIÓN	Bachiller II
	2.1.1 NIVEL	2
	2.1.2 ÁREA DE CONOCIMIENTO:	Bachiller en Ciencias, Humanidades
	2.1.3 PROFESIÓN	Bachiller
	2.1.4 CÓDIGO ÁREA DE CONOCIMIENTO	«CODIGO_AREA_CONOCIMIENTO»
	2.3 EXPERIENCIA	5-7 años de experiencia
	3. CONDICIONES LABORALES	
	3.1 SISTEMA DE TRABAJO	Normal
	3.2 JORNADA DE TRABAJO	Según LOTTT de 08:00 am a 4:30 pm
	3.2.1 DIARIA	Sí
	3.2.2 HORARIO	08:00 AM A 4:30 PM
	3.2.3 TIEMPO DE REPOSO Y COMIDA	1 hora
	3.2.4 SEMANAL	37 horas 30 minutos
	3.2.5 DÍAS LABORABLES	Lunes a viernes
	3.3 RIESGO LABORAL	Bajo
	3.4. DISPONIBILIDAD Y/O INTINERANCIA	Disponibilidad para trasladarse dentro del país.
	4. BENEFICIOS LABORALES	
	4.1 ASIGNACIÓN SALARIAL	Sueldo básico del cargo más compensaciones.
	4.2 BENEFICIOS LABORALES	Beneficios legales y contractuales: SSO; Paro Forzoso, FAOV; Fondo de Jubilaciones y Pensiones, Ipasme, Caja de Ahorro, HCM, entre otros.
	5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES/TAREAS/FUNCIONES	NIVEL
	a) Cumplir con las normativas y procedimientos establecidos para la ejecución de	Grado 5

	las diferentes actividades administrativas y técnicas encaminadas a garantizar una efectiva atención al ciudadano(a).	
	b) Sugerir la revisión de los pasos superfluos, reducción de los tiempos de procesos.	Grado 5
	c) Efectuar el seguimiento y control de los documentos que, con ocasión del recorrido del trámite, estén bajo su competencia.	Grado 5
	d) Reportar la necesidad de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos y sistemas operativos de la Sección.	Grado 5
	e) Ejecutar el trabajo del día, tomando en cuenta los recursos y el tiempo para hacerlo, así como la forma de desarrollar dicho trabajo dentro del área.	Grado 5
	f) Estar consciente en el control de su gestión y su contribución en la consecución de los objetivos planteados.	Grado 5
	g) Participar en los planes de adiestramiento.	Grado 5
	h) Las demás que señale el Ministro(a) del MPPEU, en el marco de su competencia.	Grado 5
	1. PERFIL DE COMPETENCIAS	
	6.1 COMPETENCIAS CONDUCTUALES DEL SERVIDOR PUBLICO	
	6.1.1 COMPETENCIAS CONDUCTUALES GENÉRICAS	NIVEL
	a) Conciencia del deber social: Alto compromiso y actitud permanente y servicio a la colectividad, abocado a la lucha contra la exclusión y a la experticia técnica puesta en servicio para la resolución de problemas	Grado 5
	b) Compromiso ético con el servicio público: Respeto a las políticas organizacionales del servidor público, mostrar personalidad, conductas coherentes con la ética, valores morales, buenas costumbres y prácticas profesionales	Grado 5
	c) Conciencia y compromiso organizacional: Capacidad de conocer y comprender la estructura de la organización y orientar su actuación profesional de acuerdo con los valores, principios, prioridades y objetivos de la misma.	Grado 5
	d) Responsabilidad personal: Capacidad de poner el acento en la responsabilidad basada en objetivos acordados mutuamente. Acrecentar los resultados positivos de los profesionales que están motivados por el nivel de contribución y control que pueden aportar personalmente al cumplimiento de objetivos y metas institucionales. Los integrantes de las organizaciones incrementan su responsabilidad personal como una consecuencia directa del apoyo recibido y prestado a sus compañeros y de la toma de conciencia sobre la importancia de la autodirección, añadiendo valor a la organización y a sí mismos.	Grado 5
	e) Orientación al ciudadano: Demostrar sensibilidad hacia las necesidades de los ciudadanos, debiendo ser capaz de conocer, resolver y anticiparse a las expectativas de los mismos.	Grado 5
	f) Orientación a resultados/logros: Capacidad de encaminar todos los actos al logro de los objetivos comunes, actuando con velocidad y sentido de urgencia para satisfacer las necesidades de los ciudadanos y/o mejorar las	Grado 5

	organizaciones.	
	g) Vinculación con el entorno: Respeto a las políticas organizacionales del servidor público, mostrar personalidad, conductas coherentes con la ética, valores morales, buenas costumbres y prácticas profesionales.	Grado 5
	h) Conocimiento con el aprendizaje: Capaz de aplicar conocimientos adquiridos en sus labores habituales, se preocupa por adquirir nuevos conocimientos, estimular al entorno para adquirir nuevos conocimientos.	Grado 5
	i) Trabajo en equipo y cooperación: Capaz de aprender de sus propios errores, seguir adelante y admitir sus propios errores frente a otros, pide retroalimentación y busca constantemente la información.	Grado 5
	6.1.2 COMPETENCIAS CONDUCTUALES ESPECIFICAS	
	a) Orientación a resultados/ logros: Asumir responsabilidades propias de su puesto de trabajo, reconoce sus discrepancias, demuestra honestidad al reportar una situación, demuestra conductas contantes con los valores expresados, actúa para alcanzar metas difíciles pero no imposibles, aporta valor por encima de lo esperado	Grado 3
	b) Planificación y gestión: Capaz de conducir el desarrollo y ejecución de proyectos, cumple con las tareas encomendadas, coordina su propio trabajo, recaba y analiza información, desarrolla sistemas para mejorar el flujo de trabajo, establece objetivos y desarrolla metas que pueden ser medidas correctamente, toma decisiones adecuadas.	Grado 3
	c) Responsabilidad personal: Trabaja en función de los objetivos fijados en conjunto, cumple con los plazos preestablecidos, con la calidad requerida, dedicación exclusiva en el desempeño de sus tareas y actividades, cumple con los plazos, calidad requerida, su responsabilidad siempre debe estar por encima de lo esperados	Grado 4
	d) Comprensión del entorno: Comprende la estructura formal, la jerarquía de la organización, niveles directivos, de apoyo y nivel operativo.	Grado 3
	e) Calidad del trabajo: Se muestra interesado en adquirir los conocimientos necesarios para realizar sus tareas, conoce los temas asociados con sus labores y se muestra interesado en seguir aprendiendo	Grado 3
	6.2 COMPETENCIAS ESPECIFICAS, TÉCNICAS O INSTITUCIONALES	
	a) Empatía. Habilidad cognitiva para comprender el universo emocional de otra.	Grado 3
	b) Conocimientos generales de oficina; de procedimientos y técnicas administrativas; de archivo; de procesos, normas y procedimientos de trabajos; normativas legales vigentes programas y paquetes de computación.	Grado 3
	c) Capaz de establecer y mantener relaciones interpersonales; para comunicarse con público en general; para trabajar en equipo y manejar con	Grado 3
	d) discrecionalidad la información confidencial.	
	e) Destreza en el manejo de herramientas tecnológicas y equipos de oficina.	Grado 3
	6.3 HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS Y SOFTWARE NECESARIO PARA DOMINAR EL DESEMPEÑO DEL CARGO.	
	a) Herramientas ofimáticas bajo software libre	
	b) Word, Excel, Power Point, Project, Publisher	

III.10.5- Descripción Básica del Cargo y del Perfil de Competencias de los Funcionarios de la Sección de Sistemas de Información y Tecnología.

	1. IDENTIFICACIÓN Y UBICACIÓN DEL CARGO	
	1.1 NUMERO DE CARGO	5
	1.2 DENOMINACIÓN GENÉRICA DEL CARGO:	Técnicos I
	1.3 GRADO DEL CARGO	1
	1.4 DENOMINACIÓN ESPECÍFICA DEL CARGO	Funcionarios de la Sección de Sistemas de Información y Tecnología.
	1.5 ORGANIZACIÓN	MPPEU
	1.7 UBICACIÓN GEOGRÁFICA	Distrito Capital, Municipio libertador, Caracas
	1.8 OBJETIVO: Ejecutar la implementación de nuevas tecnologías a través de medios electrónicos o telemáticos que se ofrecen a todos usuarios de la Taquilla Única tanto en atención directa o por medios tecnológicos.	
	2. REQUISITOS MÍNIMOS DE INGRESO A LA SERIE DE CARGO	
	2.1 FORMACIÓN	TSU
	2.1.1 NIVEL	1
	2.1.2 ÁREA DE CONOCIMIENTO:	Ingeniería de Sistemas, Computación, Redes y Comunicaciones.
	2.1.3 PROFESIÓN	TSU
	2.1.4 CÓDIGO ÁREA DE CONOCIMIENTO	«CODIGO_AREA_CONOCIMIENTO»
	2.3 EXPERIENCIA	0-4 años de experiencias
	3. CONDICIONES LABORALES	
	3.1 SISTEMA DE TRABAJO	Normal
	3.2 JORNADA DE TRABAJO	Según LOTTT de 08:00 am a 4:30 pm
	3.2.1 DIARIA	Sí

	3.2.2 HORARIO	08:00 AM A 4:30 PM
	3.2.3 TIEMPO DE REPOSO Y COMIDA	1 hora
	3.2.4 SEMANAL	37 horas 30 minutos
	3.2.5 DÍAS LABORABLES	Lunes a viernes
	3.3 RIESGO LABORAL	Bajo
	3.4 DISPONIBILIDAD Y/O INTINERANCIA	Disponibilidad para trasladarse dentro del país.
	4. BENEFICIOS LABORALES	
	4.1 ASIGNACIÓN SALARIAL	Sueldo básico del cargo más compensaciones.
	4.2 BENEFICIOS LABORALES	Beneficios legales y contractuales: SSO; Paro Forzoso, FAOV; Fondo de Jubilaciones y Pensiones, Ipasme, Caja de Ahorro, H.C.M, entre otros.
	5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES/TAREAS/FUNCIONES	NIVEL
	a) Brindar soporte en la implementación e incorporación de nuevas tecnologías a través de medios electrónicos o telemáticos, acorde con los sistemas de gestión de información de vanguardia existentes en la materia.	Grado 5
	b) Sugerir la revisión de los pasos superfluos, reducción de los tiempos de procesos.	Grado 5
	c) Dar soporte al sistema de información, registro de datos y control de documentos de los procesos ejecutados a través de la taquilla única.	Grado 5
	d) Efectuar los programas de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos y sistemas operativos de la TU.	Grado 5
	e) Ejecutar el trabajo del día, tomando en cuenta los recursos y el tiempo para hacerlo, así como la forma de desarrollar dicho trabajo dentro del área.	Grado 5
	f) Estar consciente en el control de su gestión y su contribución en la consecución de los objetivos planteados.	Grado 5
	g) Participar en los planes de adiestramiento.	Grado 5
	h) Las demás que señale el Ministro(a) del MPPEU, en el marco de su competencia.	Grado 5
	6. PERFIL DE COMPETENCIAS	
	6.1 COMPETENCIAS CONDUCTUALES DEL SERVIDOR PUBLICO	

	6.1.1 COMPETENCIAS CONDUCTUALES GENÉRICAS	NIVEL
a)	Conciencia del deber social: Alto compromiso y actitud permanente y servicio a la colectividad, abocado a la lucha contra la exclusión y a la experticia técnica puesta en servicio para la resolución de problemas.	Grado 5
b)	Compromiso ético con el servicio público: Respeto a las políticas organizacionales del servidor público, mostrar personalidad, conductas coherentes con la ética, valores morales, buenas costumbres y prácticas profesionales	Grado 5
c)	Conciencia y compromiso organizacional: Capacidad de conocer y comprender la estructura de la organización y orientar su actuación profesional de acuerdo con los valores, principios, prioridades y objetivos de la misma.	Grado 5
d)	Responsabilidad personal: Capacidad de poner el acento en la responsabilidad basada en objetivos acordados mutuamente. Acrecentar los resultados positivos de los profesionales que están motivados por el nivel de contribución y control que pueden aportar personalmente al cumplimiento de objetivos y metas institucionales. Los integrantes de las organizaciones incrementan su responsabilidad personal como una consecuencia directa del apoyo recibido y prestado a sus compañeros y de la toma de conciencia sobre la importancia de la autodirección, añadiendo valor a la organización y a sí mismos.	Grado 5
e)	Orientación al ciudadano: Demostrar sensibilidad hacia las necesidades de los ciudadanos, debiendo ser capaz de conocer, resolver y anticiparse a las expectativas de los mismos.	Grado 5
f)	Orientación a resultados/logros: Capacidad de encaminar todos los actos al logro de los objetivos comunes, actuando con velocidad y sentido de urgencia para satisfacer las necesidades de los ciudadanos y/o mejorar las organizaciones.	Grado 5
g)	Vinculación con el entorno: Respeto a las políticas organizacionales del servidor público, mostrar personalidad, conductas coherentes con la ética, valores morales, buenas costumbres y prácticas profesionales.	Grado 5
h)	Compromiso con el aprendizaje: Capaz de aplicar conocimientos adquiridos en sus labores habituales, se preocupa por adquirir nuevos conocimientos, estimular al entorno para adquirir nuevos conocimientos.	Grado 5
i)	Trabajo en equipo y cooperación: Capaz de aprender de sus propios errores, seguir adelante y admitir sus propios errores frente a otros, pide retroalimentación y busca constantemente la información.	Grado 5
	6.1.2 COMPETENCIAS CONDUCTUALES ESPECÍFICAS	
a)	Orientación a resultados/ logros: Asumir responsabilidades propias de su puesto de trabajo, reconoce sus discrepancias, demuestra honestidad al una situación, demuestra conductas contantes con los valores expresados, actúa para alcanzar metas difíciles pero no imposibles, aporta valor por encima de lo esperado	Grado 3
b)	Planificación y gestión: Capaz de conducir el desarrollo y ejecución de	Grado 3

	proyectos, cumple con las tareas encomendadas, coordina su propio trabajo, recaba y analiza información, desarrolla sistemas para mejorar el flujo de trabajo, establece objetivos y desarrolla metas que pueden ser medidas correctamente, toma decisiones adecuadas.	
	c) Responsabilidad personal: Trabaja en función de los objetivos fijados en conjunto, cumple con los plazos preestablecidos, con la calidad requerida, dedicación exclusiva en el desempeño de sus tareas y actividades, cumple con los plazos, calidad requerida, su responsabilidad siempre debe estar por encima de lo esperados	Grado 4
	d) Comprensión del entorno: Comprende la estructura formal, la jerarquía de la organización, niveles directivos, de apoyo y nivel operativo.	Grado 3
	e) Calidad del trabajo: Se muestra interesado en adquirir los conocimientos necesarios para realizar sus tareas, conoce los temas asociados con sus labores y se muestra interesado en seguir aprendiendo	Grado 3
	6.2 COMPETENCIAS ESPECIFICAS, TÉCNICAS O INSTITUCIONALES	
	a) Empatía. Empatía. Habilidad cognitiva para comprender el universo emocional de otra.	Grado 3
	b) Conocimientos generales de oficina; de procedimientos y técnicas administrativas; de archivo; de procesos, normas y procedimientos de trabajos; normativas legales vigentes programas y paquetes de computación.	Grado 3
	c) Habilidad numérica para la elaboración y manejo de presupuestos.	Grado 3
	d) Capaz de establecer y mantener relaciones interpersonales; para comunicarse con público en general; para trabajar en equipo y manejar con discrecionalidad la información confidencial.	Grado 3
	e) Destreza en el manejo de herramientas tecnológicas y equipos de oficina.	Grado 3
	6.3 HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS Y SOFTWARE NECESARIO PARA DOMINAR EL DESEMPEÑO DEL CARGO.	
	c) Herramientas ofimáticas bajo software libre	
	d) Word, Excel, Power Point, Project, Publisher	

III.10.6- Descripción Básica del Cargo y del Perfil de Competencias de los Funcionarios de la Sección de Archivo.

	1. IDENTIFICACIÓN Y UBICACIÓN DEL CARGO	
	1.1 NUMERO DE CARGO	6
	1.2 DENOMINACIÓN GENÉRICA DEL CARGO:	Bachiller II
	1.3 GRADO DEL CARGO	2

	1.4 DENOMINACIÓN ESPECÍFICA DEL CARGO	Archivista
	1.5 ORGANIZACIÓN	MPPEU
	1.7 UBICACIÓN GEOGRÁFICA	Distrito Capital, Municipio libertador, Caracas
	1.8 OBJETIVO: Contribuir al desarrollo de los procesos de apoyo administrativos en la TU, tales como atención a público, recepción de documentos, redacción de comunicación, manejo de archivos entre otros.	
	2. REQUISITOS MÍNIMOS DE INGRESO A LA SERIE DE CARGO	
	2.1 FORMACIÓN	Bachiller
	2.1.1 NIVEL	2
	2.1.2 ÁREA DE CONOCIMIENTO:	Bachiller en Ciencias, Humanidades
	2.1.3 PROFESIÓN	Bachiller
	2.1.4. CÓDIGO ÁREA DE CONOCIMIENTO	«CODIGO_AREA_CONOCIMIENTO»
	2.3 EXPERIENCIA	0-4 años de experiencias
	3. CONDICIONES LABORALES	
	3.1 SISTEMA DE TRABAJO	Normal
	3.2 JORNADA DE TRABAJO	Según LOTTT de 08:00 am a 4:30 pm
	3.2.1 DIARIA	Sí
	3.2.2 HORARIO	08:00 AM A 4:30 PM
	3.2.3 TIEMPO DE REPOSO Y COMIDA	1 hora
	3.2.4 SEMANAL	37 horas 30 minutos
	3.2.5 DÍAS LABORABLES	Lunes a viernes
	3.3 RIESGO LABORAL	Bajo
	3.4 DISPONIBILIDAD Y/O INTINERANCIA	Disponibilidad para trasladarse dentro del país.

4. BENEFICIOS LABORALES		
4.1 ASIGNACIÓN SALARIAL	Sueldo básico del cargo más compensaciones.	
4.2 BENEFICIOS LABORALES	Beneficios legales y contractuales: SSO; Paro Forzoso, FAOV; Fondo de Jubilaciones y Pensiones, Ipasme, Caja de Ahorro, H.C.M, entre otros.	
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES/TAREAS/FUNCIONES		NIVEL
a) Administrar y mantener actualizado los archivos de la unidad, para asegurar su localización y garantizar su confidencialidad.		Grado 4
b) Atender a los usuarios, contribuyentes y público en general, a fin de orientarlos en cuanto al curso de acción a seguir.		Grado 4
c) Controlar y verificar la salida y la entrada de materiales y equipos		Grado 4
d) Llevar control de la relación de consultas, quejas y reclamos		Grado 4
e) Llevar el control de las asignaciones de teléfonos, líneas celulares, busca personas y vehículos		Grado 4
f) Operar equipos de oficina relacionada con computadoras, teléfonos, fax, fotocopidora u otros.		Grado 4
g) Redactar, transcribir y despachar documentos, informes, cuadros administrativos, estadísticos y correspondencia en general.		Grado 4
h) Reproducir y distribuir material informativo.		Grado 4
i) Realizar las actividades que le sean asignadas propias de su unidad de adscripción, de acuerdo a la estructura organizativa de la institución.		Grado 4
6. PERFIL DE COMPETENCIAS		
6.1 COMPETENCIAS CONDUCTUALES DEL SERVIDOR PUBLICO		
6.1.1 COMPETENCIAS CONDUCTUALES GENÉRICAS		NIVEL
a) Conciencia del deber social: Alto compromiso y actitud permanente y servicio a la colectividad, abocado a la lucha contra la exclusión y a la experticia técnica puesta en servicio para la resolución de problemas		Grado 5
b) Compromiso ético con el servicio público: Respeto a las políticas organizacionales del servidor público, mostrar personalidad, conductas coherentes con la ética, valores morales, buenas costumbres y prácticas profesionales		Grado 5
c) Conciencia y compromiso organizacional: Capacidad de conocer y comprender la estructura de la organización y orientar su actuación profesional de acuerdo con los valores, principios, prioridades y objetivos de la misma.		Grado 5
d) Responsabilidad personal: Capacidad de poner el acento en la responsabilidad basada en objetivos acordados mutuamente. Acrecentar los resultados positivos de los profesionales que están motivados por el nivel de contribución y control que pueden aportar personalmente al cumplimiento de		Grado 5

	objetivos y metas institucionales. Los integrantes de las organizaciones incrementan su responsabilidad personal como una consecuencia directa del apoyo recibido y prestado a sus compañeros y de la toma de conciencia sobre la importancia de la autodirección, añadiendo valor a la organización y a sí mismos.	
	e) Orientación al ciudadano: Demostrar sensibilidad hacia las necesidades de los ciudadanos, debiendo ser capaz de conocer, resolver y anticiparse a las expectativas de los mismos.	Grado 5
	f) Orientación a resultados/logros: Capacidad de encaminar todos los actos al logro de los objetivos comunes, actuando con velocidad y sentido de urgencia para satisfacer las necesidades de los ciudadanos y/o mejorar las organizaciones.	Grado 5
	g) Vinculación con el entorno: Respeto a las políticas organizacionales del servidor público, mostrar personalidad, conductas coherentes con la ética, valores morales, buenas costumbres y prácticas profesionales	Grado 5
	h) Compromiso con el aprendizaje: Capaz de aplicar conocimientos adquiridos en sus labores habituales, se preocupa por adquirir nuevos conocimientos, estimular al entorno para adquirir nuevos conocimientos.	Grado 5
	i) Trabajo en equipo y cooperación: Capaz de aprender de sus propios errores, seguir adelante y admitir sus propios errores frente a otros, pide retroalimentación y busca constantemente la información.	Grado 5
	6.1.2 COMPETENCIAS CONDUCTUALES ESPECIFICAS	
	a) Orientación a resultados/ logros: Asumir responsabilidades propias de su puesto de trabajo, reconoce sus discrepancias, demuestra honestidad al reportar una situación, demuestra conductas contantes con los valores expresados, actúa para alcanzar metas difíciles pero no imposibles, aporta valor por encima de lo esperado	Grado 3
	b) Planificación y gestión: Capaz de conducir el desarrollo y ejecución de proyectos, cumple con las tareas encomendadas, coordina su propio trabajo, recaba y analiza información, desarrolla sistemas para mejorar el flujo de trabajo, establece objetivos y desarrolla metas que pueden ser medidas correctamente, toma decisiones adecuadas.	Grado 3
	c) Responsabilidad personal: Trabaja en función de los objetivos fijados en conjunto, cumple con los plazos preestablecidos, con la calidad requerida, dedicación exclusiva en el desempeño de sus tareas y actividades, cumple con los plazos, calidad requerida, su responsabilidad siempre debe estar por encima de lo esperados	Grado 4
	d) Comprensión del entorno: Comprende la estructura formal, la jerarquía de la organización, niveles directivos, de apoyo y nivel operativo.	Grado 3
	e) Calidad del trabajo: Se muestra interesado en adquirir los conocimientos necesarios para realizar sus tareas, conoce los temas asociados con sus labores y se muestra interesado en seguir aprendiendo	Grado 3
	6.2 COMPETENCIAS ESPECIFICAS, TÉCNICAS O INSTITUCIONALES	
	a) Empatía. Empatía. Habilidad cognitiva para comprender el universo emocional de otra.	Grado 3

b)	Conocimientos generales de oficina; de procedimientos y técnicas administrativas; de archivo; de procesos, normas y procedimientos de trabajos; normativas legales vigentes programas y paquetes de computación.	Grado 3
c)	Habilidad numérica para la elaboración y manejo de presupuestos.	Grado 3
d)	Capaz de establecer y mantener relaciones interpersonales; para comunicarse con público en general; para trabajar en equipo y manejar con discrecionalidad la información confidencial.	Grado 3
e)	Destreza en el manejo de herramientas tecnológicas y equipos de oficina.	Grado 3
6.3 HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS Y SOFTWARE NECESARIO PARA DOMINAR EL DESEMPEÑO DEL CARGO.		
e)	Herramientas ofimáticas bajo software libre	
f)	Word, Excel, Power Point, Project, Publisher	

III.11- ESPACIO FÍSICO Y MOBILIARIO DE LA TU DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

SECCIÓN	MOBILIARIO	ESPACIO (Mts ²)
1 Oficina para Jefatura del Área de Atención al Ciudadano (a)	1 Equipo de computación 1 Impresora multifuncional 1 Módulo para trabajo ejecutivo 1 Silla Ejecutiva 2 Sillas para visitantes	4 Mts ²
3 Taquillas para Trámites y Orientación al Ciudadano (a)	4 Equipos de computación 2 Impresoras multifuncional 4 Módulos para trabajo ejecutivo 4 Sillas semi ejecutiva 4 Sillas para visitantes 6 Sillas de 3 puestos para sala de espera	12 Mts ²
1 Sala para la Sección de Sistemas de Información y Tecnologías	3 Equipos de computación 2 Impresoras multifuncional 3 Módulos para trabajo ejecutivo 1 Servidor 3 Sillas semi ejecutiva 1 Silla para visitantes	8 Mts ²
1 Sala de reunión	1 Equipo de Computación 1 Mesón 10 Sillas 1 Teatro casero 1 Video beam	8 Mts ²
1 Sala para el Archivo	1 Archimovil 1 Equipo de Computación 1 Escritorio 1 Impresora 1 Silla secretarial 1 Silla para visitantes	12 Mts ²
Total de espacio requerido:		44 Mts²

III.12- VALORACIÓN PRESUPUESTARIA DE LA TAQUILLA ÚNICA

Lista General de Necesidades Taquilla Única			Totales	
Descripción	Unid	PVP	Cant	Costo
Archimovil	Pza	72.000,00	1	72.000,00
Equipos de Computación	Pza	8.650,00	10	86.500,00
Escritorio ejecutivo	Pza	5.000,00	1	5.000,00
Impresora Multifuncional Canon MF-4450	Pza	4.390,00	1	4.390,00
Impresora Multifuncional HP Deskjet 2050	Pza	1.200,00	2	2.400,00
Mesón	Pza	5.000,00	1	5.000,00
Módulo para trabajo ejecutivo	Pza	17.889,00	8	143.112,00
Servidor	Pza	14.000,00	1	14.000,00
Silla Ejecutiva	Pza	1.500,00	1	1.500,00
Silla semi ejecutiva	Pza	500,00	8	4.000,00
Silla para visitantes metal-plástica	Pza	320,00	18	5.760,00
Silla para visitantes metálica de 3 puestos	Pza	3.500,00	6	21.000,00
Teatro casero	Pza	2.000,00	1	2.000,00
Video beam	Pza	9.500,00	1	9.500,00
	Pza			0,00
			Total Bs.	376.162,00

La atención que se brindará en la TU será de especial valor personal, profesional y social. Se ayudara a la gente con gusto de hacerlo y se obtendrá el reconocimiento por haber satisfecho las necesidades de los ciudadanos.

IV- CONCLUSIONES

- El análisis bibliográfico realizado sobre la estructura organizativa de la Taquilla Única, fundamentó la importancia y necesidad de implementar dicho modelo para la atención al ciudadano en el MPPEU.
- El diagnóstico efectuado sobre la atención que actualmente reciben los ciudadanos en el MPPEU, detectó que los ciudadanos deben acudir a varias oficinas en el MPPEU para realizar sus trámites, que los mismos se ejecuten en su mayoría manualmente, que los procedimientos son engorrosos y lentos y afectan la calidad y rapidez en la respuesta a las solicitudes requeridas.
- Se identificaron como causas administrativas que afectan la atención a los ciudadanos en el MPPEU:
 - ✧ La insuficiencia presupuestaría en contraste con el crecimiento de la demanda de servicios.
 - ✧ No se cuenta con todas las herramientas tecnológicas que les permitan ser más eficientes.
 - ✧ La falta de planificación, control, y de organización.
 - ✧ No buenas relaciones interpersonales.
 - ✧ La obsolescencia de los recursos tecnológicos.
 - ✧ La existencia de burocratismo por las exigencias administrativas excesivas.
 - ✧ La falta de formación del personal que atiende al público.
- Así mismo, el diagnóstico conllevó a determinar la necesidad de la implementar la TU como la estructura organizativa y el elemento modernizador, que permite la simplificación de los trámites administrativos que se realizan, agilizar los procesos de los servicios con la calidad que requieren, un área de atención a los ciudadanos(as) en el MPPEU.
- La TU propiciará un mayor grado de eficiencia, pues permitiría agilizar los procedimientos oficiales en la consecución de permisos, acreditaciones, recursos o servicios evitando que la ciudadanía sufra las consecuencias de la dispersión espacial impuesta por la estructura del MPPEU.
- Esta acción debe ir acompañada por la preparación técnica basada en la especialización de los funcionarios que la integren para alcanzar una actitud profesional y competente.

- La incorporación de las TICS, como Internet y otros controles automatizados, optimizarán los procedimientos, se elevará la calidad de servicio y la necesidad de los ciudadanos será satisfecha en cualquier parte del país.
- El diseño de la Oficina de Atención al Ciudadano bajo el modelo TU en el MPPEU, da respuesta al problema, los objetivos e hipótesis formulados en esta investigación.

V- RECOMENDACIONES

- Presentar para su consideración y análisis al Ministro del Poder Popular para la Educación Universitaria y al Viceministro de Políticas Estudiantiles el presente informe de investigación
- Se sugiere el nivel de subordinación en que debe estar la TU como área de atención al ciudadano, ya que es una estructura organizativa novedosa y de imagen dentro del MPPEU.
- Se sugiere a la máxima autoridad del MPPEU, considerar la necesidad de la informatización para el funcionamiento con calidad de la TU.
- Desarrollar un plan de capacitación con los funcionarios que atienden directamente a los ciudadanos para potenciar su especialización y preparación técnica.
- Se recomienda una vez se apruebe, la implementación a corto plazo de la TU para la Atención al Ciudadano.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Agüero, M. Teresa (2001) La Metodología de la Investigación: una Herramienta para el ejecutivo moderno. Revista Folletos Gerenciales. Volumen 8 (2001) Pag. 43 Cuba. MES

Agüero, M. Teresa (2004) “Lo Teórico y lo Práctico del Proceso de Investigación. Reflexiones para Tutores y Estudiantes” Artículo publicado en Biblioteca Latinoamericana de calidad del sitio web: Calidad.Org.

Arias, F. (2006). El Proyecto de investigación. (5ª Ed.) Caracas. Editorial Episteme, C.A.

Bolongo Manuela (2000). Funciones Practica Administrativas (1ªEd.). España. Editorial Mad. S.L

Carnota Lauzán, O.(1990) Teoría y práctica de la Dirección Socialista. Habana. Editorial Pueblo y Educación.

Chiavenato , I. (1999). “Introducción a la Teoría General de la Administración”. 5ª. Ed. Santa Fé de Bogotá. Ed. McGraw Hill.

Codina, Alexis (1997) “Metodología de la Investigación para las Ciencias Administrativas”. Notas de estudio. CETED. Universidad de La Habana.

Colectivo de Autores (2003) Comportamiento Organizacional. Universidad Nacional Abierta (UNA). 3ra. Reimpresión. Caracas.

Colectivo de Autores del CETED. (2009) Administración. La Organización. Sección II. Cuba

Colectivo de Autores del CETED.(1995) La Organización. Definición y componentes. Habana Cuba

Colectivo de Profesores (2006). Teoría de La Organización. Tomo II. Universidad Nacional Abierta (UNA). 7ma. Reimpresión). Caracas.

Colectivo de Profesores . (2005) Introducción a la Administración. Universidad Nacional Abierta (UNA). Caracas 7ma. Reimpresión.

Controlaría General de la República Bolivariana de Venezuela (2007) Normas para fomentar de la participación ciudadana. Gaceta Oficial de la República No.38.750 Agosto del 2007.

Hernández Sampieri, R. Fernández, C. Baptista (1994) “Metodología de la Investigación México. 4ta. Edición Mc Graw Hill

Koontz,O Donnel I. (1985). Introducción a La Teoría Principios Básicos de La Administración. México:(3ª Ed.). Mc Graw Hill.

Ley de Simplificación de Trámites Administrativos (2007). Gaceta Oficial de La República Bolivariana de Venezuela, 5.891. (Extraordinario), 31 Julio, 2008

Lopez Cibeira Josefina (1993) "Características de Los Principales Enfoques Organizativos" CETED. Cuba

Mintzberg H. (1991 Diseño de Organizaciones Eficientes. Mc Graw Hill

Mintzberg H.(1991) La Estructuración de Las Organizaciones. Barcelona. P.26 Ed. Ariel,

Puente, R. (1999). Servicios: Las Nuevas Armas del Mercadeo. Debates IESA. 4.

Robbins,S (1992) "Comportamiento Organizacional. Conceptos, Controversias y Aplicaciones". México Prentice Hall.

Scharanstein, L. (1998) "Diseño de Organizaciones. Tensiones y Paradojas".Buenos Aires Ed. Piados.

Serra Roberto, Kastika. Eduardo (1994) "Re-estructurando Empresas. Las nuevas estructuras de redes para diseñar organizaciones del Siglo XXI".Buenos Aires Ed. Macchi,

Szlaifsztein, Gabriel (2003) Sobre Organización Publicado el 7 de Agosto 2003 Autorcucufate11@Hotmail.Com.NosistematicaTrabajo pdf Consultada: 2011 Marzo 24

Stoner, James A. (1989) Administración. Prentice Hall Hispanoamericana S. A: México, P. 336.

Tovar, J. A. Gerencia del Servicio: El Arma Definitiva. Datos No Publicados.

[Http://Taquillapublica.Inapymi.Gob.Ve](http://Taquillapublica.Inapymi.Gob.Ve) [Consultada: 2011, Marzo 24]

[Http://Www.Mcti.Gob.Ve/Servicios/Taquilla_Única/](http://Www.Mcti.Gob.Ve/Servicios/Taquilla_Única/) [Consultada: 2011, Marzo 24]

[Http://Www.Mineduacion.Gov.Co/Ventanillaunica](http://Www.Mineduacion.Gov.Co/Ventanillaunica)[Consultada: 2011, Marzo 10]

[Http://Www.Paperbitandina.Com/Software/Oficina/Ventanilla.Htm](http://Www.Paperbitandina.Com/Software/Oficina/Ventanilla.Htm)[Consultada: 2011,Marzo 24]

[Http://Www.Promonegocios.Net/Mercadotecnia/Encuestas-Definicion.Html](http://Www.Promonegocios.Net/Mercadotecnia/Encuestas-Definicion.Html)[Consultada: 2011,Marzo

[Http://Www.Uam.Es/Personal_Pdi/Stmaria/Jmurillo/Met_Inves_Avan/Presentaciones/Observacion_Nosistematica_\(Trabajo\).pdf](http://Www.Uam.Es/Personal_Pdi/Stmaria/Jmurillo/Met_Inves_Avan/Presentaciones/Observacion_Nosistematica_(Trabajo).pdf) [Consultada: 2011, Marzo]

ANEXO 1

GUÍA DE OBSERVACIÓN SOBRE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL MPPEU

No.	ACCIONES A EVALUAR	Excelente	Buena	Regular	Deficiente	Mala
1	Atención que brindan los funcionarios					
2	Satisfacción que manifiesta el ciudadano por el servicio recibido					
3	Uso del correo institucional para que el ciudadano (a) realice sus sugerencias, reclamos o peticiones.					
4	Recursos materiales y equipos para brindar el servicio al cliente					
5	Distribución física del área de atención al ciudadano					
6	Control de acceso diario al área de atención del ciudadano					
7	Comunicación entre los funcionarios y el cliente					
8	Comunicación entre los funcionarios y directivos					
9	Ejecución de procesos administrativos					

ANEXO 2
GUÍA DE ENTREVISTA ESTRUCTURADA

Nombre del Entrevistado: _____

Realizado por: _____

Fecha: _____

1. ¿Considera usted que la atención al ciudadano que presta el MPPEU es?

1.1 Excelente_____

1.2 Buena_____

1.3 Regular_____

1.4 Deficiente_____

1.5 Malo_____

1.6 No Respuesta_____

2. ¿Está usted de acuerdo de que hace falta mejorar la atención al ciudadano?

2.1 Si _____ De ser afirmativa su respuesta indique ¿Por qué?

2.2. No_____

2.3 No Respuesta_____

3. ¿Cuáles aspectos considera usted afectan la atención al ciudadano?

3.1 Falta de Organización_____

3.2 Falta de Planificación y Control_____

3.3 Falta de Tecnología_____

3.4 Falta de Formación de su Personal_____

3.5 Mala atención al público_____

3.6 No buena relaciones interpersonales_____

3.7 Otra ¿Cuál?_____

4. Indíqueme que aportes ha hecho para mejorar la atención al ciudadano.

5. ¿Conoce usted las principales necesidades de los ciudadanos que asisten al MPPEU?

5.1 Si _____ De ser afirmativa su respuesta indique ¿Cuáles?

5.2 No _____

5.3 No Respuesta _____

6. A su juicio, ¿Cuáles son los problemas que existen en la oficina de atención al ciudadano?

7. ¿Conoce usted que son las Taquillas Únicas (TU) para la atención del ciudadano?

7.1 Si _____ De ser afirmativa su respuesta, ¿Cuál es su opinión sobre implementar dicho sistema en el MPPEU?

7.2 No _____

7.3 No Respuesta _____

8. ¿Considera usted que implementar la modalidad de TU incrementaría la Calidad de Servicio al Ciudadano?

8.1 Si _____

8.2 _____

8.3 No Respuesta _____

ANEXO 3

ENCUESTA AL FUNCIONARIO SOBRE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL MPPEU

La presente encuesta se elaboró con el objetivo de recabar su opinión sobre los servicios de las oficinas del Ministerio del Poder Popular para la Educación Universitaria. Recuerde que toda información que suministre, gozará de confidencialidad y uso discrecional por parte del investigador. Así mismo, contribuirá al desarrollo de la propuesta de la Oficina de Atención al Ciudadano (OAC) bajo el modelo de Taquilla Única (TU).

A continuación se menciona una serie de pregunta en las cuales usted debe marcar con una "X" la respuesta que considere pertinente.

1. ¿Considera usted que como servidor(a) público la atención que presta al ciudadano(a) es?:

- 1.1 Excelente_____
- 1.2 Buena_____
- 1.3 Regular____
- 1.4 Deficiente_____
- 1.5 Mala_____
- 1.6 No Respuesta_____

2. ¿Considera usted que el servicio de becas, transporte, comedor, asesoría legal, atención integral al estudiante universitario, que ofrecen las oficinas es:

- 2.1 Excelente_____
- 2.2 Buena_____
- 2.3 Regular____
- 2.4 Deficiente_____
- 2.5 Mala_____
- 2.6 No respuesta_____

3. ¿Cree usted que el servicio del comité de usuario está articulado con las direcciones del MPPEU?:

- 3.1 Si_____
- 3.2 No_____
- 3.3 No Respuesta_____

4- ¿Piensa usted que se debería de utilizar el correo institucional para brindar respuesta a las solicitudes de servicio realizadas por los(as) ciudadanos(as) ante la oficina?

- 4.1 Si_____
- 4.2 A veces_____
- 4.3 No_____
- 4.4 No respuesta_____

5- A su juicio, ¿Cuáles elementos generan conflictos en la oficina de atención al

ciudadano? Puede marcar más de una respuesta.

- 5.1 Falta de Organización _____
- 5.2 Falta de Planificación y Control _____
- 5.3 Falta de Tecnología _____
- 5.4 Falta de Formación de su Personal _____
- 5.5 Mala atención al Público _____
- 5.6 No buenas relaciones interpersonales _____
- 5.7 Otra ¿Cuál? _____

6- Señale en el orden (1, 2,...), los pasos que ejecutan los servidores(as) públicos en la oficina de atención al ciudadano(a).

- 6.1 Atención directa al ciudadano _____
- 6.2 Recepción de Documentos _____
- 6.3 Verificación de Documentos _____
- 6.4 Armar expediente _____
- 6.5 Llamada telefónica al ciudadano _____
- 6.6 Elaboración de Punto de cuenta _____

7- ¿Cómo evaluaría usted los trámites administrativos implementados por esta oficina?

- 7.1 Son necesarios _____
- 7.2 Insuficientes _____
- 7.3 Innecesarios _____
- 7.4 No respuesta _____

8- ¿Considera usted que en la oficina de atención al ciudadano se deben simplificar los trámites?

- 8.1 Si _____ De ser su respuesta ¿Por qué? _____

- 8.2 No _____
- 8.3 No Respuesta _____

ANEXO 4

ENCUESTA AL CIUDADANO SOBRE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL MPPEU

La presente encuesta se elaboró con el objetivo de recabar su opinión sobre los servicios de las oficinas del Ministerio del Poder Popular para la Educación Universitaria.

Recuerde que toda información que suministre, gozará de confidencialidad y uso discrecional por parte del investigador. Así mismo, contribuirá al desarrollo de la propuesta de la Oficina de Atención al Ciudadano (OAC) bajo el modelo de Taquilla Única (TU).

A continuación se menciona una serie de pregunta en las cuales Usted debe marcar con una "X" la respuesta que considere pertinente.

2 ¿Considera usted que la atención prestada al ciudadano (a) con relación al trato por parte del servidor (a) pública es?:

- 1.1 Excelente_____
- 1.2 Buena_____
- 1.3 Regular_____
- 1.4 Deficiente_____
- 1.5 Malo_____
- 1.6 no Respuesta_____

3 ¿Considera usted que el servicio de becas, transporte, comedor, asesoría legal, atención integral al estudiante universitario, que ofrecen las oficinas es:

- 2.1 excelente_____
- 2.2 Buena_____
- 2.3 Regular_____
- 2.4 deficiente_____
- 2.5 Malo_____
- 2.6 No respuesta_____

4 A su juicio, ¿Cuáles son los problemas que existen en la oficina de atención al ciudadano? Puede marcar más de una respuesta.

- 3.1 Falta de Organización _____
- 3.2 Falta de Planificación_____
- 3.3 Falta de Tecnología_____
- 3.4 Falta de Formación de su personal _____
- 3.5 Mala Atención al Público_____
- 3.6 No buenas Relaciones Interpersonales_____

3.7 Otra ¿Cuál? _____

5 ¿Cómo evaluaría usted los trámites administrativos implementados por esta oficina?

4.1 Son los necesarios _____

4.2 Insuficientes _____

4.3 Son innecesarios _____

4.4 No Respuesta _____

6 ¿Considera usted que en la oficina de atención al ciudadano existen problemas de burocracia?

5.1 Si _____ De ser afirmativa su respuesta indique ¿Por qué?

5.2 No _____

5.3 No Respuesta _____

7 ¿Piensa usted que se debería de utilizar el correo institucional para brindar respuesta a las solicitudes realizadas por los(as) ciudadanos (as) ante la oficina?

6.1 Si _____

6.2 No _____

6.3 No respuesta _____

8 ¿Que sugerencias usted haría para mejorar el funcionamiento de la oficina de atención al ciudadano en el MPPEU?

**GACETA OFICIAL DE LA REPÚBLICA BOLIVARIANA
DE VENEZUELA N° 5.891 EXTRAORDINARIA DEL 31
DE JULIO DE 2008, DECRETO N° 6.265 DEL 22 DE
JULIO DE 2008.**

HUGO CHAVEZ FRIAS

Presidente de la República

En ejercicio de la atribución que le confieren los numerales 2° y 8° del artículo 236 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, en concordancia con el numeral I del artículo 1° de la Ley que Autoriza al Presidente de la República para dictar Decretos con Rango, Valor y Fuerza de Ley en las Materias que se Delegan, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Nro. 38.617, de fecha 1 de febrero de 2007, en Consejo de Ministros.

DICTA

El siguiente,

**DECRETO CON RANGO, VALOR Y FUERZA DE LEY DE
SIMPLIFICACION DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS**

TITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Objeto

Artículo 1°. El presente Decreto con Rango Valor y Fuerza de Ley, tiene por objeto establecer los principios y bases conforme a los cuales, se simplificarán los trámites administrativos que se realicen ante la Administración Pública.

Ámbito de aplicación

Artículo 2°. El presente Decreto con Rango Valor y Fuerza de Ley, se aplicará a los órganos y entes de la Administración Pública Nacional, Estatal y Municipal.

Definición de trámite administrativo

Artículo 3°. A los efectos de este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley, se entiende por trámites administrativos las diligencias, actuaciones o gestiones que realizan las personas ante los órganos y entes de la Administración Pública.

Finalidad

Artículo 4°. La simplificación de los trámites administrativos tiene por finalidad racionalizar y optimizar las tramitaciones que realizan las personas ante la

Principios y valores que regulan la participación ciudadana
Artículo 5. La participación de los ciudadanos en el ejercicio del control sobre la gestión pública, se regirá por los principios de corresponsabilidad, rendición de cuentas, honestidad, eficiencia y eficacia, sobre la base de los valores de la vida, la libertad, la igualdad, la justicia, la paz, la solidaridad, el bien común, el imperio de la Ley, la ética, el pluralismo político y la preeminencia de los derechos humanos.

Mecanismos de interrelación

Artículo 6. Las máximas autoridades jerárquicas de los organismos y entidades a que se refieren los numerales 1 al 11 del artículo 9 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal, implementarán mecanismos de interrelación entre las distintas dependencias de la organización para que se produzca el intercambio de información y una efectiva comunicación que permitan dar oportuna respuesta a la ciudadanía.

Visión Integral

Artículo 7. Las máximas autoridades jerárquicas de los organismos y entidades a que se refieren los numerales 1 al 11 del artículo 9 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal, incorporarán en los instrumentos normativos que les corresponde dictar, las funciones asignadas a las dependencias de la organización relacionadas con el ejercicio del derecho a la participación ciudadana, que permitan complementar y coordinar sus actividades con la Oficina de Atención Ciudadana.

Deber de suministrar información

Artículo 8. En atención a lo establecido en el artículo 9 de la Ley Contra la Corrupción, los organismos y entidades a que se refieren los numerales 1 al 11 del artículo 9 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal, están en la obligación de suministrar la información que en ejercicio del control sobre la gestión pública, solicite la ciudadanía respecto de los bienes y el gasto de los recursos que integran el patrimonio público cuya administración les corresponde con la descripción y justificación de su utilización y gasto.

CAPÍTULO II

DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA A TRAVÉS DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN CIUDADANA

Sección I

De las Oficinas de Atención Ciudadana

Interposición de denuncias, quejas, reclamos, sugerencias o peticiones

Artículo 9. Los ciudadanos de forma individual o colectiva, directamente o por medio de sus representantes elegidos, o a través de la comunidad organizada, podrán presentar ante la Oficina de Atención Ciudadana denuncias, quejas, reclamos, sugerencias o peticiones.

Creación

Artículo 10. El servicio de atención a la ciudadanía se prestará, fundamentalmente, por la Oficina de Atención Ciudadana, que de conformidad con lo previsto en el artículo 9 de la Ley Contra la Corrupción deben crear los organismos y entidades a que se refieren los numerales 1 al 11 del artículo 9 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal.

Adscripción

Artículo 11. La Oficina de Atención Ciudadana estará adscrita a la máxima autoridad jerárquica del respectivo ente u organismo, quien le otorgará la autoridad suficiente para resolver de forma oportuna, eficiente y efectiva la tramitación de los requerimientos de la ciudadanía.

Objetivo

Artículo 12. El objetivo de la Oficina de Atención Ciudadana es promover la participación ciudadana; suministrar y ofrecer de forma oportuna, adecuada y efectiva, la información requerida; apoyar, orientar, recibir y tramitar denuncias, quejas, reclamos, sugerencias y peticiones; y en general, resolver las solicitudes formuladas por los ciudadanos.

Funciones

Artículo 13. Las máximas autoridades jerárquicas de los organismos y entidades a que se refieren los numerales 1 al 11 del artículo 9 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal, establecerán las funciones de la Oficina de Atención Ciudadana, de conformidad con el ordenamiento jurídico que los regula y las presentes Normas.

A las Oficinas de Atención Ciudadana les corresponderá, fundamentalmente:

1. Atender, orientar, apoyar y asesorar a los ciudadanos que acuden a solicitar información, requerir documentos o interponer denuncias, quejas, reclamos, sugerencias o peticiones.
2. Informar a la ciudadanía sobre la utilización de los recursos que integran el patrimonio público del ente u organismo, a través de un informe, de fácil manejo y comprensión, que se publicará trimestralmente y se pondrá a disposición de cualquier persona.
3. Poner a disposición de la ciudadanía la información relativa a la estructura organizativa y funciones del respectivo ente u organismo y de sus órganos adscritos, y sobre los procedimientos administrativos y servicios que presta, a través de medios impresos, audiovisuales, informáticos, entre otros.
4. Recibir, tramitar, valorar, decidir o resolver, denuncias, quejas, reclamos, sugerencias o peticiones y remitirlas a la dependencia de la organización o al ente u organismo que tenga competencia para conocerlas, según el caso.
5. Llevar un registro automatizado de las denuncias, quejas, reclamos, sugerencias y peticiones.
6. Comunicar a los ciudadanos la decisión o respuesta de las denuncias, quejas, reclamos, sugerencias y peticiones formuladas por ellos.
7. Promover la participación ciudadana.
8. Llevar el registro de las comunidades organizadas y de las organizaciones públicas no estatales a que hace mención el artículo 135 de la Ley Orgánica de la Administración Pública.
9. Formar y capacitar a la comunidad en los aspectos vinculados con el ejercicio del derecho a la participación ciudadana en el control de la gestión pública mediante talleres, foros o seminarios, entre otros.
10. Atender las iniciativas de la comunidad vinculadas con el ejercicio de la participación ciudadana en el control de la gestión pública.
11. Las demás competencias que le sean asignadas.

Organización y funcionamiento

Artículo 14. Para definir la organización y funcionamiento de la Oficina de Atención Ciudadana, las máximas autoridades de los organismos y entidades a que se refieren los numerales 1 al 11 del artículo 9 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal, deberán:

1. Establecer su estructura organizativa básica, conformada al menos por dos (2) áreas: una referida a la atención de las denuncias, quejas, reclamos, sugerencias y peticiones, y otra dirigida a la difusión de la información a que se refieren los numerales 2 y 3 del artículo 13 de las presentes Normas, así como a la promoción de la participación ciudadana.
2. Dictar los instrumentos normativos que regulen los procedimientos a seguir para la recepción, registro, clasificación, asignación, valoración y resolución de las denuncias, quejas, reclamos, sugerencias y peticiones, estableciendo los sujetos responsables, así como los lapsos previstos para cumplirlos.
3. Conformar un equipo que incorpore a profesionales de diversas áreas, con conocimiento sobre la estructura y funcionamiento del respectivo ente u organismo, así como una visión general sobre la organización y funcionamiento de la Administración Pública.
4. Formar y capacitar al personal de las Oficinas de Atención Ciudadana para mantenerlo actualizado en las materias propias de su competencia.
5. Dotarla de los recursos humanos, materiales y tecnológicos suficientes para su óptimo funcionamiento.
6. Ubicarla en un lugar de fácil acceso al público en la sede del respectivo organismo o entidad.

Sección II

De la Tramitación de las Denuncias, Quejas, Reclamos, Sugerecias y Peticiones

Competencia del organismo o entidad

Artículo 15. La Oficina de Atención Ciudadana determinará si el organismo o entidad tiene competencia para tramitar la denuncia, queja, reclamo, sugerencia o petición presentada.

En caso de determinar que el organismo o entidad es competente para resolver la denuncia, queja, reclamo, sugerencia o petición, indicará al ciudadano que su solicitud se tramitará en la organización y que se le informará sobre los resultados.

En caso de determinar que el organismo o entidad no es competente para resolver la denuncia, queja, reclamo, sugerencia o petición, la remitirá al órgano o entidad competente e informará al ciudadano sobre dicha remisión.

Resolución o decisión de las denuncias, quejas, reclamos, sugerencias y peticiones

Artículo 16. La decisión o respuesta de las denuncias, quejas, reclamos, sugerencias o peticiones presentadas deberá ser oportuna,

