

PERFIL
EXPERIENCIA
PROFESIONAL

1. PERFIL DE LA EXPERIENCIA PROFESIONAL

1.1. Antecedentes de la institución "Servicio General de Identificación Personal – SEGIP" Central Tarija.

La declaración universal de derechos humanos establece en su artículo 6 que "todo ser humano tiene derecho, en todas partes al reconocimiento a su personalidad jurídica". La constitución política del estado plurinacional de Bolivia ordena en su artículo 14, parágrafo I que " todo ser humano tiene personalidad y capacidad jurídica con arreglo a las leyes y goza de los derechos, libertades y garantías reconocidas por esta constitución, sin distinción alguna. Mediante ley N 145 de fecha 27 de junio del 2011 se crea el servicio general de identificación personal – SEGIP como institución pública, descentralizada, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con capacidad administrativa, financiera, legal, técnica y operativa, bajo tuición de ministerio de gobierno, con jurisdicción y competencia en todo el territorio del estado plurinacional de Bolivia.

La Institución "Servicio General de Identificación Personal – SEGIP" central Tarija ubicada en la Avenida integración barrio Guadalquivir, que a la vez cuenta con oficinas en el barrio Lourdes y San Jorge II el cual dependen de la oficina central. Anteriormente la oficina central de SEGIP Tarija se encontraba en la avenida circunvalación y en octubre del 2018 se trasladaron a los previos del mega center ubicado en la Avenida integración, barrio Guadalquivir, este traslado se debe a la firma de un convenio mediante el que se establece una alianza publico privada donde el mega center le cedió tres oficinas en cada una de las plantas de manera gratuita. Asimismo, el SEGIP es la única entidad pública facultada para otorgar la cédula de identidad C.I, dentro y fuera del territorio nacional, crear, administrar, controlar, mantener y precautelar el registro único de identificación – RUI, de las personas naturales a efecto de su identificación y ejercicio de sus derechos, en el marco de la presente ley y la constitución política del estado, y por mandato de la citada ley 145 SEGIP está facultado para promover, gestionar y suscribir convenios con instituciones y entidades para el cumplimiento de sus atribuciones. Otro de los servicios prestados por la institución, es la emisión de licencias para conducir, y a pesar de haber establecido un reglamento técnico, se ve la necesidad de fortalecer la normativa, toda vez que mientras no se consolide la administración

del mismo, no se podrá cumplir con la meta planteada en la ley No.145 sobre la creación de una escuela pública de conductores de vehículos como una unidad del SEGELIC.

1.2. Objetivo

Aplicar los conocimientos adquiridos en la carrera, aprender y obtener habilidades de la experiencia de trabajar en el área de Operaciones y en el área de Archivos de La Institución "Servicio General de Identificación Personal – SEGIP" Central Tarija.

1.3. Objetivos Académicos

- Potenciar la formación académica mediante el contacto directo del campo laboral.
- Poner en práctica el conocimiento y habilidades aprendidas durante la carrera.
- Fortalecer competencias para desempeñar responsabilidades profesionales en el ámbito laboral.
- Consolidar una actitud de ética profesional relacionados con la disciplina y la profesión.
- Fomentar potencialidades personales tales como innovación, creatividad, seguridad y destreza en el desempeño profesional.

1.4. Expectativas y Competencias

La modalidad del presente trabajo de profesionalización denominada Experiencia Profesional nos brindara la oportunidad ideal para que, como futuros profesiones de la carrera de Administración de Empresa, de esta manera logremos mejorar nuestros conocimientos teóricos aplicándolos dentro la institución SEGIP, para poder participar de forma activa dentro de la misma y tomando conciencia de la realidad que se vive día a día.

1.5. Motivaciones para la Práctica Profesional

La modalidad de Memoria de Experiencia Profesional, como vía para adquirir experiencia profesional y por no decir también experiencia laboral nos motivó a optar por esta modalidad como requisito para obtener el grado académico de licenciatura en Administración de Empresas, otra de nuestras motivaciones es poder lograr trabajar en la institución de SEGIP y poder realizar nuestra pasantía en el área de Operaciones de dicha institución.

**MEMORIA DE
EXPERIENCIA
PROFESIONAL**

2. MEMORIA DE EXPERIENCIA PROFESIONAL

Durante los tres meses de pasantía en la Institución SEGIP-Tarija realizamos varias actividades como pasantes en el área de Operaciones a cargo de la Dra. Claudia Lía Alemán Rojas, como en el área de Archivos bajo la supervisión de Remberto Do Santos Wunder encargado de esta área; y dichas actividades se desarrollarán más adelante.

Para el desarrollo de la pasantía en esta institución solicitamos de manera verbal y de manera escrita mediante una carta de solicitud (**Ver Anexo 1**) elaborada en fecha 01-08-2019 por el Director de la Carrera de Administración de Empresas el Lic. John Vaca para poder realizar nuestra pasantía.

2.1. Etapa de inducción

En fecha 01-08-2019 se llevo la carta de solicitud a la institución de SEGIP, posteriormente fuimos a hablar con la secretaria, que luego nos derivo con la Lic. Daniela encargada del área Legal, quien nos atendió y recepciono nuestra carta de solicitud adjuntando los siguientes requisitos exigidos por la institución de SEGIP Central -Tarija, entre ellos:

- Fotocopia de Carnet de Identidad
- Ficha académica sellada por quien corresponda.
- Fotocopia de Matricula
- Curriculum Vitae u hoja de vida (**Ver Anexo 2**)
- Carta de solicitud del postulante

Contando con la documentación solicitada entre muchos postulantes que querían hacer su pasantía en esta institución, se nos selecciono a nosotros en función a los requisitos presentados, de esta manera poder realizar nuestra pasantía como estudiantes de la carrera de Administración de Empresas, que posteriormente se nos informó que las pasantías comenzarían en los primeros días del mes de septiembre y que llegarían los contratos desde la Paz.

En fecha 02-09-2019 se nos llamo mediante una llamada telefónica por el Lic. Pavel para presentarnos en el área RRHH. Durante los primeros días para dar inicio a nuestra pasantía, se nos informó y explico los deberes, obligaciones y recomendaciones que se deben cumplir en la institución.

En esta etapa de inducción recibimos diversos tipos de información, para poder realizar las actividades dentro de la Institución, por órdenes del Director de SEGIP Dr. Roberto Arce se nos derivo al área de archivos por todo el mes de septiembre y posteriormente derivarnos al área de Operaciones. Se nos explico las reglas internas que tiene la institución:

- Prohibido el acceso a documentación sin autorización del responsable a cargo.
- Prohibido sacar documentación como ser legajos de terceras personas fuera de la institución salvo hubiese una autorización del Director General.
- Prohibido ingresar artefactos (Ej. computadoras portátiles) salvo una solicitud autorizada por el correspondiente de RRHH.
- Prohibido dar información del RUI a terceras personas salvo con una orden Judicial.
- Prohibido realizar trámites de cédulas de identidad, licencias y saneamientos.
- Prohibido recibir remuneraciones para realizar trámites del interesado.
- Prohibido recibir algún tipo de información ya sea vía WhatsApp u otro medio de comunicación fuera de la institución.

También se nos informó sobre los lineamientos de seguridad que tiene la Institución (área de Operaciones) por el hecho que se manipula y se maneja mucha documentación; en este caso sobre, la indumentaria que se debe utilizar:

- Guantes
- Barbijos
- Alcohol en Gel
- Ambientador
- Desinfectante en Espray

Posteriormente se nos brindó una breve información en el área de RRHH de manera general sobre la gestión en área de Operaciones y las funciones que se realizan en esta, así como también las funciones que debíamos coadyuvar. Esta área se encuentra a cargo de la Dra. Claudia Lía Alemán Rojas, encargada también de la tutoría de nosotros como estudiantes que realizamos el trabajo de pasantía en el área de operaciones.

El encargado RRHH nos dijo que se llevara un control de asistencia (**Ver Anexo 3**) de cada pasante, en el cual teníamos que registrarlos cada uno la hora de ingreso, la hora de salida para el almuerzo, la hora de retorno y la hora de salida que al final cada una tenía que firmar.

2.2. ACTIVIDADES DEL MES DE SEPTIEMBRE

2.2.1. Verificación y digitalización de Documentación en el Área de Archivos

Una vez que nos aceptaron se nos explico que teníamos que rotar en todas las aéreas de la institución, esto implicaba rotar el área de Archivos, en el área de Operaciones y en el área de RRHH pero por órdenes del Director Roberto Arce que ya se menciona anteriormente se nos derivó al área de Archivos, con los demás pasantes que eran de Economía para colaborar en la verificación de certificados de Nacimiento en cumplimiento de la **Resolución Administrativa SEGIP/DGE/No. 485/2018 Directiva 008/2019** (Verificación de Certificados), que era a nivel nacional, todos los departamentos tenían que cumplir con la verificación de certificados en el plazo determinado, de esta manera lo primero que se nos indico fue la verificación de certificados de Nacimiento de julio 2007.

Por otra parte, también se nos indicó que todos los certificados de Nacimiento Originales, certificados de Difusión, certificados de Matrimonio y Resoluciones Administrativas se tenían que digitalizar escaneando cada certificado, es así que a continuación se detallara con más detalle.

En el área de Archivos se nos explicó algunas prohibiciones por el auxiliar de archivos Remberto Do Santos Wunder entre ellos:

- Queda terminantemente prohibido remarcar los documentos, hacer en ellos anotaciones, dobladuras y cualquier otra acción que afecte la conservación del

documento.

- No alterar el orden de los documentos que se encuentran en las cajas.
- Esta completamente prohibido fumar, consumir alimentos y bebidas en el ambiente del archivo.
- Queda prohibido el uso de celulares y cámaras personales dentro del ambiente del archivo, que puede en riesgo la integridad de la información siempre y cuando no haya autorización de la autoridad competente.
- Cualquier reclamo, sugerencia o solicitud de carácter especial sobre el material objeto de la consulta, deberá hacerse directamente ante el responsable de Archivos.

2.2.2. Digitalización de Documentos

En fecha 02-09-19 como ya se mencionó anteriormente, primeramente, se nos asignó un escritorio y un escáner (**Ver Anexo 4**) para cada pasante, además se nos dio guantes, barbijos y material de escritorio lo cual eran necesarios para poder empezar con la digitalización, posteriormente se nos indicó que certificados se tenía que digitalizar y estos mismos guardar en una carpeta en el escritorio con nuestros nombres completos y la fecha del día que se digitalizo. A continuación, se detalla cada tipo de certificado que tenía que ser digitalizado:

- Digitalización de Certificados de **Nacimiento** Originales.
- Digitalización de Certificados de **Matrimonio** Originales.
- Digitalización de Certificados de **Defunción** Originales.
- Digitalización de **Resoluciones Administrativas** Originales.

Es así que se nos explicó de manera explícita en qué consistía el trabajo a realizar, pues consistió en digitalizar los certificados mencionados, pero solo originales y no fotocopias, de esta manera se utilizó el escáner que el mismo se nos asignó a cada uno, una vez escaneado los certificados se prosiguió a guardar en una Carpeta en el escritorio con el número de Carnet de cada Usuario, este trabajo se realizó las primeras semanas del mes de septiembre.

Por otra parte, en el caso de la digitalización de los certificados de nacimiento se encontraba casos en que el usuario tenía dos certificados de nacimiento con fechas de emisión diferentes

por lo cual nos indico el AUXILIAR DE ARCHIVOS Remberto Do Santos Wunder que en este caso se tenía que digitalizar ambos documentos, pero al momento de subir al sistema se los registraba con el número que le correspondía, pero se le añadía el día, mes y año correspondiente a cada certificado.

En ocasiones al momento de digitalizar la documentación se encontraba Resoluciones Administrativas duplicadas o en ocasiones un usuario contaba con dos o tres Resoluciones Administrativas, por lo cual nos indico el AUXILIAR DE ARCHIVOS Remberto Do Santos Wunder, que en el caso de las Resoluciones Administrativas dobles o duplicadas se digitalizo solo una Resolución Adm. Y en el caso de las Resoluciones Adm. Diferentes con el que contaba el usuario se prosiguió a digitalizar ambas Resoluciones, pero al momento de subir al sistema y registrar se lo guardo con el número de cada resolución indicado.

Se nos explico que la digitalización es un proyecto que está haciendo la institución de Segip con el fin de tener todos los documentos que presenta cada usuario por diferentes casos que se presenta , y de esta manera poder acceder de manera inmediata en el sistema y buscar el certificado que se necesite del usuario de acorde a la situación, si no fuere por la digitalización buscar la documentación que se solicite es una tarea ineficiente por que el tiempo que lleva encontrar dichos documentos es relativamente largo porque se tiene que buscar en todo el almacén de Archivos y muchas veces se llega a confundir en la búsqueda del documento, por esta razón se tomo la decisión de digitalizar todos los certificados de cada usuario con el fin de que la búsqueda sea mucho más rápida y eficiente.

En fecha 03, 04, 05,06 del mes de septiembre se continúa con la digitalización de documentación: certificados de nacimiento original, certificados de defunción, certificados de matrimonio original y resoluciones administrativas original.

Cabe mencionar que en la digitalización de certificados se encontró un problema frecuente con los escáner que se nos asigno, muchas veces los certificados se quedaban trabados en el escáner y eran muy lentos si se quería avanzar, porque anteriormente la encargada de Archivos la Dra. Tamara nos indico que tenias que avanzar lo más rápido posible haciendo

por día 3 cajas, cada caja contenía en promedio 100 certificados entre ellos, certificados de Difusión, certificados de Matrimonio, certificados de Nacimiento y Resoluciones administrativas, de esta manera se hablo con el encargado auxiliar DE ARCHIVOS Sr. Remberto Do Santos que los escáner que se nos asigno no eran los adecuados para realizar de manera rápida la digitalización, los problemas con los escáner eran frecuentes por lo que se propuso poder conseguir los escáner adecuados para realizar una digitalización masiva y poder avanzar mucho mas, pero el Sr. Remberto nos indicó que no se cuenta con el presupuesto necesario ni se tomo en cuenta el tipo de escáner que se necesitaba en este proyecto, siendo así que se avanzo de manera lenta con la digitalización.

2.2.3. Verificación de Certificados de Nacimiento

En fecha 09-09-19 se dejo de digitalizar la documentación y se procedió a la verificación de certificados de nacimiento al cumplimiento con la **Resolución 807/2019** con una orden directa de la Nacional de SEGIP desde la ciudad de La Paz, se procedió a la verificación de Certificados de Nacimiento de todo el departamento de Tarija comenzando por Yacuiba, en el cual se nos asigno un escritorio a cada uno, siendo más explícitos contamos cada uno con una computadora y Escáner para realizar la verificación.

En el cual se nos explico a cada uno lo que teníamos que hacer para realizar la verificación de los certificados de nacimiento. Que consistía en verificar cada certificado de nacimiento del usuario si contaba con el mismo o no, se nos dio un parámetro para la verificación solo eran validos los certificados de nacimientos que eran del mes de Julio del 2009 en adelante, a demás los certificados que eran hechos o realizados en maquinas de escribir, o hayan sido llenadas a mano se les consideraba como invalido, por lo tanto se registraba en el sistema como "NO" que el usuario no cuenta con certificado de nacimiento o de lo contrario si cumplía con el parámetro de verificación se le registraba en el sistema como "SI" el usuario si cuenta con certificado de nacimiento.

Por otra parte, en la verificación también se encontraba dobles certificados de nacimiento del usuario por lo cual se nos indicó que se registra en el sistema el certificado de nacimiento con

fecha más próximo al actual, de esta manera se realizó la verificación de certificados de nacimiento de Yacuiba que se concluyo en fecha 11/09/2019.

Una vez que se concluyo con la verificación de certificados de nacimiento de Yacuiba se procedió con la verificación de Bermejo en fecha 12/09/2019, se puede decir que no hubo ningún percance en la verificación se desarrollo de manera satisfactoria y se concluyo en fecha 13/09/2019.

Finalmente, en fecha 16/09/2019 se prosiguió con la ultima verificación de certificados de nacimiento, pero en este caso fue de la ciudad de Tarija, no hubo ninguna observación, la verificación se desarrollo de manera satisfactoria, se concluyo en fecha 26/09/2019. Cabe resaltar que en esta fecha se concluyo con tota la verificación del departamento de Tarija incluyendo las regionales Bermejo, Yacuiba y Villa montes, siendo los primeros en concluir a nivel Nacional, en este sentido fuimos felicitados por el AUXILIAR DE ARCHIVOS Remberto Do Santos Wunder por la tarea concluida y el apoyo que le dimos como pasantes, sin dejar demos que también recibimos felicitación de parte del Supervisor a nivel nacional de Archivos por ser el primer departamento en concluir con la verificación.

Para destacar, la Dra. Tamara encargada del área de Archivos nos informó la importancia de realizar la verificación de la documentación lo cual no era una simulación si no algo real y de mucha responsabilidad, en el cual se puede destacar la seriedad de realizar dicha verificación.

En fecha 26-09-19 una vez concluido con la verificación total se nos asigno a realizar el **ordenamiento de documentación de licencias** que consistió en:

- Primero se procedió a buscar toda la documentación de licencias que estas mismas son generadas en el área de Operaciones por los operadores que luego se envían a Archivos.
- Después de buscar toda la documentación se procedió a ordenar por fechas de emisión.
- Luego una vez ordenado por fecha de emisión se procedió a adjuntar por meses, en otras palabras, se tenía la documentación ordenada por meses, en cada legajo se coloco

un Ticket con el nombre del mes correspondiente.

- Por último, una vez ordenado la documentación por fechas de emisión y por mes se procedió a Archivarlos para cuando en algún momento se necesiten.

Búsqueda de TIP: En esta misma la se colaboró con los informes de búsqueda de TIP (Tarjeta de identificación Personal) realizadas por el personal de archivos.

Esto se realiza cuando el usuario viene a sacar su Cédula de Identidad u otro tipo de trámite, primeramente es atendido por la área de descarte quienes revisan toda la documentación del usuario y se verifica si tiene la TIP en el sistema, en el caso que el TIP no esté en el sistema se le deriva al usuario a la mesa 8, donde el encargado tiene que enviar una solicitud llenando un formulario con las datos correspondientes que luego se lo envía mediante un correo electrónico al encargado de Archivos que es la Dra. Tamara, una vez llegado el correo electrónico se procede a la búsqueda física del TIP del usuario en el almacén donde están las cajas debidamente ordenadas, luego de haber encontrado el TIP físicamente se procede a digitalizar y luego subir al sistema que posteriormente se envía un correo electrónico respondiendo a la solicitud.

2.2.4. Clasificación de las cajas de archivo en la estantería metálica.

Una vez que se realizó la verificación como también la digitalización de documentación, se prosiguió a la ordenación de documentación en cada caja de archivo correspondiente según numeración y rangos de cada caja que fue enumerada, posteriormente según el número y rango de cada caja de archivo se ordeno (**Ver Anexo 5**) y se los coloco en la estantería metálica por bloques y estantes correspondiente.

Las razones por el que se realizó la clasificación y ordenación de las cajas de archivos fue con el fin de identificar de manera cronológica, numéricamente y rápida si por algún caso se necesita alguna documentación físicamente.

2.2.5. Verificaciones de TIP (Tarjeta de Identificación Personal) del usuario.

En fecha 27-09-19 ayudamos en la verificación del TIP (Tarjeta de Identificación Personal) del usuario solicitante, el cual se nos explico cómo realizar la verificación en el sistema, una

vez llegada la solicitud al correo que tiene cada operario del área de archivos, se prosigue a buscar la TIP del usuario en las cajas de archivo que se encuentran en la estantería metálica, una vez que se ubico la TIP (**Ver Anexo 6**) se prosiguió a digitalizarlo y subirlo al sistema, de manera que se respondió al correo describiendo que la TIP está en el sistema, esto se hace en caso de que el solicitante quiera renovar su cédula de identidad, también cabe destacar que solo tienen la TIP física aquellas personas que sacaron sus cédulas de identidad en la Policía donde antes se emitía las cédulas de identidad.

En otro caso, cuando se realiza la verificación de la TIP del usuario y no se encuentra en ninguna caja de archivo de la estantería se emite un informe en el cual se explica que la TIP no fue encontrada del usuario solicitante, con la fecha correspondiente y ese informe se emite al área de operaciones. En fecha 30-09-19 se continuó con la digitalización de documentación ya mencionada.

2.3. ACTIVIDADES DEL MES DE OCTUBRE

2.3.1. Digitalización de Documentación en el Área de Archivos

En fecha 01-10-2019 se procedió con la colaboración de digitalización de documentos ya mencionado anteriormente en el área de Archivos, a continuación, se detalla con las fechas que se colaboró el mes de octubre.

2.3.1.1. Elaboración del informe de Pasantía del mes de septiembre y Digitalización de Documentos.

En fechas 02 se elaboro el informe mensual de las actividades realizadas en el mes de septiembre (**Ver Anexo 7**), dirigido al Director Departamental de SEGIP Roberto Arce vía los encargados del área de Operaciones como el área de archivos quienes firmaron y sellaron dando así el visto bueno.

En fecha 03 y 04 del mes de octubre se continuó con la digitalización de Certificados que se mocionará a continuación:

- Digitalización de Certificados de **Nacimiento** Originales.

- Digitalización de Certificados de **Matrimonio** Originales.
- Digitalización de Certificados de **Defunción** Originales.
- Digitalización de **Resoluciones Administrativas** Originales.

Se nos explico de manera explícita en qué consistía el trabajo a realizar, donde consistió en digitalizar los certificados mencionados, pero solo originales y no fotocopias de ningún certificado, de esta manera se utilizó el escáner que el mismo se nos asigno a cada uno, una vez escaneado los certificados se prosiguió a subir en el sistema con el número de Carnet de cada Usuario, esto se llevo a cabo parte del mes de octubre.

Por otra parte, en el caso de la digitalización de los certificados de nacimiento se encontraba casos en que el usuario tenía dos certificados de nacimiento con fechas de emisión diferentes por lo cual nos indico el AUXILIAR DE ARCHIVOS Remberto Do Santos Wunder que en este caso se tenía que digitalizar ambos documentos, pero al momento de subir al sistema se los registraba con el número que le correspondía, pero se le añadía el día, mes y año correspondiente a cada certificado.

En ocasiones al momento de digitalizar la documentación se encontraba Resoluciones Administrativas duplicadas o en ocasiones un usuario contaba con dos o tres Resoluciones Administrativas, por lo cual nos indico el AUXILIAR DE ARCHIVOS Remberto Do Santos Wunder, que en el caso de las Resoluciones Administrativas dobles o duplicadas se digitalizo solo una Resolución Adm. Y en el caso de las Resoluciones Adm. Diferentes con el que contaba el usuario se prosiguió a digitalizar ambas Resoluciones, pero al momento de subir al sistema y registrar se lo guardo con el número de cada resolución indicado.

Se nos explico que la digitalización es un proyecto que está haciendo la institución de Segip con el fin de tener todos los documentos que presenta cada usuario por diferentes casos que se presenta , y de esta manera poder acceder de manera inmediata en el sistema y buscar el certificado que se necesite del usuario de acorde a la situación, si no fuere por la digitalización buscar la documentación que se solicite es una tarea ineficiente por que el tiempo que lleva encontrar dichos documentos es relativamente largo porque se tiene que buscar en todo el

almacén de Archivos y muchas veces se llega a confundir en la búsqueda del documento, por esta razón se tomo la decisión de digitalizar todos los certificados de cada usuario con el fin de que la búsqueda sea mucho más rápida y eficiente.

Sin dejar de mencionar el auxiliar de archivos Remberto Do Santos nos informó que en esta área no se cuenta con el equipo suficiente que demanda el Área de Archivos, entre ellos: cada funcionario que está en esta área no cuenta con los guardapolvos, lentes especiales, barbijos especiales, etc. que es importante tenerlos y usarlos como parte de seguridad para la persona debido que en esta área se cuenta con documentación muy antigua que constantemente se está manipulando y más aun que se comenzó a digitalizar y verificar dota la documentación y se manipulo de manera constate, el polvillo que emiten estos documentos a la larga puede llevar a la persona que tenga problemas de salud, en ocasiones nos informó que las cajas que contienen la documentación que vienen desde las provincias como ser Bermejo, Villa montes y Yacuiba llegan con eses de roedores.

Todo lo mencionado y la indumentaria necesaria que se necesita en esta área es indispensable para evitar cualquier riesgo que se pueda dar y llegar a mayores consecuencias.

2.3.2. Tareas realizadas en el Área de Operaciones.

En el área de operaciones desarrollamos muchas actividades correspondientes, las cuales se desarrollaron durante todo el mes de octubre, cabe resaltar que en este mes algunas fechas no se pudo hacer nada por el tema coyuntural que vivió nuestro país, que nos impidió cumplir con nuestra pasantía, pero se desarrollo muchas actividades en las cuales aprendimos hacer bajo la supervisión de la doctora Claudia Alemán que lo detallamos a continuación de manera cronológica.

2.3.2.1. Revisión de informes emitidos por los operadores.

En fecha 07-10-19 se reviso la documentación de cada operador que emite cédulas de identidad y licencia de conducir donde se revisó los informes de manera detallada el cual estaba compuesto por certificados de nacimiento, matrimonio, defunción, formularios S1, S2,

S5, S8, impresiones de TIP, resoluciones administrativas, títulos de profesión y entre otros que presenta el usuario. A continuación, se detallará en que consistió la verificación:

Paso 1: Cada técnico Operador durante la jornada del trabajo deben reunir la documentación de cada trámite separando Cédulas de Identidad y Licencias para Conducir, de acuerdo a los requisitos exigidos por cada uno de ellos.

Paso 2: El técnico Operador tiene que realizar el foliado (o numeración correlativa de cada expediente comenzando del No.1), se deben incluir todos los documentos correspondientes a cada trámite de emisión de Cédulas de Identidad y Licencias de Conducir (Certificados, resoluciones, informes u otros generados previamente), el foliado siempre se lo debe realizar en la cara frontal y no así en el posterior ya que tiene que estar visibles y con bolígrafo correspondientes para evitar cualquier borrón.

Paso 3: Cada Operador en la parte posterior de todos los certificados, en el extremo inferior izquierdo se debe colocar las iniciales y sello del funcionario de descarte que recibió, y el sello del operador que haya realizado el trámite.

Paso 4: Por último, el operador emite el **formulario No.1/CI (hoja de control de entrega diaria de documentación de la/el operador)** con los respectivos documentos (Certificados, informes, resoluciones y otros) que tiene que estar debidamente llenado con la cantidad de documentación y al final de este formulario tiene que estar sellado y firmado por el operador correspondiente.

Todo lo mencionado tienen que coincidir con la cantidad registrada en el **formulario No.1/CI (hoja de control de entrega diaria de documentación de la/el operador (Ver Anexo 8))**, en caso de que no coincida se entrega todo el legajo al operario para que vuelva a revisarlo y corregirlo. EL objetivo verificar que el informe presentado por cada operados este de acorde a los documentos presentados por cada usuario, y así mismo que este clasificado en el orden del informe que se presenta.

2.3.2.2. Apoyo en la solicitud y verificación de firmas de los certificados médicos.

Se apoyo en la verificación de firmas de los certificados médicos que presenta el usuario que quiere sacar su licencia de conducir de esta manera se explicara a continuación:

- I.** Primeramente, el área de Descarte revisa toda la documentación que presenta el usuario que quiera tramitar su licencia de conducir, una vez revisado todos los requisitos y los datos correspondientes se los deriva al área de Operaciones.

- II.** En el área de Operaciones se procede a revisar y verificar en el sistema los siguientes datos:
 - Número de Cédula de Identidad
 - El nombre de la institución o Clínica que emitió el certificado médico.
 - Nombre y apellidos del médico autorizado.
 - Sello y firma del médico autorizado
 - Nombre completo, apellido paterno, apellido materno del usuario
 - La fecha en la que se emitió

- III.** Al verificar los datos mencionados este debe coincidir con el certificado médico que presenta físicamente el usuario, en el caso que no fuera así se le informa al usuario que pueda ir a modificar sus datos del certificado médico en la clínica que se le emitió ya sea Pro salud, Gabinete Medico de Transito o Cés.
Por otro lado, si los datos estén correctamente verificados se procede a sellar y firmar por la encargada de Operaciones a cargo de la Dra. Claudia Alemán, una vez que se procedió con el sello y la firma al usuario se lo deriva al área de Extranjería que continúa con el trámite correspondiente.

2.3.2.3. Apoyo en el trabajo de solicitud y verificación de firmas de los certificados de prueba de habilidades de conducir.

En el transcurso del mes de octubre se colaboró con esta tarea y se detalla a continuación:

Estos casos sucede cuando el usuario realiza o tramita su certificado de prueba de habilidad en cualquier escuela de conducción autorizada por SEGIP, el apoyo que brindamos cómo pasantes es de enviar un correo solicitando la verificación de firmas y nombre completo del

usuario al departamento o provincia donde saco su certificado de prueba de habilidad, solo en caso si el usuario desea tramitar su licencia en otro departamento donde no saco su certificado de prueba de habilidades de esa manera se puede corroborar su legitimidad para su posterior tramite si no es este el caso no puede tramitar du licencia de Conducir.

2.3.2.4. Brigada Móvil

La institución de SEGIP cuenta con una brigada móvil el cual cumple la función de emitir cédulas de identidad a personas con discapacidad, personas enfermas, o personas que están delicadas de salud en el hospital, que estas mismas no pueden llegar hasta las oficinas de Segip con el que cuenta la institución.

Como pasantes apoyamos en la brigada móvil en dos oportunidades acompañando al operario designado para esta tarea, en fecha 10-10-19 fuimos al hospital San Juan de Dios y en fecha 15-10-19 fuimos a la **FELCECE** que se encuentra en la avenida Colon que a continuación se detallara mejor:

- Primeramente, llego la solicitud para emitir una cédula de identidad al Hospital San Juan de Dios, una vez verificado la solicitud se procedió a preparar el equipo de brigada móvil para ir hasta el lugar, el cual sea atendió a un niño de cuatro años.
- Posteriormente en fecha 15/10/2019 llego otra solicitud para emitir una cédula de identidad a un hombre de la tercera edad discapacitado, una vez revisado que la solicitud este correcta se procedió a ir a la **FELCECE** con la brigada móvil donde se encontraba la persona de la tercera edad. Se le solicito al subteniente para poder ir a la celda donde se encontraba esta persona, una vez ahí se procedió a preparar el equipo para emitir la cédula de identidad, una vez concluido con todo el procedimiento se le pidió al familiar el cual estaba apoyando para que el señor de la tercera edad pueda tener su cédula de identidad por primera vez. Una vez concluido se procedió a guardar todo el equipo (**Ver Anexo 9**) de la brigada móvil, y procedió a retornar a la oficina central de SEGIP e emitir un informe del mismo.

2.3.2.5. Realización de solicitudes para la habilitación de pagos de licencias de conducir.

Cuando existe extravió o robo el usuario que requiera renovar su licencia de conducir, en caso de su caducidad fuera igual o menor a tres meses se manda un correo a la central de la Paz el cual tiene 48 horas para responder dicha solicitud dejando habilitado (**Ver Anexo 10**) el pago en el banco para su posterior renovación.

En caso de su caducidad fuera mayor a tres meses se manda un correo solicitando a la central de la Paz, el cual tiene 48 horas para responder dicha solicitud dejando habilitado el pago en el banco para su posterior duplicidad.

En fecha 16, 17,18 del mes de octubre se colaboró con la habilitación de pagos de licencias de conducir, cabe mencionar que en ocasiones llegan usuarios a reclamar que no se habilito el pago pasado las 48 horas, en estos casos esenciales se los deriva con la encargada del área de operaciones para que solicite mediante llamada directa al encargado que corresponda.

2.3.2.6. Apoyo con los informes de emisión de cédulas de identidad y licencias de conducir de los operarios.

A continuación, se detallará en lo que se apoyo en los informes que emiten los operadores:

2.3.2.6.1. Informes de la Central-Segip

2.3.2.6.1.1. Informes Diarios

Finalizando el día laboral de cada operador realiza su informe (**Ver Anexo 11**) de la cantidad de cédulas de identidad y licencia de conducir que realizó, seguidamente se lo adjunta el informe de todos los operadores para determinar que operador fue más productivo en relación a los demás, y por ultimo determinar a cuantos usuarios se atendió al día.

Como pasantes registramos en el sistema la cantidad de cédulas y licencias de conducir de cada operador y determinar la productividad, una vez registrado los datos se procede a imprimir el informe para presentar a la encargada de Operaciones posteriormente a Dirección.

2.3.2.6.1.2. Informes Semanales

Cuando finaliza la semana se realiza el informe semanal de la misma manera registramos en el sistema la cantidad de cédulas y licencias de conducir de cada operador y determinar la

productividad, una vez registrado los datos se procede a imprimir el informe para presentar a la encargada de Operaciones posteriormente a Dirección.

2.3.2.6.1.3. Informes Mensuales.

Al final del mes se realizó el informe mensual (**Ver Anexo 12**), adjuntando todos los informes semanales para presentar a la encargada de Operaciones y posteriormente a Dirección que este mismo se manda a la central de la Paz, cabe recalcar que en ocasiones viene la prensa consultando el informe de cuantos usuarios se llevo atender.

2.3.2.6.2. Informes de las oficinas Desconcentradas (B Lourdes San Jorge II)

La institución de Segip cuenta con dos oficinas desconcentradas en el barrio Lurdes y el barrio San Jorge II (al lado del mercado del Sur), que estos mismos emiten los informes de los operadores a la oficina central que a continuación se detalla mejor:

2.3.2.6.2.1. Informes Diarios

Una vez que envían los informes tanto del barrio Lurdes como del barrio San Jorge a la central se procede a adjuntar el informe general diario que emite la central.

2.3.2.6.2.2. Informes Semanales

Finalizada la semana se adjunta los informes diarios del barrio Lurdes y San Jorge al informe semanal en otra carpeta de Excel para llevar un mejor control el cual es responsable la central-SEGIP.

2.3.2.6.2.3. Informes Mensuales.

Los informes mensuales de las desconcentradas se los adjunta al informe mensual de un documento de Excel y a la vez un documento de Word para su impresión final que emite la central-SEGIP para su presentación al responsable de operaciones, posteriormente al director y finalizando su presentación al director general a nivel nacional.

2.3.2.6.3. Oficinas SEGIP regionales

La institución de Segip cuenta con tres oficinas que están en Bermejo, Yacuiba y Villa Montes, que estos mismos emiten los informes de los operadores a la oficina central que a continuación se detalla mejor:

2.3.2.6.3.1. Informes Diarios

Una vez que llegan los informes por vía correo electrónico de Yacuiba, Bermejo y Villamontes se procede a adjuntar a los informes diarios de la central para llevar un mejor control de producción.

2.3.2.6.3.2. Informes Semanales

En los informes semanales se pasa los datos de los informes diarios a un documento de Excel que llegaron anteriormente para adjuntarlos y presentar el informe semanal.

2.3.2.6.3.3. Informes Mensuales

Los informes mensuales de las desconcentradas se los adjunta al informe mensual de la central para emitir un único informe departamental a la central general de la ciudad de La Paz.

2.3.2.7. Apoyo en Revisión del sistema RUI-SEGIP en el área de Descarte.

Primero se nos capacito como usar el sistema RUI-SEGIP (**Ver Anexo 13**), de los requisitos que se debe pedir al usuario dependiendo el tipo de trámite que requiera realizar entre ellos:

- **nuevos:** se solicitaba certificado de nacimiento del usuario al que se le otorgara la cédula, fotocopia de cédula de identidad de los padres y boletas de pago con sello.
- **Renovaciones:** se solicitaba boletas de pago del banco.
- **Reposiciones:** se solicitaba boletas de pago del banco.

Posteriormente se les daba una ficha a los usuarios para que sean atendidos con los operadores dependiendo el trámite que realizaban.

2.3.2.8. Búsqueda de Activos Fijos de la responsable departamental de Operaciones.

Se realizó la búsqueda de los activos fijos del encargado de operaciones con la búsqueda de más de 80 activos entre ellos (banquetas, CPU, monitores, escritorios, televisores, entre otros), durante 3 días para presentar un informe al encargado de almacenes

2.3.2.9. Apoyo en los trámites de nuevos Mayores y nuevos Menores

Se realizó trámites de nuevos mayores y nuevos menores con la delegación de autoridad del responsable departamental de operaciones para que posteriormente diera el visto bueno.

El cual consistía en llenar un formulario S1 con todos los datos del usuario que está sacando su cédula de identidad por primera vez.

2.3.2.10. Apoyo en la solicitud de Materiales requeridos por el área de Operaciones.

Se realizó la solicitud de materiales de escritorio de todos los operadores de la central, desconcentradas y provincias al inicio de cada mes por dos meses continuos, donde se solicita mediante sistema de almacén con el nombre de la responsable departamental de operaciones Dra. Claudia Lía Alemán Rojas, una vez enviado la solicitud por sistemas se imprime tres ejemplares de lo solicitado para constancia.

En fecha 22-10-19 además de colaborar con la solicitud de materiales se colaboró en la revisión de la revisión de las hojas de control de entrega diaria del operador, se identificó documentos que no contenían sello ni firma del operador el cual se tenía que devolver toda la documentación al operario correspondiente. De esta manera se concluyo todas las actividades que realizamos en el mes de octubre, los días restantes del mes no se trabajo con normalidad en la institución por los problemas coyunturales que se presento en nuestro país.

2.4. ACTIVIDADES DEL MES DE NOVIEMBRE

2.4.1. Revisión de informes emitidos por los operadores.

En fecha 05-11-2019 se realizó la revisión de los informes de los operadores que emiten cédulas de identidad y licencias de conducir, se revisó los informes de manera detallada el cual compone por certificados de nacimiento originales, matrimonio, defunción, formularios S1, S2, S5, S8, impresiones de TIP, resoluciones administrativas, títulos de profesión y entre otros que presenta el usuario para los diferentes tipos de trámites que realiza SEGIP. A continuación, se detallará en que consistió la verificación de los informes de cada operador:

1. Certificado de nacimiento, matrimonio, difusión deben estar sellados para el operador correspondiente.
2. Los formularios S1 de igual manera deben ser sellados por el operador.
3. Los formularios S2, S5, S8 y resoluciones administrativas deben estar bien foliados y enumerado de atrás hacia adelante.

EL objetivo es verificar que el informe presentado por cada operador este de acorde a los documentos presentados por cada usuario, estos deben estar llenados correctamente con los

datos de los usuarios y así mismo que este clasificado en el orden del informe que se presenta, en caso no coincida el informe con la documentación se procede a devolver para su corrección a cada operario, que posteriormente se registran en el informe diario de producción de cada usuario la cantidad de cédulas de identidad emitidas y la cantidad de licencias emitidas, una vez llenado al informe diario pasamos a llenar el informe mensual el cual solo se detalla la cantidad de tramites nuevos, renovaciones, reposiciones, biometrificaciones mayores de 18 años y menores de 18 años concluyendo con las licencias de conducir.

En fecha 06-11-19 se realizó los informes (**Ver Anexos 14**) de las actividades realizadas como pasantes del mes de octubre y se entrego para su revisión al encargado de Operaciones Dra. Claudia Alemán, al encargado de archivos Sr. Remberto Do Santos, posteriormente entregado y revisado los informes presentados se procedió al sello y firma correspondiente para luego hacer la entrega al director departamental de SEGIP Roberto Arce Brozek quien da el visto bueno de los informes entregados.

En fecha de 07-11-19 se concluyo con el informe mensual del mes de Octubre (**Ver Anexo 15**) del departamento de Tarija el cual incluye las oficinas regionales (Bermejo, Yacuiba y Villa montes) y desconcentradas (B/ Lourdes y B/ San Jorge), se detalla a continuación:

- Informe de la producción de cédulas de identidad.
- Informe de biometrificación
- Informe de identidad cultural
- Informe de transgenero.
- Informe de brigadas móviles.
- Informe de modificaciones realizadas, error de operador.
- Informe de producción de licencias de conducir.
- Informe de supervisión de auto escuelas.
- Informe de saneamiento (área legal).

2.4.2. Apoyo en la solicitud y verificación de firmas de los certificados médicos.

Se apoyo en la verificación de firmas de los certificados médicos (**Ver Anexo 16**) que presenta el usuario para tramitar su licencia de conducir, de esta manera se tiene que corroborar su legitimidad.

Primeramente el usuario es atendido en el área de descarte donde se le verifica toda la documentación necesario que el usuario debe presentar, posteriormente se le remite al área de operaciones que está a cargo de la Doc. Claudia Alemán, fue ahí donde colaboramos como pasantes para verificar los certificados médicos presentado por el usuario, primeramente se entra al sistema que tiene Segip en el cual se procede a anotar el número de carnet del usuario, donde el sistema busca al usuario automáticamente, una vez encontrado al usuario se procede a verificar el nombre de la institución que emitió el certificado médico, luego se procede a verificar el nombre del o la doctora encargado, luego se verifica el nombre completo y apellidos del usuario, y finalmente se verifica la fecha en la que se emitió el certificado médico y si está apto, todo lo mencionado tiene que coincidir con los certificados presentados por el usuario, si coinciden se procede a sellar y firmar el certificado médico y se le remite al área de descarte para que se le dé un ticket y luego sea atendió, de esta manera se realiza la verificación de los certificados médicos.

2.4.3. Apoyo en el trabajo de solicitud y verificación de firmas de los certificados de prueba de habilidades de conducir.

En el transcurso del mes de octubre se colaboró con esta tarea y se detalla a continuación: Estos casos sucede cuando el usuario realiza o tramita su certificado de prueba de habilidad (**Ver Anexo 17**) en cualquier escuela de conducción autorizada por SEGIP, entonces el apoyo que brindamos cómo pasantes es de enviar un correo solicitando la verificación de firmas y nombre completo del usuario al departamento o provincia donde saco su certificado de prueba de habilidad solo en caso si el usuario desea tramitar su licencia en otro departamento donde no saco su certificado de prueba de habilidades de esa manera se puede corroborar su legitimidad para su posterior tramite.

2.4.4. Colaboración con el informe de visualizaciones y cambio de grupo sanguíneo

En fecha 08-11-2019 se colaboró con los informes de visualizaciones, primeramente se procede a escanear el certificado médico y la licencia de conducir ya sea de la categoría "A, B,C" del usuario que se quiera visualizar, una vez realizado el escáner de cada documento mencionado, se procede a llenar un formulario con los datos del usuario solicitante especificando que se quiere visualizar la categoría que se requiera, luego de llenar el formulario se adjuntando el certificado médico escaneado y se envía hacia la paz mediante un correo electrónico, generalmente ellos tienen 48 horas para responder y atender a la solicitud.

El informe de cambio de grupo sanguíneo se lo realiza cuando un operador por error confunde el grupo sanguíneo del solicitante, por ejemplo, el certificado médico del usuario puede decir tipo de sangre OH+ y en su licencia puede estar OH-, en estos casos se realiza el informe para el cambio de grupo sanguíneo (**Ver Anexo 18**), el primer paso que se hace es escanear el certificado médico del usuario, después se procede a llenar un formulario registrando los datos y especificando el cambio de grupo sanguíneo, una vez llenado este formulario se elabora otro informe con los datos del usuario y especificando el cambio de grupo sanguíneo que este mismo se tiene que hacer sellar y firmar con la encargada de operaciones, una vez realizado todos los informes se envía mediante un correo electrónico hacia la central La Paz Segip solicitando el cambio de grupo sanguíneo del solicitante donde tienen 48 horas para responder a la solicitud.

2.4.5. Realización de solicitudes para la habilitación de pagos de licencias de conducir.

Fue una de las actividades frecuentes que realizamos como pasantes, cuando existe extravío, robo o el usuario que requiera renovar su licencia de conducir procede a solicitar que se le habilite el pago, una vez solicitado se le manda al usuario con el encargado de licencias para que se verifique la fecha de vencimiento, una vez verificado se envía un correo electrónico hacia la central que está en la ciudad de La Paz con el siguiente detalle:

- Nombre del usuario
- Tipo de licencia
- Número de Cédula de Identidad

- Fecha de vencimiento de la licencia de conducir

Donde la central de La Paz tiene 48 horas para habilitar el pago, una vez realizado lo mencionado se le explica al usuario que dentro de 48 horas estará habilitado para que pueda hacer su pago al banco en el Banco Unión, Banco Fie y Banco Sol.

En ocasiones los usuarios vienen a reclamar que pasado las 48 horas no pudieron hacer el pago correspondiente, en este caso se le deriva al encargado de operaciones, la cual realiza una llanada hacia la central para que pueda hacer la habilitación de manera inmediata.

2.4.6. Apoyo con los informes de los operadores que emiten cédulas de identidad y licencias de conducir

Se apoyo con los informes diarios, semanales y mensuales de la oficina central, regionales (Bermejo, Yacuiba y Villa montes) y desconcentradas (B/ Lourdes y B/ San Jorge), a continuación, se detalla:

2.4.6.1. Informes de la Central-Segip

- **Informes Diarios**

Finalizando el día laboral de cada operador realiza su informe de la cantidad de cédulas de identidad y licencia de conducir realizó, seguidamente se lo adjunta el informe de todos los operadores para determinar que operador fue más productivo en relación a los demás, y por ultimo determinar a cuantos usuarios se atendió al día.

Como pasantes registramos en el sistema la cantidad de cédulas y licencias de conducir de cada operador y determinar la productividad, una vez registrado los datos se procede a imprimir el informe para presentar a la encargada de Operaciones posteriormente a Dirección.

- **Informes Semanales**

Cuando finaliza la semana se realiza el informe semanal de la misma manera registramos en el sistema la cantidad de cédulas y licencias de conducir de cada operador y determinar la productividad, una vez registrado los datos se procede a

imprimir el informe para presentar a la encargada de Operaciones posteriormente a Dirección.

- **Informes Mensuales.**

Al final del mes se desliza el informe mensual, adjuntando todos los informes semanales para presentar a la encargada de Operaciones y posteriormente a Dirección que este mismo tiene que mandar este informe hacia la central que se encuentra en la ciudad de la Paz, cabe recalcar que en ocasiones viene la prensa consultando el informe de cuantos usuarios se llevo atender.

2.4.6.2. Informes de las oficinas Desconcentradas (Barrio Lourdes y San Jorge II)

La institución de Segip cuenta con dos oficinas desconcentradas en el barrio Lourdes y el barrio San Jorge II (al lado del mercado del Sur), que estos mismos emiten los informes de los operadores a la oficina central que a continuación se detalla mejor:

- **Informes Diarios**

Una vez que envían los informes tanto del barrio Lourdes como del barrio San Jorge a la central se procede a adjuntar el informe general diario que emite la central.

- **Informes Semanales**

Finalizada la semana se adjunta los informes diarios del barrio Lourdes y San Jorge al informe semanal en otra carpeta de Excel para llevar un mejor control el cual es responsable la central-SEGIP.

- **Informes Mensuales.**

Los informes mensuales de las desconcentradas se los adjunta al informe mensual de un documento de Excel y a la vez un documento de Word para su impresión final que emite la central-SEGIP para su presentación al responsable de operaciones, posteriormente al director y finalizando su presentación al director general a nivel nacional.

2.4.6.3. Oficinas SEGIP Provincias

La institución de Segip cuenta con tres oficinas que están en Bermejo, Yacuiba y Villa Montes, que estos mismos emiten los informes de los operadores a la oficina central que a continuación se detalla mejor:

- **Informes Diarios**

Una vez que llegan los informes por vía correo electrónico de Yacuiba, Bermejo y Villa Montes se procede a adjuntar a los informes diarios de la central para llevar un mejor control de producción.

- **Informes Semanales**

En los informes semanales se pasa los datos de los informes diarios a un documento de Excel que llegaron anteriormente para adjuntarlos y presentar el informe semanal.

- **Informes Mensuales**

Los informes mensuales de las desconcentradas se los adjunta al informe mensual de la central para emitir un único informe departamental a la central general de la ciudad de La Paz.

2.4.7. Apoyo en Revisión del sistema RUI-SEGIP en el área de Descarte.

En el anterior mes se nos capacitó como usar el sistema RUI-SEGIP, de los requisitos que se debe pedir al usuario dependiendo el tipo de trámite que requiera, por ello por orden de la encargada de operaciones nos pidió estar en el área de descarte para atender a los usuarios, entre los requisitos que se pedía son:

- **nuevos:** se solicitaba certificado de nacimiento del usuario, fotocopia de cédula de identidad de los padres y boletas de pago con sello del encargado de caja que fue atendido.
- **Renovaciones:** se solicitaba boletas de pago del banco.
- **Reposiciones:** se solicitaba boletas de pago del banco.

Posteriormente se les daba una ficha a los usuarios para que sean atentados con los operadores dependiendo el trámite que realizaban.

2.4.8. Comisión en la verificación del logotipo de la institución SEGIP

En fecha 18-11-2019 la encargada de Operación la Doc. Claudia Alemán nos autorizo realizar la verificación del logotipo de SEGIP en las diferentes instituciones que otorgan los certificados de prueba de habilidades y certificados médicos que son requisitos para sacar la licencia de conducir.

Entre estas instituciones (**Ver Anexo 19**) están:

- **Pro salud**
- **Cíes**
- **Gabinete Medico Transito**
- **Indianápolis**
- **Transito**
- **Gran Prix**
- **Olicar**
- **C.C.I. del Sur**
- **Tarija**

En fecha 08-10-19 llego una orden por correo electrónico de la nacional SEGIP para todas las oficinas departamentales indicando que, ninguna institución autorizada de las ya mencionadas puede utilizar el logotipo de la institución SEGIP, ya sea en los banners o en algunos afiches que utilizan estas instituciones, de esta manera por orden de la doc. Claudia Alemán encargada del área de operaciones se nos comisiono para realizar la verificación. Para realizar esta verificación se procedió a tomar fotografías de los banners, afiches, automóviles, motocicletas y los ambientes de las instituciones para corroborar si se está cumpliendo con la normativa vigente donde indica que ninguna institución puede utilizar el logotipo de SEGIP, cabe mencionar que cada institución procedió a sellar el certificado de verificación para su corroboración.

En fecha 19-11-19 se adjunto todas las fotografías tomadas de cada institución, Transito, Gran Prix, Olicar, C.C.I. del Sur, Auto escuela Tarija, Indianápolis Gabinete Medico Transito, Cíes y Pro salud, para luego enviarlo con el informe respectivo hacia la Paz, se saco una copia de todas las fotografías para luego archivarlas, de esta manera se cumplió con la normativa y el plazo máximo de envió de este informe.

2.4.9. Apoyo en la elaboración de diapositivas para la capacitación de los operarios

En fecha 20 y 21-11-19 se apoyo con la elaboración de las diapositivas por orden de la encargada de Operaciones Dra. Claudia Alemán, estas diapositivas se elaboraron con la

finalidad de capacitar a todos los operadores sobre el Manual de Procedimientos de Emisión de Cédulas de Identidad(Ver Anexo 20),, que este mismo sufre modificaciones desde la central la Paz SEGIP, por lo cual se tiene que informar y capacitar a los operadores para que conozcan estos cambios y puedan aplicarlos, por otra parte por información de la Dra. Claudia Alemán muchos operadores no conocen en su totalidad el Manual de procedimientos, por esta razón se elaboro las diapositivas con los puntos resaltantes e importantes que cada operador debe saber, además

Entre los puntos que se tomaron en cuenta fueron:

1) Cédular a un Mayor de edad por Primera vez:

Es la solicitud de una persona mayor de edad para registrar sus datos de identidad en el Registro de Identificación RUI, de quien no existe antecedente de registro de la anterior administración o del sistema actual. Estos casos pueden ser atendidos cumpliendo lo siguiente:

Requisitos:

- Certificado de nacimiento original emitido por el SERECI a partir de julio de 2007.
- Para registro de estado civil debe presentar los certificados correspondientes de CASADO, DIVORCIADO y VIUDO, ambos certificados deben ser emitidos por el SERECI a partir de julio 2007.
- Formulario (Solicitud de Cédula de Identidad) para la obtención de Cédula de Identidad por primera vez que conténgala declaración jurada del solicitante sobre la veracidad de los datos registrados en su certificado de nacimiento.
- Para mayores de edad nacidos en el extranjero de padre/ madre bolivianos, deberán adjuntar además los siguientes requisitos: Original o copia legalizada de la Resolución Administrativa del SERECI y Cédula de Identidad de Extranjero (CIE) original vigente o, en su lugar, Formulario de Denuncia Extravió o Robo de su documento de identidad del país de origen.

Para la ocupación:

- Título Académico de Técnico Medio o Superior extendido por el ministerio de Educación o Título Profesional en Provisión Nacional original y una copia simple

(anverso y reverso) para la compulsión y archivo correspondiente.

- Para los títulos profesionales obtenidos en el exterior del país, deberán presentar documentos homologados por la autoridad de la Universidad Boliviana competente en original y fotocopia simple (anverso y reverso) para la compulsión y archivo correspondiente.

2) Nacido en el Extranjero de Padre y/ o Madre bolivianos:

Debe cumplir con los siguientes requisitos:

Requisitos:

- Presencia física de la o el menor a ser cedulaado.
- Certificado de nacimiento original emitido por el SERECI a partir de julio de 2007. (Solo para el registro por primera vez en el Sistema RUI).
- Presencia física de uno de los progenitores, en ausencia de éstos, de forma alternativa: un pariente dentro el tercer grado de consanguinidad o tutor legal con Resolución Judicial.
- Existencia del registro de identidad del o los progenitores bolivianos y de quien solicita el registro, en el Sistema RUI.
- Cédula de Identidad original del solicitante si es boliviano. Si el solicitante es extranjero, debe presentar el original y fotocopia del documento de identidad de su país o del pasaporte y, en su caso, la Cédula de Identidad de Extranjero CIE. Documentos que deberán ser contrastados con los originales.
- Formulario de Solicitud de Cédula de Identidad.

3) Cedulaación de Menores Naturalizados:

Los menores extranjeros naturalizados obtendrán su Cédula de Identidad cumpliendo los siguientes:

Requisitos:

- Certificado de nacimiento original emitido por el SERECI a partir de julio de 2007. (Solo para el registro por primera vez en el Sistema RUI).
- Presencia de la o el menor a ser cedulaado.

- Presencia de uno de los progenitores. En ausencia de éstos, de forma alternativa: un pariente dentro del tercer grado de consanguinidad
- Cédula de Identidad o Cédula de Identidad de Extranjero, pasaporte o documento de identidad emitido en el país del solicitante (original y fotocopia). Documentos que deberán ser contrastados con los originales.
- Original o copia legalizada de la Resolución Administrativa de Naturalización emitida por la Dirección General de Migración o mediante Resolución Suprema de Naturalización. (Solo para el registro por primera vez en el Sistema RUI)
- En caso de que el menor esté registrado en el Sistema de Extranjería del RUI, original de la última Cédula de Identidad de Extranjero (CIE) o llenado del formulario de denuncia de extravío o robo.
- Formulario de Solicitud de Cédula de Identidad, llenado y firmado correctamente.

4) Cedulación de Menores a Solicitud de Centros de Albergue:

Es la solicitud de un responsable a cargo de un centro de albergue o casa de acogida para la emisión del documento de identificación en favor de uno o varios menores de edad, que se encuentran viviendo en estas entidades públicas o privadas en cumplimiento a disposiciones de la autoridad competente. Para estos casos, corresponde el registro de los datos del menor en el sistema RUI conforme a los consignados en su Certificado de Nacimiento, y deberá emitirse una Cédula de Identidad.

Requisitos:

- Presencia física del o la menor a ser cedulado.
- Certificado de Nacimiento original emitido por el SERECI a partir de julio de 2007. (Solo para el registro por primera vez en el Sistema)
- Formulario de solicitud de Cédula de Identidad que contenga la declaración jurada del solicitante y croquis de su domicilio (Formulario de Solicitud de Cédula de Identidad).
- Solicitud de cedulación escrita del Director o Responsable, adjuntando documentación que permita establecer la legalidad del
- Cédula de Identidad y de la credencial del funcionario o memorándum de designación del servidor del centro o casa de acogida, requisito que deberá ser contrastado en el Sistema RUI.

- Orden Judicial de acogida del menor emitido por Juez de la Niñez y Adolescencia. A falta de este documento, deberán presentar la autorización emitida por la Defensoría de la Niñez.

5) Cedulación fuera de las Oficinas del SEGIP, para personas Impedidas de Movilizarse

Aquellas personas que no puedan concurrir a las Oficinas del SEGIP para obtener su Cédula de Identidad, debido a que se encuentran impedidos por razones de salud o internados en centros de distinta naturaleza, podrán solicitar la asistencia de un equipo móvil, presentando los siguientes:

Requisitos:

- Nota de solicitud dirigida al Director Departamental del SEGIP, expresando los motivos por los cuales la persona se encuentra impedida de realizar su trámite de cedulación de forma personal.
- Certificado Médico o documento equivalente (o en su lugar informe social cuando el titular se encuentre interno en un nosocomio).
- Deberá presentar los requisitos correspondientes a la cedulación por renovación.
- La persona a cedularse deberá encontrarse en pleno uso de sus facultades mentales.

6) Modificación de Datos en Registros Consolidados Por error de Operador.

En los casos que se evidencien errores en la Cédula de Identidad o el registro, como efecto de la transcripción de datos al Sistema RUI, podrán ser corregidos cumpliendo los siguientes requisitos y procedimiento:

Requisitos:

- **Documento:** que contiene el dato correcto que prueba el error evidenciado.
- **c) Cédula de Identidad:** que contenga el error, debidamente anulada o inutilizada.
- **d) Formulario de Declaración Jurada** de no utilización de Cédula de Identidad, cuando se trate de persona mayor de edad. (En caso de haber retirado la Cédula de Identidad de las oficinas del SEGIP).
- **e) Solicitud de Corrección:** del responsable de Operaciones o encargado de Oficina a la DNTIC con el correspondiente formulario. (Formulario FBD 01, debidamente

llenado y firmado).

2.4.10. Apoyo en la solicitud de Materiales requeridos por el área de Operaciones.

Se realizó la solicitud de materiales de escritorio de todos los operadores de la central, desconcentradas y provincias al inicio de cada mes por tres meses continuos, donde se solicita mediante sistema de almacén con el nombre de la responsable departamental de operaciones Dra. Claudia Lía Alemán Rojas, una vez enviado la solicitud por sistemas se imprime tres ejemplares de lo solicitado para constancia.

En fechas 03-12-2019 (**diciembre**) se elaboró el informe mensual de las actividades realizadas en el mes de noviembre (**Ver Anexo 21**), dirigido al Director Departamental de SEGIP Roberto Arce vía los encargados del área de Operaciones como el área de archivos quienes firmaron y sellaron dando así el visto bueno.

PROPUESTA

3. PROPUESTAS

Después de la experiencia desarrollada en las actividades mencionadas anteriormente para mejorar en el procedimiento de las mismas se emite las siguientes mejoras o propuestas.

3.1. Propuesta de Digitalización del TIP del usuario en el área de ARCHIVOS

La digitalización es un proceso que actualmente las organizaciones están tomando como herramienta fundamental para gestionar sus tareas administrativas, la digitalización es una acción que impacta positivamente tanto en el ahorro significativo de tiempo.

La digitalización de documentos implica pasar documentación física a formato digital. Son muchas las organizaciones que almacenan gran cantidad de documentación que ocupa demasiado espacio y es difícil de consultar.

Archivo moderno

La archivística es el estudio teórico y práctico de procedimientos concernientes al almacenamiento de documentos [1].

Actualmente el archivero moderno utiliza las tecnologías de la información como medios para agilizar los procesos archivísticos. De tal manera, que los documentos primarios de valor temporal y permanente los organiza, describe, conserva y los pone al uso del productor del documento y al usuario externo.

Todos estos procedimientos, están estrechamente ligados a los principios de la archivística los cuales rigen desde el siglo XIX. Estos son: el de procedencia y el de respeto al orden original, son fundamentales para la práctica archivística, pues estos principios permiten el mantenimiento de la unidad del fondo de archivo, que no es otra cosa que el conjunto de la documentación producida o recibida por personas físicas o jurídicas, organismos e instituciones públicas o privadas en el libre ejercicio de sus funciones y competencias.

El archivero moderno y tradicional organiza los documentos en el soporte que se encuentren. Con ello contribuye a la historia de los pueblos, perpetuando como testimonio el devenir de

[1] <https://www.definicionabc.com/tecnologia/archivistica-gestion-documental.php>

las organizaciones y de los individuos, de tal forma que la información contenida en los documentos este al servicio del Estado, los investigadores y los ciudadanos.

Al desarrollar esta actividad como pasantes observamos el manejo de la documentación especialmente en el área de Archivos de la institución SEGIP, donde se encuentra toda la documentación a nivel departamental de cada uno de los usuarios que realizaron sus trámites en SEGIP, entre la documentación se encuentran:

- Certificado de Nacimiento
- Certificado de Matrimonio
- Certificado de Difusión
- Resoluciones Administrativas
- Título Profesional
- Formulario y/ o Informes exigidos en normativa Vigente (S1.)
- **Impresión del sistema TIP Digital**
- Resoluciones Judiciales (entregados por el usuario)
- Informes de Licencias (área de operaciones)

Cuando el área de Operaciones solicita una TIP o varias de un usuario, el encargado de operaciones envía un correo electrónico solicitando que suba la TIP al sistema, llenando un formulario con las datos del usuario, una vez que llega el correo al área de Archivos, se pudo observar que al momento de buscar la TIP físicamente lleva mucho tiempo que en ocasiones el usuario que llega a realizar algún trámite se le pide que vuelva después de 24 horas, esto hace que muchas veces el usuario reclame por el tiempo de esperar.

Cabe mencionar que en el momento de la búsqueda física de la TIP en ocasiones no se las puede encontrar por la cantidad de documentación que se maneja en área de Archivos (Incluye documentación de Yacuiba, Bermejo y Villa Montes) que a veces se tiene que realizar dos búsquedas para encontrar la TIP esto hace que se demore demasiado y la respuesta sea ineficiente.

Po esta razón la digitalización es un recurso informático útil para la gestión documental, que consiste en la captura de la información y su transformación a formato digital, para que se pueda manipular desde un ordenador y la respuesta sea inmediata. Es útil sobre todo para evitar la manipulación de la documentación original, documentos históricos, en mal estado y para documentos de mucha consulta y desde diferentes puestos de trabajo. Se pueden almacenar en formato de imagen, o en formato de texto.

Según la definición del **Archivos**: “la *gestión de archivos es el estudio teórico práctico de los principios y procedimientos concernientes a las funciones de archivos*”.

En una definición más amplia, podemos decir que la gestión de archivos está relacionada con la buena y controlada administración de la información de una organización.

En el proceso de digitalización de documentos son los pasos mediante los registros físicos, como texto e imágenes se convierten en formatos digitales.

Según Telecon Business Solutions los procedimientos que se tiene que realizar para la digitalización de documentación son las siguientes [2]:

1. *Captura con Escáner del documento físico.*
2. *Indexado de la información extraída del documento.*
3. *Almacenamiento del documento y la información asociada para una posterior búsqueda.*

De esta manera se propone digitalizar de las todas las TIP que se tienen en archivos para una mejor gestión que a continuación se seguirán los siguientes procedimientos.

3.1.1. Captura con escáner del documento físico

Para el escáner de las TIP (tarjeta de identificación personal) Se propone contar con los

[2] <http://www.tbs-telecon.es/compromiso-empresa-tbs-telecon-business-solutions>.

escáner de digitalización masiva que estos mismos ayudaran que la digitalización sea eficiente, esto quiere decir en el menor tiempo posible, los escáneres de digitalización masiva también servirán para escanear de manera más rápida cualquier documentación, según el encargado de Archivos nos informó que en un futuro esperan que toda la documentación que se deriva a archivos tienen que estar digitalizada, de esta manera sugerimos que se pueda contar con los escáneres de digitalización masiva que se detalla a continuación:

Tabla No. 1 Cuadro de Descripción del Equipo de Escáner

Brother DS620 Revisión

<p>Características:</p> <p>Dispone de un procesador Intel y un rendimiento de primera. Trabaja con poca potencia eléctrica, lo que lo hace un modelo ahorrador de energía. En segundos obtienes el mismo resultado que te puede ofrecer cualquier otro escáner. Como se dijo previamente, lo mejor de este artículo es su construcción delgada y ajustable a cualquier zona de trabajo. También dispone de conexión HDMI. Precio de scanner bueno.</p>
<p>Ventajas:</p> <ul style="list-style-type: none">• Diseño aerodinámico• No gasta mucha electricidad• Su funcionamiento es parecido al de las impresoras• Digitalización rápida

Fuente: Elaboración propia

Tabla No. 2 Cuadro de Descripción del Equipo de Escáner

Fujitsu SCANSNAP-IX500 Revisión

<p>Características:</p> <p>No es necesario conectarlo a ningún dispositivo ya que funciona con conexión Wifi y LAN. Con tan solo emparentar los equipos, puedes escanear y reproducir en hojas cualquier contenido que esté en tu teléfono y hacia el mismo. Es como si hiciese la operación a la inversa.</p> <p>Ventajas:</p> <ul style="list-style-type: none">• Disposición de tecnología inalámbrica• Cuerpo resistente y elegante• Software de instalación digital• Digitalización rápida

Fuente: Elaboración propia

3.1.2. Registrar la información extraída del documento

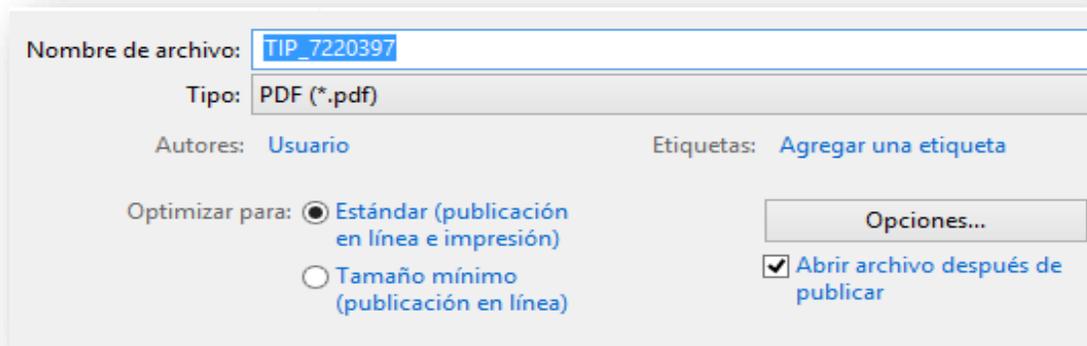
Lo que nos dice el concepto es registrar la información del documento que permita ubicarlo (fecha, autor, tipo etc.).

Anteriormente ya se digitalizo todos los certificados de Nacimiento originales entro otros; y estos mismos se los registro con la sigla del tipo de certificado y el número de carnet del usuario, para que en una búsqueda futura se lo pueda buscar con el número de Cédula de Identidad de manera inmediata.

De esta manera para el registro del documento ya escaneado de la TIP (Tarjeta de Identificación Personal) del usuario se lo tendrá que registrar con la abreviatura que

identifique a este tipo de certificado (TIP) o documento y el número de la Cédula Identidad para que su búsqueda sea personalizada y de manera inmediata como se muestra a continuación:

Tabla No. 3 Registro de la TIP



The image shows a file upload dialog box with the following fields and options:

- Nombre de archivo: TIP_7220397
- Tipo: PDF (*.pdf)
- Autores: Usuario
- Etiquetas: Agregar una etiqueta
- Optimizar para: Estándar (publicación en línea e impresión) Tamaño mínimo (publicación en línea)
- Opciones... button
- Abrir archivo después de publicar

De esta manera su búsqueda será rápida e inmediata para su posterior uso o para lo que se requiera.

3.1.3. Almacenamiento del documento y la información.

Una vez registrado el documento con la sigla TIP y el número de Cédula de Identidad se procederá al almacenamiento de todo lo escaneado al sistema RUI (Registro Único de Identidad) con el que cuenta la institución de SIGIP, de esta manera se pretende minimizar el tiempo en el que se tiene que proceder a un trámite que requiera el usuario, asiendo que la digitalización facilite la cónsula de la información en tiempo real, entre ellas las ventajas y su importancia de digitalizar documentación [3]:

3.1.4. Ventajas de tener archivos en formato digital

- Aumentar la productividad de los empleados: el desorden y la documentación difícilmente accesible hace que los empleados inviertan mucho más tiempo del necesario analizando documentos.

[3] Samuel Julia Cristóbal Especialista en (Marketing de Contenidos)

- Mejorar los procesos internos: no puede haber mejora de los procesos cuando no hay una gestión documental eficaz.
- Controlar mejor la trazabilidad de tus documentos: no puedes saber quién ha cogido, modificado o destruido un documento si la persona no deja un rastro.
- Facilitar la consulta de información en tiempo real.
- La posibilidad de automatizar tareas a partir de bases de datos bien estructuradas. El primer paso para la transformación digital es tener tus documentos en digital.

3.1.5. Por qué es importante la digitalización

- Pérdida de documentos
- Imposibilidad de localizar documentos cuando hacen falta
- Imposibilidad de extraer conocimiento útil de toda esa información acumulada
- Riesgo de que dicha información caiga en malas manos
- Riesgo de que los datos se borren o deterioren, porque el papel y la tinta no son infinitos
- Procesos de trabajo complejos porque tus empleados pierden mucho tiempo intentando localizar los datos.
- Mala organización u organización desestructurada de los documentos.

3.2. Programa de Capacitación al Personal del área Archivos

Los archivos son parte fundamental de cualquier empresa u organización, ya que sin ellos no hay ni historia ni memoria, y ya sabemos lo importante que son los soportes en todas las actividades administrativas. Pese a esto, muchos líderes administrativos olvidan la relevancia de los procesos de gestión documental y la digitalización de archivos.

Los documentos son los grandes testigos de la evidencia tanto de los eventos del pasado como para la toma de decisiones en el presente.

El Consejo Internacional de Archivos (ICA) [4].

A través de la Declaración Universal sobre los Archivos busca dar un paso importante para mejorar la comprensión y el conocimiento de los archivos dentro del público en general y para los encargados de la toma de decisiones. La declaración promueve la preservación y accesibilidad universal del patrimonio documental mundial, debido a que los archivos protegen los derechos humanos, fortalecen la memoria colectiva y sostienen gobiernos y procesos transparentes.

Partiendo de estas premisas durante nuestra pasantía en el área de Archivos se consulto al encargado que estaba de auxiliar de Archivos el Sr. Remberto Do Santos si se realiza o se realizó alguna capacitación en el manejo y cuidado de la documentación ni fue previsto en su POA, teniendo en cuenta que dicha documentación es de suma importancia tanto para la institución como para el usuario, destacando que crear conciencia sobre el valor de los documentos de archivo y la responsabilidad de la conservación de los soportes y medios donde se registra la información y brindar herramientas prácticas para su adecuado tratamiento.

Se pudo observar y evidenciar en el transcurso de nuestra pasantía que el mes de septiembre se contrato a una persona para el área de Archivos, que fue de manera política por ordenes directas desde la nacional, de esta manera la nueva persona que fue contratada no tenía ningún conocimiento en el área de Archivos es mas ni se le dio ninguna capacitación en el cuidado de la documentación antes que pueda ejercer sus funciones , se hablo con el auxiliar de archivos donde nos indico que hasta la fecha no se realizó ninguna capacitación en el cuidado de la documentación, de esta manera enfatizando la importancia del cuidado de la documentación debido aunque se tienen documentación importante y antigua, de esta manera proponemos una capacitación para el personal de archivos que se detallara a continuación.

[4] <https://www.ica.org/en/espa%C3%B1ol>

3.2.1. Programa de capacitación al personal de archivos

Definiciones de un Programa de Capacitación:

- Según Guerrero J. (2015) *"Es un proceso estructurado y organizado por medio del cual se suministra información y se proporciona habilidades a una persona para que desempeñe a satisfacción un trabajo determinado"*.

Oscar Pérez menciona cómo crear un programa de capacitación al personal que se detalla a continuación [5]:

Paso 1: Identificar las necesidades de tu empresa

¿Qué necesidades tienen tus trabajadores y tu empresa? Para llevar a cabo cualquier tipo de iniciativa empresarial, es importante realizar un análisis e identificar las necesidades y objetivos que se pretenden lograr. Esta información debe ser el principio y fin de tu programa de capacitación, tu prioridad número uno es responder a tus necesidades como empleador y apoyar la consecución de los objetivos del negocio a través del aprendizaje.

Pasó 2: Definir objetivos

Una vez que tengas muy claro lo que quieres conseguir con el programa de capacitación, es momento de identificar cómo hacerlo. Comienza haciendo un análisis sobre cuáles son las tareas que podrían mejorarse y qué conocimientos, habilidades o actitudes deben adquirir los empleados para mejorar los resultados de la empresa.

Pasó 3: El Alcance o Identificar a quién va dirigido tu programa

- ¿A quién va dirigido tu programa de capacitación? Esta es una pregunta importante. El paso 3 es el momento de seleccionar a las personas a quién se va a dirigir la capacitación.
- Lo más importante es que selecciones aquellos colaboradores o grupos de colaboradores que pueden tener un mayor impacto en la consecución de los objetivos

[5] Oscar Pérez (Especialista en RRHH) Director General People Next.

de la empresa. Recuerda que tu misión es impactar positivamente, así que es importante seleccionar aquellos empleados que de alguna u otra manera pueden ayudarte a lograrlo.

Pasó 4: Selecciona los cursos o contenidos de capacitación más adecuada

Este podría ser uno de los pasos más delicados y dónde tendrás que invertir más tiempo. Una vez que has realizado todos los pasos anteriores, necesitas encontrar los cursos, contenidos y actividades para lograr todo lo anterior.

Pasó 5: Implementa el programa de capacitación

Luego de comunicar el programa y asegurarte de que toda la infraestructura y aspectos logísticos estén preparados, es momento de poner en marcha el programa de capacitación.

Pasó 6: Obtener feedback y evaluar los resultados

- Una vez concluido el programa de capacitación de personal, es momento de obtener la retroalimentación de todos los participantes y, sobre todo, evaluar su efectividad.
- Puedes evaluar tu programa de capacitación a través de entrevistas y encuestas en línea y así conocer si a los empleados les ha gustado la capacitación, si han logrado conseguir los objetivos pedagógicos y si la recomendarían a otros compañeros.
- Todos estos datos no deben servirte sólo para evaluar el programa de capacitación que has realizado, sino también para que todo ese feedback se convierta en una experiencia de aprendizaje que te sirva para realizar mejoras en el futuro.

3.2.1.1. Identificación De Necesidades

Como se menciono anteriormente esta capacitación nace de la necesidad de cuidar, manejar adecuadamente la documentación, proteger, conservar resaltando la relevancia de la documentación actual e histórica que se tiene en el área de archivos. En la Ciudad de Potosí según la información del auxiliar de Archivos el Sr. Remberto Do Santos se perdió casi todos los documentos actuales e históricos que se tenía, porque se quemó casi toda la documentación de esta manera se prevé gestionar un programa de capacitación al personal de archivos para el buen manejo y cuidado de la documentación.

3.2.1.2. Objetivo

Promover y fortalecer el sentido de responsabilidad de la conservación de los documentos y el medio en que se encuentren registrados.

3.2.1.3. Alcance

Este programa está dirigido a todo el personal del área de Archivos

3.2.1.4. Temas sugeridos:

- Importancia que tiene el desarrollo de las funciones archivísticas.
- Manejo de los documentos, para la adecuada conservación, seguridad y consulta de la información.
- Incluir dentro de la inducción de personal, un espacio de sensibilidad sobre la gestión documental en el área de Archivos SEGIP
- Capacitación a los funcionarios sobre el valor de la información (papel o digital)
- Conservación de documentos físicos y electrónicos.

3.2.1.5. Metodología

Las metodologías para llevar a cabo estos temas sugeridos serán mediante talleres este se desarrollará en sesiones teórico – prácticas con un alto nivel de participación, exposición y comentarios de casos prácticos y supuestos reales de éxito y de fracaso, vídeos y ejercicios de entrenamiento en el aula.

3.2.1.6. Implementación del Programa

Para la implementación de este programa de capacitación se necesitará recursos tecnológicos, recursos Humanos, recursos económicos entre otros, de esta manera en el siguiente cuadro se detallará:

Tabla No. 4 Recursos Para el Programa de Capacitación

Recursos Humanos	Tecnológicos	Físicos	Económicos
Designado del área de Archivos encargado del programa de la capacitación.	Computadora con red a Internet y proyector, etc.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Salas de reunión 2. Salas de capacitación 3. Material como ser papel, bolígrafos, entre otros. 	Para todas las capacitaciones que se desarrollaran los recursos económicos que se necesiten se tendrán que ser programadas en el POA de la institución SEGIP

Fuente: Elaboración propia

3.2.1.7. Evaluar los resultados

Para evaluar los resultados del programa de capacitación se tendrá que realizar entrevistas y cuestionarios para así conocer si se comprendieron las diferentes temáticas en los que se capacito, y puedan dar sus sugerencias personales de mejora con relación a la capacitación mediante las entrevistas y los cuestionarios que se realicen.

Para esto se sugiere un modelo de un cuestionario para saber el aprovechamiento del programa de capacitación (**Ver Anexo 22**).

3.2.1.8. Cronograma del programa de capacitación

Los cronogramas son herramientas útiles que se ocupan de medir las distintas tareas de un proceso en relación con los plazos previstos, son una guía, una referencia a seguir con logro de los objetivos, el cual nos permite visualizar las fases y tareas que hemos de realizar a si con su grado de ejecución, de esta manera para tener claro sobre cómo debe desarrollarse el programa de capacitación y las fechas estimadas para su cumplimiento se muestra el cronograma a continuación:

Tabla No. 5 Cronograma Actividades del Programa de Capacitación

No	TEMAS ELEGIDOS	RESPONSABLE	FECHA ESTIMADA	FRECUENCIA	OBSERVACIONES
1	Importancia que tiene el desarrollo de las funciones archivísticas.	Los responsables son: 1. Encargado/a departamental del área de Archivos (Tarija). 2. También el Auxiliar de la área de Archivos	A final de cada semestre	2 capacitaciones al año (1 cada 6 mes)	El encargado de Archivos del departamento de Tarija será quien exponga la temática. El auxiliar estará a cargo de la logística, e informar la fecha de la capacitación con anticipación.
2	Manejo de los documentos, para la adecuada conservación, seguridad y consulta de la información.	Los responsables son: 1. El Auxiliar del área de Archivos	Al final de cada trimestre	4 capacitaciones al año (1 cada 3 mes)	El auxiliar estará a cargo de la exposición del tema, coordinara con el responsable de RRHH para la cooperación de logística.
3	Incluir dentro de la inducción de personal, un espacio de sensibilización sobre la gestión documental en el área de Archivos SEGIP	El responsable es: Encargado/a departamental del área de Archivos (Tarija).	Cuando la institución SEGIP integre a nuevo personal	Cada que ingrese una o más personas nuevas al área de Archivos	Sin observaciones
4	Capacitación a los funcionarios sobre el valor de la información (papel o digital)	Los responsables son: Encargado/a departamental del área de	Durante el año	Cada que se requiera	Sin observaciones

		Archivos (Tarija).			
5	Conservación de documentos físicos y electrónicos.	Los responsables son: Encargado/a departamental del área de Archivos (Tarija). En coordinación con la central Nacional de SEGIP	De acuerdo con la programación de las otras capacitaciones	1 vez al año	Con el fin de conservar la documentación se solicitará a la Central Nacional SEGIP en coordinación con el área de Archivos un espacio de un experto para realizar la capacitación

Fuente: Elaboración Propia.

3.3. Propuesta de un plan de contingencia Para el área de Operaciones

En el transcurso de nuestra pasantía en el área de Operaciones que fueron los meses de octubre y noviembre se pudo observar que la capacidad de operadores no abastece a la demanda, esto quiere decir que vienen muchas personas, pero al momento de ser atendidas el tiempo de espera es demasiado largo, en ocasiones tienes que esperar entre dos a tres horas para ser atendidos, esto provoca que muchas de las personas lleguen a quejarse por el tiempo que tienen que esperar.

La mayor cantidad de personas que llegan hacer algún trámite a la institución SEGIP en su mayoría son para tramitar reposiciones, renovaciones y nuevos de cédulas de identidad, y otro tipo de tramite frecuente que se realiza es para la obtención Licencias de Conducir que este mismo lleva demasiado tiempo debido a que solo existe un personal que emite físicamente las Licencias de conducir que no es suficiente. Los operadores que emiten las cédulas de identidad son 8 (**operarios técnicos**) y cuando la afluencia de las personas es demasiado estos operadores no abastecen la demanda como se mencionó anteriormente, y mucha vez las personas que no fueron atendidas tienen que volver al otro día para poder seguir con sus trámites.

Debido a este problema que afronta la institución de SEGIP desarrollar un plan de contingencias será de vital importancia en las épocas altas donde vienen mayor cantidad de personas, cabe mencionar que la institución no cuenta con un plan de contingencia para estas situaciones, de ahí sus importancias de esta propuesta, para **César Ortiz Anderson** predefine a un plan de contingencia como [5]:

Es un conjunto de procedimientos alternativos a la operatividad normal de cada institución. Su finalidad es la de permitir el funcionamiento de esta, aun cuando alguna de sus funciones deje de hacerlo por culpa de algún incidente tanto interno como ajeno a la organización.

Para **Julián Pérez Porto y María Merino Publicado (2009)**, un plan de contingencia es:

"Es un tipo de plan preventivo, predictivo y reactivo. Presenta una estructura estratégica y operativa que ayudará a controlar una situación de emergencia y a minimizar sus consecuencias negativas. El plan de contingencia propone una serie de procedimientos alternativos al funcionamiento normal de una organización, cuando alguna de sus funciones usuales se ve perjudicada por una contingencia interna o externa".

Para la elaboración de un plan de continuidad nos podemos encontrar con múltiple pasos o formas. Para algunos, un plan de continuidad será tener copias de seguridad, para otros, disponer de un centro alternativo, y habrá quienes denominan de tal manera el disponer de un manual con procedimientos de recuperación. Sin embargo, sin que ninguna de esas medidas pueda considerarse inadecuada, no son, por sí solas, suficiente para considerarlas un plan en sí mismas. Un plan de continuidad debe disponer de todos esos elementos debidamente coordinados entre sí. A continuación, se describen los pasos básicos para desarrollar un plan de contingencia [6]:

[5] <https://seguinfo.wordpress.com/2008/09/23/la-importancia-de-un-plan-de-contingencia/>

[6] Juan Gaspar Martínez (Plan de contingencias. Elaboración, desarrollo y gestión) Diciembre del 2002 Pg.10

Paso 1: Definición del proyecto

La definición del alcance del proyecto debe comenzar con una clara comprensión de los resultados deseados. Fijar el alcance y el objetivo del proyecto, se debe Identificar los riesgos o problemas potenciales.

Pasó 2: Planificación del Proyecto

Durante la fase de planificación del proyecto, se desarrollará la estructura organizativa de recuperación. Adicionalmente, se desarrollarán las herramientas del proyecto (memorias, cartas, programaciones, hojas de seguimiento).

Paso 3: Realización del proyecto

La etapa de realización es la parte principal de todo proyecto de desarrollo de planes de continuidad. En esta etapa, se llevan a cabo las siguientes actividades:

- Se identifican las dependencias de aplicaciones y se les asignan prioridades
- Se analizan y evalúan las estrategias de recuperación
- Se desarrolla y aplica el procedimiento de recuperación
- Se prueban los procedimientos y las estrategias de recuperación

Paso 4: Cierre del proyecto

Por último, la etapa de cierre contempla la aceptación formal del plan de contingencia por parte de todos los directivos y personal de recuperación. En esta etapa del Proyecto de desarrollo del plan de continuidad, ya se ha diseñado un programa integral de recuperación del negocio, se han concluido las pruebas iniciales y se han identificado las actividades de mantenimiento y mejora en curso.

3.3.1. Plan de Contingencia para Operaciones

3.3.1.1. Objetivo:

El objetivo del plan de contingencias es reducir las largas filas y atender la mayor cantidad de personas que vienen a realizar sus trámites para obtener sus Cédulas de Identidad y licencias de Conducir en épocas altas de mayor demanda.

3.3.1.2. Alcance:

El presente plan de contingencia abarca las operaciones que se desarrollan en el Área de Operaciones de la Institución SEGIP -Central -Tarija.

3.3.1.3. Identificación de los Riesgos

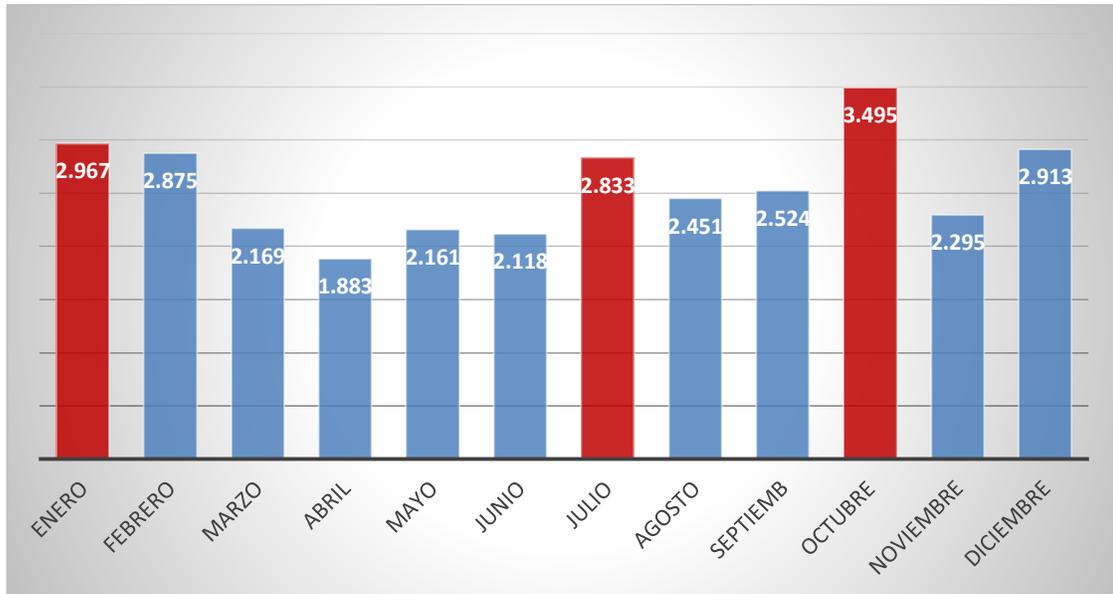
El objetivo de la identificación de riesgos es conocer los sucesos que puedan producir en la organización y las consecuencias que puedan tener sobre los objetivos de la empresa u organización, los procedimientos de identificación de riesgos pueden ser en base a evidencias, como por ejemplo las revisiones de los datos anteriores [7].

De esta manera según la información obtenida por autorización de encargada de Operaciones la Dra. Claudia Alemán se procedió a revisar el dato de la cantidad de personas que son atendidas por los operadores tanto de licencias como de cédulas de identidad que se muestra a continuación:

[7] Escuela EUROPEA DE EXCELENCIA (2016) en su publicación Gestión de Riesgos.

Tabla No. 6 Cantidad de Personas Atendidas

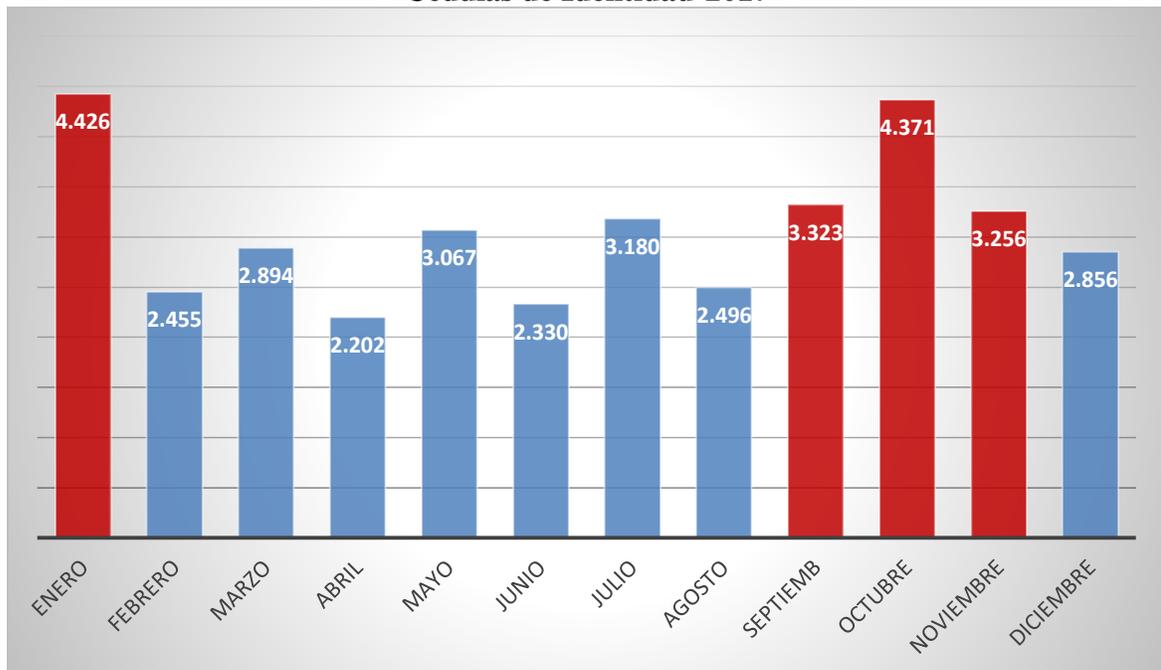
Cédulas de Identidad-2016



Fuente: Elaboración propia

Tabla No. 7 Cantidad de Personas Atendidas

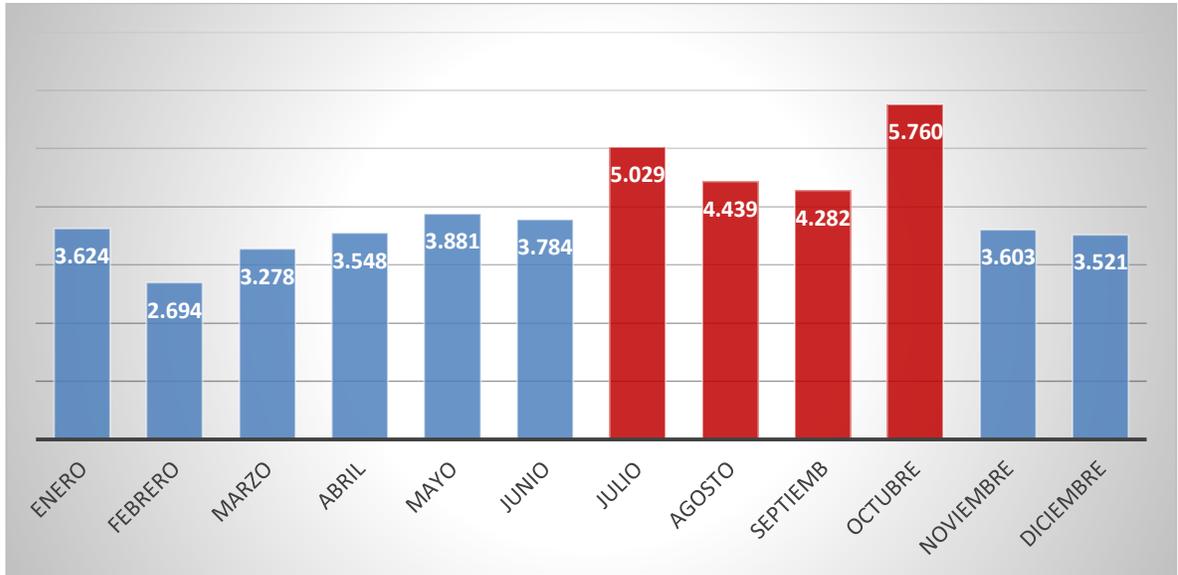
Cédulas de Identidad-2017



Fuente: Elaboración propia

Tabla No. 8 Cantidad de Personas Atendidas

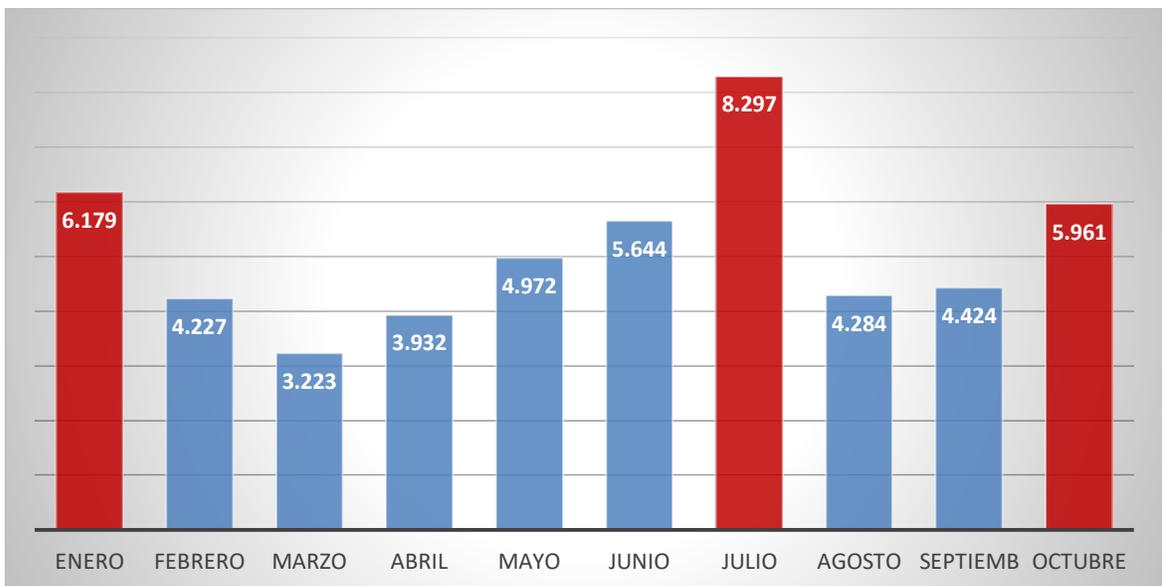
Cédulas de Identidad-2018



Fuente: Elaboración propia

Tabla No. 9 Cantidad de Personas Atendidas

Cédulas de Identidad-2019

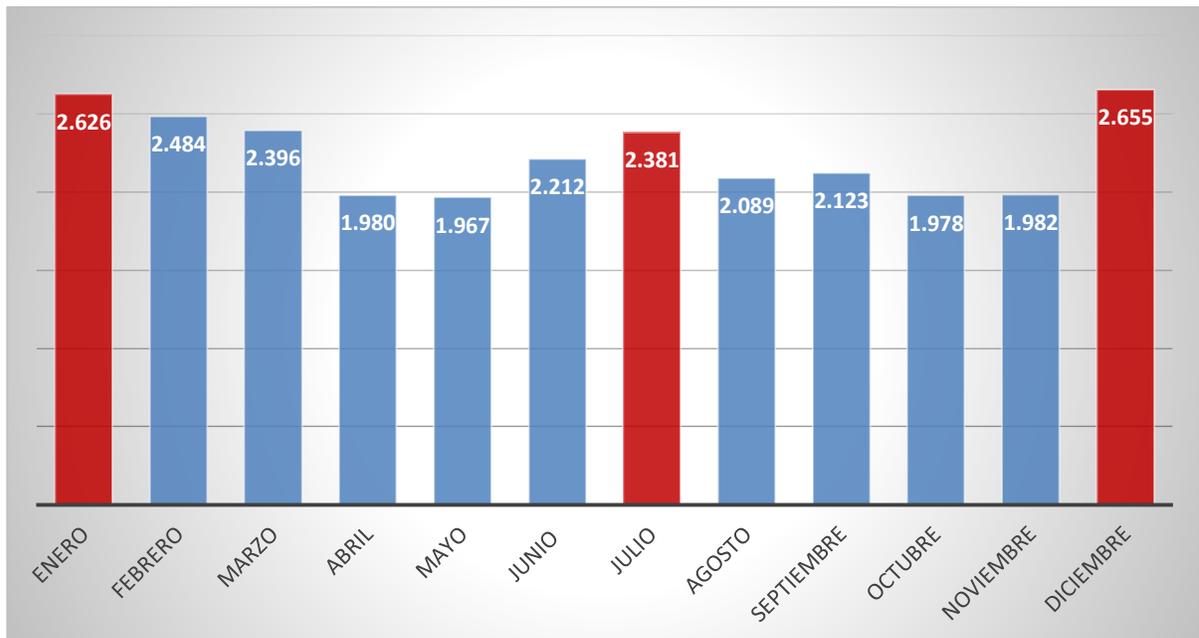


Fuente: Elaboración propia

Según los cuadros tanto de la gestión 2016, 2017, 2018, 2019 hasta el mes de octubre nos muestra un comportamiento similar de personas que fueron atendidas entre los meses de **enero, julio, octubre**, en estos meses se puede decir que vienen la mayor cantidad de personas y que fueron atendidas, sin dejar de mencionar que en otros meses también se presenta una gran influencia de personas que fueron atendidas.

Como pasantes de la institución de SEGIP en el área de Operaciones, el mes de octubre y noviembre se pudo observar una gran cantidad de personas que fueron atendidas, a la vez se pudo observar que las filas eran largas, que estas mismas personas reflejaban su molestia por la tardanza de ser atendidos.

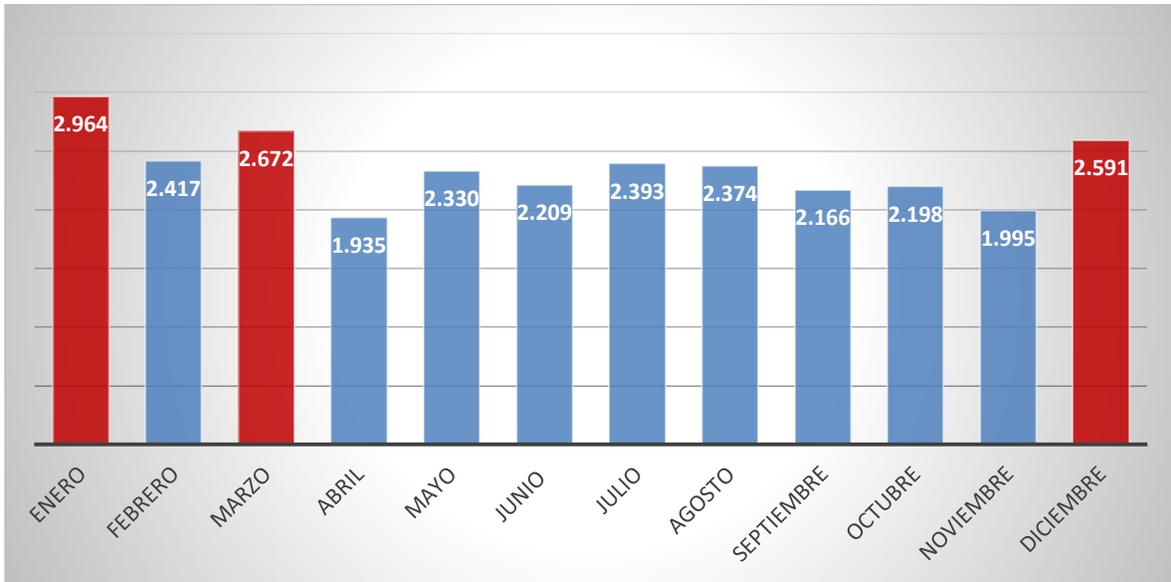
Tabla No. 10 Cantidad de Personas Atendidas
Licencias de Conducir-2016



Fuente: Elaboración propia

Tabla No. 11 Cantidad de personas Atendidas

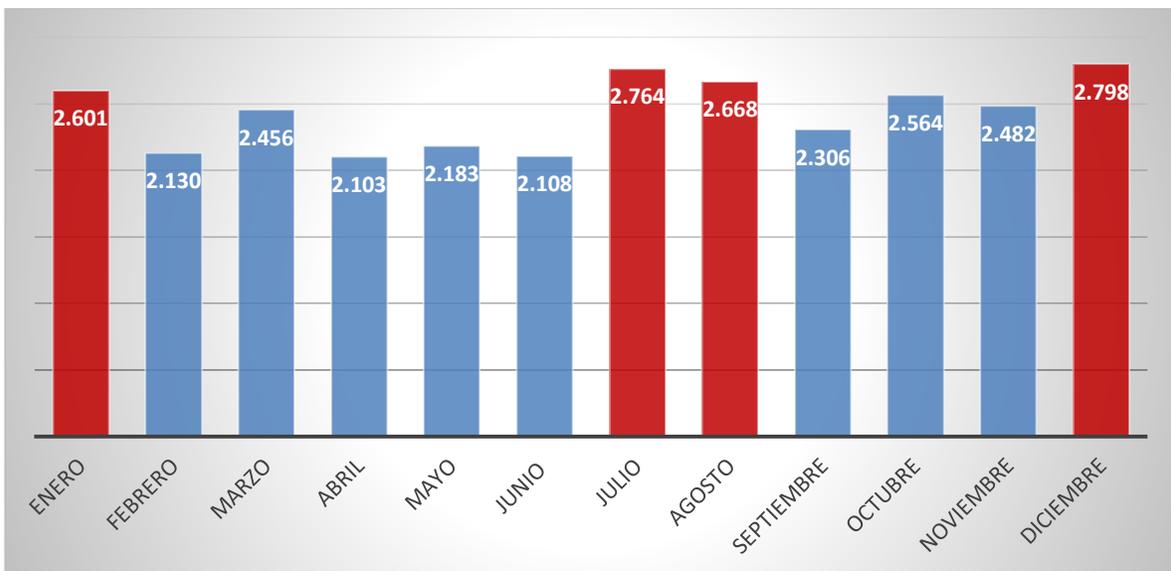
Licencias de Conducir-2017



Fuente: Elaboración propia

Tabla No. 12 Cantidad de personas Atendidas

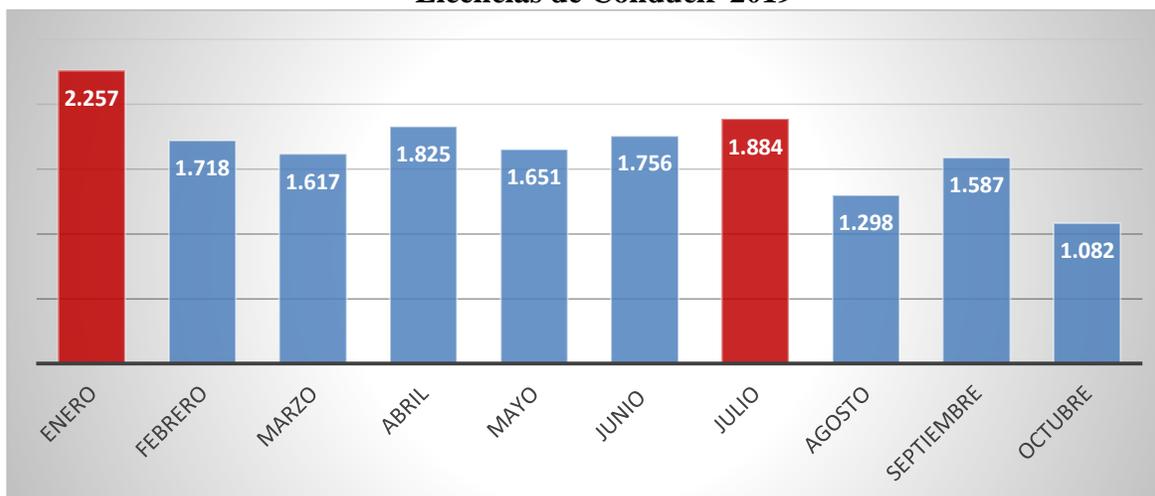
Licencias de Conducir-2018



Fuente: Elaboración propia

Tabla No. 13 Cantidad de Personas Atendidas

Licencias de Conducir-2019



Fuente: Elaboración propia

Según los cuadros tanto de la gestión 2016, 2017, 2018, 2019 nos muestra un comportamiento similar de personas que fueron atendidas para tramitar sus Licencias de Conducir entre los meses de enero, julio, diciembre, sin dejar de mencionar que algunos meses se presenta una gran influencia de personas que fueron atendidas.

De esta manera según los cuadros que nos muestran la cantidad de personas que fueron atendidas para tramitar Licencias de Conducir como Cédulas de Identidad en los meses de enero, julio, octubre y diciembre, son los meses que vienen la mayor cantidad de personas para ser atendidas, esto se pudo corroborar con los cuadros que se mostro pero además por información de la Dra. Claudia Alemán encargada del área de Operaciones fue quien nos dijo que los meses mencionados son donde vienen la mayor cantidad de personas para ser atendidas que esto es un problema que afronta la institución, porque no se cuenta con los operadores necesarios para abastecer la demanda en estos meses.

3.3.1.4. Análisis de los Riesgos

Nos sirve para conocer las consecuencias de que algún riesgo se produzca, sin perder de vista los controles implantados, es posible que tenga efecto como consecuencia de un conjunto de

circunstancias distintas, de esta manera determinar un parámetro para ser capaces de tomar una decisión [8].

Para hacer el análisis del problema que afronta la institución en el área de Operaciones los meses enero, julio, octubre y diciembre en el que vienen la mayor cantidad de personas para ser atendidas y el riesgo que conlleva al no contar con los operadores necesarios para cubrir estos meses con la demanda. Para este problema se procedió hacer un análisis matemático y los riesgos que implican, y para este caso se utilizó la teoría de Líneas de espera específicamente con el sistema (Análisis de un Sistema de Colas de canal Múltiple de una sola Línea con llegada Exponencial y Proceso de Servicio) **M/M/c**.

Para analizar un sistema de M/M/c consiste en lo siguiente [9]:

1. Una población de clientes infinita
2. Un proceso de llegada en que los clientes se presentan de manera probabilística, con una tasa promedio de λ clientes por unidad de tiempo.
3. Un proceso en el que consiste en una sola fila de espera, con una disciplina de colas de primero en entrar, primeros en salir.
4. Un proceso de servicio que consiste en **c** servidores idénticos, cada uno de los cuales atiende a los clientes de acuerdo a una distribución exponencial, con una cantidad promedio, μ , de clientes por unidad de tiempo.

Para que un sistema **M/M/c** alcance una condición de estado estable, la tasa total promedio de servicio, $c*\mu$, debe ser estrictamente mayor que la tasa promedio de llegada, si esto no fuera el caso la cola o las líneas de espera del sistema seguirán creciendo debido a que, en promedio y por unidad de tiempo, llegarían más clientes de los que pueden ser atendidos [10].

[8] Escuela EUROPEA DE EXCELENCIA (2016) en su publicación Gestión de Riesgos

[9] Roger G. Schroeder, Administración De Operaciones Casos y conceptos contemporáneos Segunda Edición. Pág. 730

[10] Roger G. Schroeder, Administración De Operaciones Casos y conceptos contemporáneos Segunda Edición. Pág. 731

Nomenclatura:

- λ (Lambda) = número promedio de llegadas por unidad de tiempo
- μ (My) = número promedio de clientes atendidos por unidad de tiempo en un servidor
- c = número de servidores en el sistema

Para desarrollar este cálculo se procedió a determinar Lambda (λ) y my (μ) que en los anexos se ve a mas detalle el cálculo que se realizó para obtener los siguientes datos como se muestra en la tabla a continuación:

Tabla No. 14 Datos

$\lambda =$	62 personas llegan por hora (Ver Anexo 23)
$\mu =$	4 personas atiende cada servidor por hora (Ver Anexo 24)
$c =$	8 servidores activos (Ver Anexo 25)

Fuente: Elaboración propia

En el siguiente cuadro se muestra los cálculos correspondientes que se desarrollaron para determinar si el sistema actual del área de Operaciones es estable o no y su análisis correspondiente sobre el efecto de la misma como se muestra a continuación:

Tabla No. 15 Cálculo del Sistema Actual del área de Operaciones

FORMULA	RESULTADO	INTERPRETACIÓN
$\mu * c =$	$4 * 8 = 32$	32 usuarios son atendidos por hora
$\lambda =$	62	62 personas llegan por hora

Fuente: Elaboración propia

De esta manera según la teoría de líneas de esperas se puede terminar según el sistema MM/c que el sistema es inestable con el que cuenta el área de operaciones debido de que la tasa promedio de servicio es menor (32) a la tasa promedio de llegada (62), en otras palabras no se cuenta con los operarios suficientes en temporadas de época alta (Enero, septiembre, octubre, noviembre, diciembre) para atender a las personas que llegan ya sea estas para realizar los trámites de licencias de conducir o cédulas de identidad, esto generara que las líneas de espera sigan creciendo debido llegarían más usuarios de los que pueden ser atendidos ya que solo se cuenta con 8 operadores activos y esto se convierte en un riesgo porque la demanda supera la oferta de servicio.

Por otra parte, también se procedió a calcular la intensidad de tráfico del sistema M/M/c.

Intensidad de Tráfico (ρ letra griega ro): Que es el cociente de la tasa de llegada, λ , entre la tasa de servicio sobre, $c * \mu$ [11].

Formula $\rho = \frac{\lambda}{c * \mu}$

Cálculo $\rho = \frac{62}{32}$

Resultado $\rho = 1.9375$

La intensidad de tráfico nos dice que mientras más cerca este ρ de **1** más cargado estará el sistema, en este caso el resultado de ρ es igual a **1.9375**, esto quiere decir que el sistema del área de operaciones se encuentra cargado lo cual tiene como resultado colas más largas y tiempos de espera más grandes en épocas altas como ser el mes de enero, julio, octubre y diciembre lo cual es un riesgo, uno por las quejas de los clientes, dos por la imagen de la institución que se verá afectada esto puede ocasionar que la institución SEGIP vuelva a la Policía.

3.3.1.5. Acciones Preventivas

En caso de que el comportamiento en los meses de enero, julio, octubre y diciembre sea la misma en cuento a la cantidad de personas que vienen a realizar trámites en la institución SEGIP ya sea para licencias de conducir o para tramitar cédulas de identidad, viendo esa

[11] Roger G. Schroeder, Administración De Operaciones Casos y conceptos contemporáneos Segunda Edición. Pág. 730

situación se debe evitar las largas filas en estas épocas altas y atender a la mayor cantidad de personas.

En caso que se presente esta situación se deben considerar las siguientes acciones a desarrollar:

- Primeramente, se necesitará aumentar personal en el área de operaciones y los mismos puedan apoyar en los meses de época alta donde asisten mayor cantidad de usuarios para realizar trámites de Licencias de conducir como Cédulas de Identidad que son los más frecuentes. En el siguiente cuadro se presenta los actuales cargos del área de descarte que estos mismos tendrán que apoyar en la cedulación (Cédulas de Identidad) y emisión de Licencias de conducir.

Tabla No. 16 Personal de apoyo por Área

ÁREA DE DESCARTE		
Cantidad	Nombre del cargo	Nueva tarea asignada
1	Auxiliare de Descarte	Cedulación y tramites de licencia
2	Auxiliare de Descarte	Cedulación y tramites de licencia
3	Auxiliare de Descarte	Cedulación y tramites de licencia

Fuente: Elaboración propia

Este personal de área de descarte actualmente ya es especializado para cumplir la función de operadores debido que cuando uno o varios operadores salen de vacaciones estos tienen que suplirlos, de esta manera estos tendrán que cumplir la función de un operador en las épocas altas, pero se requerirá más personal.

Para suplir los cargos del área descarte también se necesitará personal que continuación se detallara.

- En coordinación con el Director departamental y jefes de cada área de la institución de SEGIP se solicitará el apoyo de personal con el fin de prevenir las largas filas y reducir los tiempos de espera en las épocas altas. En la siguiente tabla se detallará:

Tabla No.17 Personal de apoyo por Área

ARCHIVOS		
Cantidad	Nombre del Cargo	Nueva Tarea Asignada
1	Auxiliar de archivos	Cedulación y tramites de licencia
2	Auxiliar de archivos	Cedulación y tramites de licencia
3	Auxiliar de archivos	Descarte
RRHH		
Cantidad	Nombre del Cargo	Nueva Tarea Asignada
1	Auxiliar de RRHH	Descarte
ACTIVOS FIJOS		
Cantidad	Nombre del Cargo	Nueva Tarea Asignada
1	Auxiliar de activos fijos	Descarte

Fuente: Elaboración propia

Como se muestra en el cuadro, cuando el personal del área de descarte tenga que realizar la tarea asignada de operadores, estos serán reemplazados por el auxiliar de Archivos, el auxiliar de RRHH y el auxiliar de Activos Fijos que estos mismos tendrán que ser capacitados antes de ejercer dicha tarea.

Los 2 auxiliares de Archivos tendrán que realizar la función de operadores en épocas altas como se menciono anteriormente, enero, julio, octubre, noviembre y diciembre, donde estos mismos tendrán que ser capacitados con anticipación. Se recomienda que la capacitación sea en horarios de 5:00pm en adelante, se realizara las veces que sea necesario entre los meses de febrero, marzo, abril, mayo, agosto donde la afluencia de usuarios es reducida y o se consideran temporadas bajas.

3.3.1.6. Recursos Necesarios

Los recursos necesarios que se necesitaran para llevar a cabo este plan de contingencias son los siguientes:

- **RRHH:** En primera instancia se recurrirá al apoyo del personal de cada área ya menciona anteriormente de la institución SEGIP.
- **Tecnología:** Por otra parte, se necesitará material y equipos para realizar esta acción los cuales se solicitará al encargado de Activos fijos como se muestra en la tabla siguiente:

Tabla No. 18 Material y Equipos

NO.	DETALLE	CANTIDAD
1	Escritorios	5
2	Sillas	10
3	Computadoras	5
4	Equipos de biometrizacion	5
5	Cámaras fotográficas	5
6	Impresoras	5
7	Material de escritorio	
8	Plastificadora	5
9	Trípodes para apoyo de cámaras fotográficas	5
10	Banners color blanco	5

Fuente: Elaboración propia

NOTA: El material de escritorio se entregará según se necesite el operador.

- **Logística:** Para la instalación de los equipos se coordinará con el encargado de informática del área de Operaciones para la instalación de los equipos de computación,

impresoras, etc., el encargado de activos fijos será quien se encargue de realice la instalación de los escritorios y otros.

Por último, para su aprobación de este plan de contingencia la encargada de Operaciones tendrá que pedir la autorización del director de la institución de SEGIP.

3.4. Programa de Capacitación al Personal de Operaciones

3.4.1. Definiciones de un Programa de Capacitación:

Según Guerrero J. (2015) *"Es un proceso estructurado y organizado por medio del cual se suministra información y se proporciona habilidades a una persona para que desempeñe a satisfacción un trabajo determinado"*.

Según Oscar Pérez menciona cómo crear un programa de capacitación al personal que se detalla a continuación [12]:

Paso 1: Identificar las necesidades de tu empresa

¿Qué necesidades tienen tus trabajadores y tu empresa? Para llevar a cabo cualquier tipo de iniciativa empresarial, es importante realizar un análisis e identificar las necesidades y objetivos que se pretenden lograr. Esta información debe ser el principio y fin de tu programa de capacitación, tu prioridad número uno es responder a tus necesidades como empleador y apoyar la consecución de los objetivos del negocio a través del aprendizaje.

Pasó 2: Definir objetivos

Una vez que tengas muy claro lo que quieres conseguir con el programa de capacitación, es momento de identificar como hacerlo. Comienza haciendo un análisis sobre cuáles son las tareas que podrían mejorarse y qué conocimientos, habilidades o actitudes deben adquirir los empleados para mejorar los resultados de la empresa.

[12] Oscar Pérez (Especialista en RRHH) Director General People Next.

Pasó 3: El Alcance o Identificar a quién va dirigido tu programa

- ¿A quién va dirigido tu programa de capacitación? Esta es una pregunta importante.
- Lo más importante es que selecciones aquellos colaboradores o grupos de colaboradores que pueden tener un mayor impacto en la consecución de los objetivos de la empresa. Recuerda que tu misión es impactar positivamente, así que es importante seleccionar aquellos empleados que de alguna u otra manera pueden ayudarte a lograrlo.

Pasó 4: Selecciona los cursos o contenidos de capacitación más adecuada

Este podría ser uno de los pasos más delicados y dónde tendrás que invertir más tiempo. Una vez que has realizado todos los pasos anteriores, necesitas encontrar los cursos, contenidos y actividades para lograr todo lo anterior.

Pasó 5: Implementa el programa de capacitación

Luego de comunicar el programa y asegurarte de que toda la infraestructura y aspectos logísticos estén preparados, es momento de poner en marcha el programa de capacitación.

Pasó 6: Obtener feedback y evaluar los resultados

- Una vez concluido el programa de capacitación de personal, es momento de obtener la retroalimentación de todos los participantes y, sobre todo, evaluar su efectividad.
- Puedes evaluar tu programa de capacitación a través de entrevistas y encuestas en línea y así conocer si a los empleados les ha gustado la capacitación, si han logrado conseguir los objetivos pedagógicos y si la recomendarían a otros compañeros.
- Todos estos datos no deben servirte sólo para evaluar el programa de capacitación que has realizado, sino también para que todo ese feedback se convierta en una experiencia de aprendizaje que te sirva para realizar mejoras en el futuro.

3.4.1.1. Identificación de la necesidad

La capacitación es una herramienta privilegiada para progresar, desarrollar y mejorar competencias, para incentivar hábitos positivos de trabajo, para pensar formas alternativas de gestionar y de resolver situaciones complejas, para descubrir maneras más eficaces de

gerenciar y para profundizar en el entendimiento de los procesos de la propia empresa. El éxito de una organización y la satisfacción de las necesidades de sus clientes, depende de una empresa u organización bien gestionada, integrada y controlada en tiempo real en la que fluye la información eficientemente. El medio más económico para lograr la diferenciación y aumentar ventas es el servicio al cliente. Así mismo, un buen servicio al cliente debe implicar el conocimiento de las políticas dispuestas por la Gerencia, en relación del servicio al cliente, disposición de las políticas de una estructura profesional organizada, en donde las funciones y responsabilidades estén debidamente asignadas, además de poseer una cultura de mejoras orientadas al cliente. Un cliente satisfecho recomendará de buena forma a la empresa, un cliente insatisfecho hablará mal de la empresa u organización [13].

En el transcurso de nuestra pasantía en el área de Operaciones los meses de octubre y noviembre se observó que en diferentes ocasiones hubo molestia y reclamos de los usuarios, como ser la mala atención, falta de comprensión, falta de empatía al usuario de parte de los operarios técnicos que emiten las Cédula de Identidad y Los tramites de Licencia de conducir, donde se refleja que los operadores no superan las expectativas de los usuarios.

3.4.1.2. Objetivo de la capacitación

La capacitación propuesta tiene como objetivo mejorar la atención al cliente por parte de los operadores, y reforzar el compromiso con la institución SEGIP.

3.4.1.3. Alcance de la capacitación

El presente programa de capacitación será dirigido a todos los operadores técnicos y jefes del área de Operaciones de la institución SEGIP - Central -Tarija

3.4.1.4. Selecciona los cursos o contenidos de capacitación más adecuada

En la siguiente tabla se presenta las temas seleccionadas y recomendadas para llevar a cabo este programa de capacitación de acuerdo a las necesidades identificadas anteriormente por parte de los operarios, en atención al cliente.

[13] Pamela Caces Araneda, Gestión de RRHH, agosto 2014

Tabla No. 19 Temas Seleccionados para la Capacitación

NO.	TEMAS	DIRIGIDO
1	<p>Motivación al personal</p> <p>Generar un ambiente cómodo</p> <p>Incentivos económicos</p> <p>Reconocimientos</p> <p>Frases positivas</p> <p>Celebrar los avances profesionales de cada empleado</p>	<p>A los jefes de operaciones de la institución SEGIP- Central -Tarija</p>
2	<p>Claves para una atención de calidad</p> <p>Escuchar</p> <p>Empatía</p> <p>Disponibilidad/inmediatez</p> <p>Solucionar sus problemas</p> <p>Respeto/amabilidad</p> <p>Recordar al cliente</p> <p>Estar bien informados</p> <p>Anticiparse a sus necesidades</p>	<p>Todos los operadores activos y los de apoya para el plan de contingencia.</p>
3	<p>Tipos de clientes y claves para tratarlos</p> <p>El cliente infeliz:</p> <p>El cliente quejoso</p> <p>El cliente impaciente</p> <p>El cliente amigable:</p>	<p>Todos los operadores activos y los de apoya para el plan de contingencia.</p>

Fuente: Elaboración propia

3.4.1.5. Metodología

De igual manera la metodología para llevar a cabo estos temas sugeridos será mediante talleres este se desarrollará en sesiones teórico – prácticas con un alto nivel de participación, exposición y comentarios de casos prácticos y supuestos reales de éxito y de fracaso, vídeos y ejercicios de entrenamiento en el aula.

3.4.1.6. Implementación del programa

A continuación, se detallará los recursos necesarios para llevar a cabo este programa de capacitación.

- **Humanos:** Lo conforman los participantes, facilitadores y expositores especializados en la materia, como: licenciados en administración, especialista en gestión de RRHH, entre otros.
- **Infraestructura:** Las actividades de capacitación se desarrollarán en ambientes adecuados proporcionados por la institución de SEGIP.
- **Mobiliario, equipo y otros:** Está conformado por carpetas y mesas de trabajo, pizarra, marcadores de agua, equipo multimedia, (computadoras, proyectoras), y ventilación adecuada.

3.4.1.7. Cronograma del programa de capacitación

Los cronogramas son herramientas útiles que se ocupan de medir las distintas tareas de un proceso en relación con los plazos previstos, son una guía, una referencia a seguir con logro de los objetivos, el cual nos permite visualizar las fases y tareas que hemos de realizar a si con su grado de ejecución, de esta manera para tener claro sobre cómo debe desarrollarse el programa de capacitación y las fechas estimadas para su cumplimiento se muestra el cronograma a continuación:

Tabla No. 20 Cronograma de Actividades del Programa de Capacitación

N O.	TEMAS ELEGIDOS	RESPONSABLE	FECHA ESTIMADA	FRECUEN CIA	OBSERVACIONES
1	Motivación al personal.	Los responsables son: 1.- Encargado/a departamental del área de Operaciones (Tarija)	Realización al inicio de cada semestre	2 veces al año	El encargado del área de operaciones coordinará con el director general departamental para adquirir los servicios de un experto en las temáticas que expondrá.
2	Claves para una atención de calidad hacia el cliente.	Los responsables son: 1.- Encargado/a departamental del área de Operaciones (Tarija)	Realización al inicio de cada cuatrimestre Nota: Se tiene que realizar los dos temas propuestos a la vez	3 veces al año	El encargado del área de operaciones coordinará para adquirir los servicios de un experto en las temáticas que expondrá.

3	Tipo de clientes y las claves para tratarlos.	Los responsables son: 1.- Encargado/a departamental del área de Operaciones (Tarija)			
---	---	---	--	--	--

Fuente: Elaboración propia

3.4.1.8. Evaluar los resultados

- Se realizará un cuestionario de lecciones aprendidas a los operadores integrantes del programa de capacitación, tomando en cuenta su opinión del curso que realizó.
- Evaluación del grado de conocimiento que obtuvieron los operadores participantes del programa de capacitación y cómo han desarrollado los objetivos de aprendizajes establecidos.
- Se efectuarán evaluaciones prácticas realizadas por supervisores y jefes en terreno con el fin de verificar cuanto fue lo aprendido por el participante.
- Evaluación de desempeño por parte de los participantes del curso del programa de capacitación, verificando los cambios en la conducta de trabajo.

Para realizar la evaluación de resultados en este programa de capacitación a los operadores se propone un modelo de un cuestionario que puede ser utilizado (**Ver Anexo 26**).

**ANÁLISIS DE LA
MEMORIA DE
EXPERIENCIA
PROFESIONAL**

4. ANÁLISIS DE LA MEMORIA DE EXPERIENCIA PROFESIONAL

De acuerdo a la experiencia adquirida en los meses de septiembre, octubre y noviembre de pasantía y de acuerdo a las actividades desarrollada y detalladas anteriormente en este trabajo, se puede especificar lo siguiente:

Según Robert L. Katz (1974), existen tres habilidades importantes para un desempeño administrativo exitoso: técnica, humana y conceptual.

- **Habilidades técnicas:** Las habilidades técnicas incluyen el uso de conocimientos específicos y la facilidad para aplicar técnicas relacionadas con el trabajo y los procedimientos. Las habilidades técnicas se relacionan con el hacer, es decir, con el trabajo con “objetos”, ya sean físicos, concretos o procesos materiales. Algunas de ellas pueden ser las habilidades en contabilidad, programación de computadoras, ingeniería, etcétera.
- **Habilidades humanas:** Las habilidades humanas se relacionan con el trato con las personas, y se refieren a la facilidad de relación interpersonal y grupal. Incluyen la capacidad de comunicarse, de motivar, coordinar, dirigir y resolver conflictos personales o grupales, en otras palabras, se refieren a la interacción personal. El desarrollo del trabajo en equipo, la incentivación a la participación sin temor, y el desarrollo de las personas son ejemplos característicos de dichas habilidades.
- **Habilidades conceptuales:** Las habilidades conceptuales implican una visión de la organización o de la unidad organizacional de manera conjunta, la facilidad de trabajar con ideas, conceptos, teorías y abstracciones. Un administrador con habilidades conceptuales se encuentra apto para comprender las diversas funciones de la organización y complementarlas entre sí. Puede entender cómo se relaciona la organización con el ambiente y cómo afectan los cambios en una parte de ellas a las demás. Las habilidades conceptuales se relacionan con el pensamiento, el razonamiento, el diagnóstico de las situaciones y la formulación de alternativas para la

solución de problemas.

4.1. Habilidades y competencias desarrolladas

La presente modalidad de Experiencia Profesional, nos permitió desarrollar habilidades técnicas, las que contribuyen a nuestra formación como futuros profesionales, tales como ser:

- Capacidad para trabajar de manera conjunta con personas, grupos.
- Capacidad para actuar en la resolución de las situaciones particulares de trato y socialización con las personas.
- Conocer las normativas de gestión del área de trabajo (manual de procesos y procedimientos para la emisión de Cédulas de Identidad)
- Capacidad de comunicación y coordinación con las personas de las diferentes áreas de trabajo.
- conocimientos de equipos y herramientas.

4.2. Habilidades Humanas

Las habilidades humanas son importantes ya que se aplica de forma concreta, funciones administrativas propias de la carrera de administración de empresas. Para esta pasantía se requirió contar con las siguientes habilidades:

- Amplio criterio.
- Capacidad de concentración.
- Coordinación.
- Organización.
- Sentido de responsabilidad.
- Habilidad para interactuar y trabajar con personas.
- Comunicar las ideas a los compañeros de trabajo.
- Entender los pensamientos que los usuarios quieren transmitir.
- Ser ágil con el análisis de situaciones conflictivas y problemáticas.
- Buen trato y amabilidad en la atención al usuario y el contacto con personal de otras instituciones.

- Trabajo bajo presión y manejo del estrés

4.3. Habilidades Conceptuales

Las habilidades conceptuales de este proceso de experiencia profesional están relacionadas a ideas y conceptos, que se nos imparte como estudiantes pasantes, por parte de la institución de SEGIP, en la cual desarrollamos nuestras funciones; la instrucción, enseñanza, modelos y herramientas que nos imparten para el desarrollo de nuestras funciones, los cuales son:

- Habilidad de ver a la institución de SEGEIP como un Todo.
- Como la institución de SEGIP se relaciona con el medio externo.
- Como los cambios ocurridos en una de sus partes como Organización afectan al resto.

4.4. Aplicaciones de conceptos administrativos

Para las actividades desarrolladas en transcurso de los tres meses de pasantía se tomó en cuenta diferentes conceptos adquiridos por nuestra formación universitaria tales como:

4.4.1. Eficiencia:

Una de la actividad desarrolladas en el área de Archivos fue la verificación de certificados de Nacimiento validos a partir de julio del 2007, en el cual se nos asigno diferentes recursos para cumplir con el objetivo entre ellos: computadoras, scanners, guantes, barbijos, engrampadoras, saca grapas entre otros, el cual se hizo el uso correcto de todos los recursos que se nos asigno.

Para poder avanzar mucho más rápido se tomo una decisión de cambiar el proceso de verificación de esta manera optimizar los recursos, en este caso el tiempo donde se logro hacer de 800 hasta 2000 verificaciones por día para así lograr el objetivo de verificación mucho antes de la fecha prevista, como pasantes recibimos los agradecimientos por parte del auxiliar de Archivos el Sr. Remberto Do Santos por el apoyo y a ver cumplido el objetivo de verificación de todos los certificados tanto de Bermejo, Villa Montes, Yacuiba y de la ciudad de Tarija mucho antes de la fecha estimada.

Según Idalberto Chiavenato, *eficiencia* "significa utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles.

4.4.2. Eficacia:

Una de la actividad desarrollada en el área de Archivos fue la verificación de certificados de Nacimiento validos a partir de julio del 2007 donde auxiliar de Archivos el Sr. Remberto Do Santos nos indico que debíamos realizar 800 verificaciones por día. De esta manera se logro cumplir con el objetivo.

Para Koontz y Weihrich, la *eficacia* es "el cumplimiento de objetivos".

Según Robbins y Coulter, *eficacia* se define como "hacer las cosas correctas", es decir; las actividades de trabajo con las que la organización alcanza sus objetivos.

4.4.3. Delegación de autoridad:

En el área de operaciones se nos delego autoridad para realizar alguna funciones en el cargo de Responsable de Operaciones, entre las funciones que realizamos fueron verificación de certificados médicos, verificación de los informes de producción de cada operador, habilitación de pagos entre otras funciones más, siendo consientes de los que significaba la delegación de autoridad y el compromiso que teníamos ante las funciones que realizamos como pasantes, para algunos autores la delegación de autoridad es:

Para F. Tannenbaum, (Concepto de Administración), se entiende como Delegación de Autoridad al mecanismo por medio del cual un superior cede un poco de su poder y responsabilidad a alguno o algunos de sus subordinados, con el fin de poder compartir tareas, y dedicarse a temas de mayor urgencia o especialización.

Según Ignacio Burgos, en su libro "Gerencia y Decisiones" , la delegación es la acción de dar autorización a otro para que actúe en lugar de uno. La delegación es establecer una autoridad descentralizada con un control centralizado.

4.4.4. Manual de procedimientos:

En nuestra experiencia como pasantes en el área de operaciones tuvimos contacto directo con los usuarios, lo cual nos llevo a utilizar el manual de procedimientos para dar una mejor información que en muchas ocasiones se presentaban casos como, por ejemplo:

- Los usuarios preguntaban porque es un requisito la TIP (tarjeta de identificación personal) para hacer algunos trámites.
- Consulta de requisitos para realizar brigadas móviles
- Consulta de requisitos para sacar cédulas de identidad por primera vez

De esta manera para dar una respuesta clara y objetiva se procedió a revisar el manual de procedimientos de emisión de Cédulas de identidad de la institución de SEGIP. De esta manera saber los procedimientos a realizar sistemáticamente como dice este autor:

Ortega (2009, p.8) señala que un manual de procedimientos es un documento que describe en forma lógica, sistemática y detallada las actividades de una institución o unidad organizativa de acuerdo con sus atribuciones y tomando en cuenta lo necesario para la ejecución eficiente de las mismas, generalmente señalan quién, cómo, cuándo, dónde y para qué han de realizarse estas actividades.

4.4.5. Toma de decisiones:

En algunos momentos de nuestra pasantía en el área de operaciones se tuvo que tomar algunas decisiones como:

- Según la autoridad delegada de responsables en el área de operaciones se tomo una decisión de ordenaran y pacificar a los usuarios que querían entran el conflicto con los operadores.
- Se tomo decisiones al momento de atender a los usuarios en sus trámites. Ejemplo:
Se tomo la decisión de hacer pasar a los usuarios solo con el sello de la encargada de operaciones para que puedan proseguir con su trámite de emisión de licencia de conducir.

Para Idalberto Chiavenato. *La toma de decisiones es el proceso de análisis y escogencia entre diversas alternativas, para determinar un curso a seguir.*

Según Samuel C. Certo. *La toma de las decisiones es la mejor elección de la mejor alternativa con el fin de alcanzar unos objetivos, basándose en la probabilidad.*

4.4.6. Organización:

En el transcurso del mes de octubre y noviembre realizamos la tarea de revisar la producción diaria de todos los operadores que emiten cédulas de identidad y licencias de conducir el cual se tenía que organizar la documentación por fechas y por meses para su posterior informe general y la vez bajar toda esa documentación al área de archivos.

Chiavenato (1998) señala que "**Fayol (1916)** define Organización como: *proporciona todos los elementos necesarios para el funcionamiento de la empresa puede dividirse en material y social.*

4.4.7. Coordinación:

En nuestra pasantía muchas veces se tuvo que coordinar para realizar algunas actividades, tal es el caso que entre los dos tuvimos que coordinar ciertas actividades para poder facilitar el trabajo, por ejemplo en una ocasión mientras uno realizaba la verificación de certificados médicos en el sistema mientras el otro tenía que realizar la verificación de los informes de los operadores emitidos por día y así viceversa.

Chiavenato (1998) señala que "**Fayol (1916)** define: *La coordinación armoniza todas las actividades de la empresa, facilitando el trabajo y los resultados. Sincroniza recursos y actividades en proporciones adecuadas y ajusta los medios a los fines.*

4.4.8. Control:

Los operadores técnicos diariamente emiten Cédulas de identidad como licencias de conducir y al finalizar el día cada operador realiza el informe de cuantas cédulas y licencias realizó, esta información es presentada en la "**hoja de control de entrega diaria de documentación por las/los técnicos operadores al funcionario verificados UNA/EM/EXT/FORM No.04/LC**" con la delegación de autoridad que se nos dio una de las funciones que realizamos y que se explico anteriormente en el capítulo 2 fue la verificación para controlar que toda la

documentación presentada por los operadores en el informe este correctamente llenado y con sellos correspondientes, o caso contrario se les devolvía para su corrección.

Chiavenato (1998) señala que "**Fayol (1916)** define **Control como:** *consiste en la verificación para comprobar si todas las etapas marchan de conformidad con el plan adoptado, las instrucciones transmitidas y los principios establecidos. Su objetivo es ubicar las debilidades y errores para rectificarlos y evitar su repetición.*"

CONCLUSIONES

Y

RECOMENDACIONES

5.CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones:

Luego de los 3 meses de pasantía y desarrollar las actividades tanto en el área de archivos y operaciones que se nos asignaron dentro de la institución SEGIP-Central -Tarija y posterior experiencia como pasantes se emite las siguientes conclusiones:

5.1.1. Conclusiones en el área de Archivos

- Cuando el área de operaciones locita una TIP de un usuario, el encargado de operaciones envía un correo electrónico solicitando que se suba la TIP al sistema, y al momento de buscar la documentación, se pudo evidenciar que lleva mucho tiempo en la búsqueda física de la TIP (tarjeta de identificación personal) por la gran cantidad de documentación que se maneja.
- El personal que está en el área de Archivos en su mayoría no cuenta con un perfil adecuado para ejercer estos cargos, esto se pudo evidenciar con la documentación que cada uno presenta en su POA individual.
- El auxiliar de archivo nos indicó que hasta la fecha no se realizó ninguna capacitación en el cuidado de la documentación y la encargada del área de Archivos no gestiono ningún tipo de capacitación para su personal.
- El área de archivos no cuenta con los scanner necesarios para realizar una digitalización masiva, pues en el mes de septiembre se digitalizo diferentes certificados donde se pudo ver que los scanner no eran los adecuados para este tipo de trabajo por el tiempo que llevaba digitalizar.
- Desde el punto de vista de los RRHH el personal de área de Archivos no está motivado ni comprometido con la institución en dar un buen servicio, debido que en la institución no se inculca o se promueve el buen servicio ni se les motiva por parte del Director de SEGIP.

5.1.2. Conclusiones en el área de Operaciones

- En el transcurso de nuestra pasantía en el área de Operaciones (octubre y noviembre) de la presente gestión se pudo observar que en ocasiones la capacidad de operadores no abastece a la demanda.
- Los usuarios que realizan tramites de Licencias de Conducir, al momento de obtener físicamente su licencia tienen que esperar demasiado tiempo y solo existe un operador que emite físicamente las Licencias de conducir.
- Los operadores que emiten cédulas de identidad en total son 8 en el área de operaciones, cuando la afluencia de las personas es demasiada alta (temporadas altas), los operadores que se cuenta no abastecen la demanda.
- Según los cuadros de la gestión 2016, 2017, 2018, (2019 hasta el mes de octubre) nos muestra una cantidad similar de personas que fueron atendidas para tramitar Cédulas de Identidad y Licencias de Conducir
- Según la teoría de líneas de esperas y utilizando el sistema M/M/c en el área de operaciones se determinó que el sistema es inestable debido que la tasa promedio de servicio es menor (32) a la tasa promedio de llegada (62).
- Según el cálculo de Intensidad de Tráfico (ρ), dio como resultado que ρ es igual a 1.9375, el cual indica se encuentra cargado el sistema lo cual tiene como resultado colas más largas y tiempos de espera más grandes en la área de operaciones en épocas altas.
- La falta de capacitación en la atención al cliente en el área de operaciones es deficiente.

- El personal de área de Operaciones en su mayoría no está comprometidos ni motivados en dar un buen servicio, esto debido a que la misma institución no les brinda una seguridad laboral ni les motivan y no hay una inquietud de parte del Director de SEGIP en mejorar esta situación.

5.2. Recomendaciones:

Luego de los 3 meses de pasantía y desarrollar las actividades tanto en el área de archivos y operaciones que se nos asignaron dentro de la institución SEGIP-Central -Tarija y posterior experiencia como pasantes se emite las siguientes recomendaciones:

5.2.1. Recomendaciones en el área de Archivos:

- Se recomienda al área de archivos que en el momento de la manipulación de la documentación se debe utilizar guantes de látex, barbijo y guardapolvo que se encuentra estipulada en el manual de procedimientos SEGIP.
- Para realizar una digitalización masiva se recomienda contar con los scanner que sean aptos para una digitalización masiva que se proponen en esta tesis.
- Se recomienda aplicar el programa de capacitación en manejo de documentación por la importancia del mismo.
- Se recomienda que, al momento de seleccionar y contratar al personal para el área de archivos, estos cuenten con un perfil en informática y archivística.
- Se recomienda que la institución debería cambiar el enfoque en cuanto a ser una institución pública y el manejo de los RRHH estos necesitan estar motivados y comprometidos con dar un buen servicio.

5.2.2. Recomendaciones en el área de Operaciones

- Se recomienda aplicar el programa de capacitación en atención al cliente a todos los

operadores que emiten cédulas de identidad y tramites de licencias de conducir y de igual manera al personal de apoyo.

- En temporadas altas donde la demanda de usuarios es más que la capacidad de atención, se recomienda activar el plan de contingencias propuesto.
- Se recomienda que el área de descarte pueda contar con el sistema de verificación de certificados médicos para agilizar los trámites.
- Se recomienda que al momento de seleccionar y contratar al personal para el área de operaciones estos cuenten con un perfil en informática.
- Desde el punto de vista de los RRHH para mejorar el desempeño de los operarios se recomienda que la institución pueda cambiar el enfoque que tiene aplicar nuevas estrategias en cuanto a RRHH, para motivarlos y que estos mismos estén comprometidos con la institución y por ende se mejorar mucho más el servicio actual.