

Propuesta de servicios para la e-secretaría de Universidad Experimental Antonio José de Sucre (UNEXPO)

Alfonso Carrillo Vásquez y Luís Rojas Valenzuela

Universidad Nacional Experimental Politécnica "Antonio José de Sucre"

Barquisimeto, Edo. Lara. Venezuela. E-mail: alfonsocarrillo@cantv.net; rojasbravo@cantv.net

Resumen

La introducción y desarrollo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) plantean al mundo educativo universitario nuevos retos de crucial relevancia, que la obligan a asumir diversas respuestas y alternativas. De allí que muchos procesos vinculados a la docencia y a la investigación han logrado un notable avance, lo cual ha resultado en la gestación y desarrollo de los campus virtuales universitarios. No obstante, los procesos vinculados a la gestión de funciones y servicios relacionados a las Secretarías todavía demuestran serias limitaciones. En tal sentido, en el presente estudio, partiendo de una revisión y análisis documental, se presentan puntualizaciones teóricas sobre *e-secretaría* y servicios estratégicos, algunas experiencias de secretaría virtual, los esfuerzos por una Secretaría Virtual y los resultados del estudio, mediante los cuales se propone los servicios estratégicos para la *e-secretaría* de la Universidad Nacional Experimental Politécnica "Antonio José de Sucre" (UNEXPO). Estos servicios se relacionan específicamente al área académica-administrativa y se muestran en detalle en atención a los siguientes rubros: (1) Asistencia al Consejo Universitario, (2) Actualización permanente del portal de la Secretaría", (3) Archivo Central, (4) Control de Estudios, (5) Proceso Nacional de Admisión de la UNEXPO. Cada uno de ellos se ha formulado a luz de la estructura vigente en la universidad y la normativa legal existente tanto en el ámbito institucional como nacional. Finalmente se incluyen las reflexiones finales del estudio.

Palabras clave: Secretaría virtual, gobierno electrónico, gestión universitaria, UNEXPO.

Proposal for the Service of the Secretariat E-Unexpo

Abstract

The introduction and development of Information and Communication Technologies (ICT) to the world posed new challenges for university education crucial importance that the decision to take and require different responses and alternatives. Hence, many processes related to teaching and research have made remarkable progress, which has resulted in the creation and development of virtual university campus. However, the processes involved in the management of functions and related services to the secretariats still show serious limitations. In this sense, the present study, based on a review and analysis of documents are theoretical points on e-secretariat and strategic services, secretary of virtual experiences, efforts by a Virtual Secretariat and the results of the study, through which proposes strategic services for e-secretary of the Universidad Nacional Experimental Politécnica “Antonio José de Sucre (UNEXPO). These services relate specifically to academic and administrative and shown in detail in response to the following: (1) Assistance to the University Council, (2) updating the website of the Secretariat”, (3) Central Archives, (4) Control Studies, (5) Process of National Admission UNEXPO. Each of them has been made in light of the current structure at the university and the existing legal regulation at both the institutional and national. Finally are the reflections of the study.

Key words: Virtual Secretariat, government, university management, UNEXPO.

Introducción

La ponencia tiene como propósito fundamental presentar lineamientos que permitan la incorporación de servicios estratégicos en una propuesta de *e-secretaria* o Secretaría virtual para la UNEXPO. Para ello se ha estructurado sobre dos vertientes importantes, una relacionada al nuevo vocablo e-secretaría, producto del “entramado de la cibercultura”, la sociedad de la información y del conocimiento, que se encuentra asociado a la ciberconexión, la inclusión y el ejercicio de la ciudadanía; y la otra, atinente a los servicios estratégicos, que se visualizan como productos intangibles que conceden valor a los consumidores al ser producidos. Así, se considera perentorio formular apreciaciones teóricas sobre estos dos aspectos a fin de garantizar una perfecta interpretación de los planteamientos.

E-Secretaría

El Instituto Internacional de la UNESCO para la Educación Superior en América Latina y el Caribe (IESALC-UNESCO) (2008), en la Conferencia Regional de Educa-

ción Superior de América Latina y el Caribe (CRES), plantea que la Educación Superior es un derecho humano y un bien público social y se reconoce el avance que han tenido los países de la región hacia una sociedad que busca cambios profundos, pero advierte que faltan transformaciones de fondo en las bases que sustentan el desarrollo de las sociedades, entre las cuales, una de las más importantes, es la educación y en particular la Educación Superior.

En este sentido, la misma conferencia en el aspecto sobre *Cobertura y modelos educativos e institucionales* plantea que las instituciones de Educación Superior de la región necesitan y merecen mejores formas de gobierno, capaces de responder a las transformaciones demandadas por los contextos internos y externos. Eso exige la profesionalización de los directivos y una vinculación clara entre la misión y propósitos de la institución y los instrumentos de gestión.

En esta línea de pensamiento, algunas universidades se han visto dinamizadas por procesos de reingeniería para reconstruir y adaptar sus entes estructurales, con la finalidad de ponerlos en sintonía con la nueva sociedad de la información y del conocimiento sobre la base de las TIC, y así configurar un escenario que permita articular, de for-

ma creativa y sustentable, su compromiso social con la comunidad a la que responde.

En atención a esto, y centrándose en la UNEXPO, específicamente en la Secretaría, puede afirmarse sobre la base de su Reglamento General (1994), que es una dependencia de nivel rectoral llamada a cumplir con una serie de procesos y trámites administrativos establecidos en el Capítulo II, Artículo 22 en el que se establecen las atribuciones del Secretario(a), tales como:

1. Ejercer la Secretaría del Consejo Universitario y dar a conocer sus resoluciones.
2. Refrendar la firma del Rector en los títulos, diplomas, decretos y resoluciones, expedidas por la Universidad.
3. Expedir y certificar los documentos emanados de la Universidad.
4. Ejercer la custodia del archivo general de la Universidad.
5. Publicar la Gaceta Universitaria, órgano trimestral que informará a la comunidad universitaria las resoluciones de los órganos directivos de la institución.
6. Cumplir las funciones que le sean asignadas por el Rector o por el Consejo Universitario.
7. Las demás que le señale este Reglamento.

Como puede deducirse, la Secretaría es una dependencia que atiende múltiples trámites y procesos administrativos de gran importancia para la vida intra y extra universitaria, los cuales se han venido realizando de una manera tradicional y se requiere hacerlos más expeditos a través del uso de las TIC, y así se estaría acatando los señalamientos de la Ley sobre Simplificación de Trámites Administrativos (1999), cuya intencionalidad es racionalizar las tramitaciones que realizan los particulares ante la Administración Pública, en este caso la universidad, mejorar su eficacia, pertinencia y utilidad para optimizar sus relaciones con los ciudadanos. Además, puede realizarse mediante la Internet y cualquiera de sus servicios con lo que se estaría dando cumplimiento al Decreto No 825 (2000), emanado de la Presidencia de la República y en plena vigencia, en el que se “Declara el acceso y el uso de Internet como política prioritaria para el desarrollo cultural, económico, social y político de la República Bolivariana de Venezuela”, o bien, al diseñar sistemas informatizados sobre la plataforma de software libre y cumplir el mandato del Decreto No 3.390 (2004), relacionado con el “Uso y desarrollo de Software Libre en la Administración Pública Nacional”.

Desde esta perspectiva, para los autores de este trabajo, la *e-secretaría* de la UNEXPO se visualiza como un ente

universitario de nivel rectoral, que desarrolla sus funciones sobre el uso de las TIC y e-gobierno con la intencionalidad de simplificar todos los procesos que le son inherentes y aproximar sus servicios estratégicos a los alumnos, docentes, comunidad universitaria en general e instituciones públicas o privadas.

Servicios estratégicos

En primer término es necesario apuntar, que existe una diferencia entre producción o fabricación y servicio; la primera se refiere a la creación de productos, es decir, incluye una noción de proceso, mientras que servicio, del latín *servitium* significa esclavitud y tiene asociada sólo las nociones de “servir” y “servicio” los cuales tienen que ver con la acción y el producto de la acción, mas no con un proceso de creación, como en producción o fabricación.

Para Hodge, Anthony y Gales (2003), los servicios son ofertas intangibles de valor que no tienen una forma física y que son proporcionados con el cliente, así pues, los servicios son de gran impacto a los consumidores por la interacción directa entre la empresa prestadora de servicio y el cliente.

En este orden de ideas, los mismos autores plantean que existe una diferencia entre tecnología de producción o fabricación y de servicio, que puede entenderse fácilmente a través de cinco dimensiones:

1. Tangibilidad: A medida que se pasa de una tecnología de producción o fabricación pura a una tecnología de servicios pura, el grado de intangibilidad crece, de manera que con servicios puros no hay salida tangible o concreta.
2. Estandarización: Los servicios tienden a estar menos estandarizados y más adaptados a las necesidades del cliente que las tecnologías de fabricación.
3. Participación del cliente: Los servicios involucran directamente al cliente en su proceso de producción.
4. Tiempo: Los servicios requieren producción y consumo simultáneos, esto es, para que tenga lugar la producción tienen que estar presentes tanto el productor como el consumidor.

5. Intensidad de mano de obra: Los servicios tienen que ser más intensivos que las tecnologías de fabricación.

Sobre la base de los planteamientos anteriores, los *servicios estratégicos* que puede ofertar la *e-secretaría* de la UNEXPO se visualizan como ofertas intangibles de valor para el cliente, en este caso, comunidad intra y extra universitaria, producidos por tecnologías de servicios soportados por TIC, considerando su calidad, por ello se cuidará con especial interés la percepción que tengan los clien-

tes de factores tales como confiabilidad, receptividad, competencia, acceso, comunicación, credibilidad y seguridad y la satisfacción de sus necesidades.

Algunas experiencias de Secretaría Virtual

Las universidades al igual que muchas instituciones públicas y privadas prestadoras de servicios, están siendo presionadas por una ciudadanía que ha comenzado a cuestionar la forma tradicional de hacer las cosas, por lo que no deja de ser significativa la consideración de las TIC como herramienta con enorme potencial para configurar estructuras organizativas y modelos de gestión que permitan ofrecer una respuesta única, ágil, eficiente, de calidad y transparente para todos los miembros de la comunidad académica y de los ciudadanos en general.

En el marco del uso cada día más exigente de las TIC, las Instituciones de Educación Superior deben ser dotadas de formas organizativas y de gestión pensadas para las prácticas pedagógicas en la virtualidad, ya que pretender replicar el modelo clásico presencial de gerencia y organización universitaria puede llevar, a corto plazo, al fracaso de proyectos no innovadores. Es por ello que las TIC han operado en la transformación sobre los procesos de gestión académica y administrativa, a través de las respectivas unidades de gestión siendo las primeras que de manera rutinaria incorporaron en sus tareas innovaciones generadas por estas herramientas. Tal como lo expresa (Torres, s.f.),

(...) su aplicación mediante los nuevos recursos telemáticos constituye un claro ejemplo de ahorro de trabajo y de recursos necesarios, y en definitiva de la reducción del "ruido" que las universidades, como complejas máquinas burocráticas, acaban generando entre sus usuarios. Además de una potencial mayor transparencia de sus procesos y decisiones, dado el mayor caudal informativo que puede situarse al alcance de los usuarios o del público en general.

Los procesos de modernización e innovación generados a partir de la incorporación de las TIC, han propiciado que numerosas instituciones de educación superior hayan hecho suyas las prácticas operativas de la Secretaría Virtual. Lo cual es constatable cuando se revisan los portales electrónicos de algunas universidades entre las cuales destacan:

La Universidad de Murcia (2008) a través de su portal señala, que la Secretaría Virtual Universitaria (SV) es un servicio a la disposición de alumnos, personal docente y de administración, con el objeto de facilitar y acercar al usuario a la utilización de ciertos servicios que actualmente prestan las Secretarías de los Centros y en otros Servicios Universitarios.

A través del icono de Secretaría Virtual se accede a todas las opciones disponibles en ese momento. Entre ellas destaca: Carné Inteligente (CI) con el cual se puede consultar el estado de solicitud de beca, consulta de expediente, consulta de nóminas, inscripción en prácticas en empresas, reserva de instalaciones deportivas, entre otros.

Igualmente, la Universidad de Sevilla (2008), ofrece a todos los estudiantes matriculados la posibilidad de realizar diversas consultas de sus datos académicos sin necesidad de hacerse presente en las Secretarías de sus Centros. Las operaciones que los estudiantes pueden hacer son: comprobar la actualización de sus datos personales; consultar el estado de su solicitud de beca; consultar el estado de su expediente académico: qué asignaturas tiene superadas; cuántos créditos le quedan para finalizar sus estudios y de qué tipología; qué nota tiene en determinada asignatura; en qué convocatoria se encuentra una determinada asignatura; consultar la matrícula del curso actual o de un curso anterior; a cuánto asciende el importe de la matrícula; consultar las actas de cualquier asignatura en la que haya estado matriculado alguna vez; solicitar una cuenta de correo universitario; poder cambiar su código secreto PIN del carné universitario, entre otros.

Por su parte, la Universidad de Zaragoza - Centro Universitario de Lenguas Modernas (2008), a través del portal Secretaría Virtual Campo Zaragoza presta los siguientes servicios: Acceso (expediente, preinscripción, matrícula, prueba nivel, entre otros...), profesorado, horarios 2007-08, catálogo de la Biblioteca (material sala autoaprendizaje, campus San Francisco), resultado del Sorteo de Preinscripción. Además, presenta diversos enlaces relacionados con la ubicación de cursos, como: Titulación, personal, salas de autoaprendizaje, guías académicas, secciones, examen on-line y alumnos.

Otra experiencia importante se encuentra en la Universidad Nacional de Educación a Distancia. (2008), cuyo servicio de Secretaría Virtual proporciona consulta y gestión académica a través de Internet de manera personalizada y segura desde cualquier ordenador con acceso a la red. Para utilizar el servicio, el estudiante deberá tener el identificador de usuario que se proporciona en la matrícula.

Los servicios que ofrece la Secretaría Virtual son los siguientes: Cuenta de correo electrónico de estudiante, cambio la clave de acceso a los servicios (Gestión de la clave de acceso a la Secretaría Virtual), consulta de expediente académico del estudiante y consulta de calificaciones, consulta del estado de su solicitud de beca, consulta del estado de su solicitud de título y consulta del estado de su solicitud de matrícula.

La Universidad de Córdoba (UCO) (2008), presenta otra experiencia de singular importancia, ya que desde hace varios años ofrece vía *Web* la posibilidad de consultar las bases de datos corporativas, en el portal denominado Secretaría Virtual, que agrupa todas estas funcionalidades para que el usuario pueda conocer e identificar fácilmente los servicios prestados. Este portal es el resultado del trabajo conjunto de muchos servicios universitarios que han colaborado para acercar la gestión a los usuarios finales. Sus funciones se amplían y extienden año tras año, convirtiendo este portal en la herramienta natural para interactuar con buena parte de los servicios centralizados: entre ellos: Directorio (Buscador de adscripción y datos de contacto del personal de la UCO por diversos criterios de búsqueda), tarjeta inteligente universitaria (en colaboración con Santander Central Hispano), uso para acreditación universitaria, préstamo de libros en Biblioteca, tarjeta deportiva, Gran Teatro, transporte urbano (bonobús estudiantil), acceso a recintos y aulas de informática, control de presencia, monedero electrónico, Tarjeta 4B Maestro; Docencia e investigación (Acceso identificado a listas de clase, programa Metis de gestión de la investigación, SigID, Aula virtual, encuestas y cuestionarios); Estudiantes (Acceso identificado a datos personales y de carácter universitario, expediente académico, sistema de automatrícula y convocatorias públicas); Gestión económica (Acceso identificado a unidades de gasto adscritas a proyectos y convenios de investigación, y al funcionamiento de departamentos, grupos de investigación, programas de doctorado y postgrado, servicios universitarios, entre otros.) y Gestión de personal (Acceso identificado a datos administrativos, control de presencia, nómina).

En el caso venezolano, se destaca la Universidad del Zulia (2008), creando un sitio *Web* mediante el cual se adelantan procesos vitales como la admisión, el cual se inicia con el registro en línea de los aspirantes siguiendo los lineamientos del Consejo Nacional de Universidades (CNU), como requisito indispensable para presentar la prueba interna de carácter vocacional, cuyos resultados pueden ser consultados y obtener la respectiva constancia vía *Web*. Además cuenta con un Sistema de Servicios Bibliotecarios (SERBILUZ), Certificación de Documentos y Consulta de Publicaciones a través del (SAILUZ), Centro de Información Referencial, entre otros.

La Universidad Nacional Experimental del Táchira (2008), ofrece a través de su página Web accesos directos a varias dependencias administrativas importantes, entre las que destacan: Control de Estudios, donde pueden rea-

lizar diversas solicitudes, adelantar procesos de cálculo de índice y carnetización, información a los graduandos y descarga de planillas; Admisión, mediante la cual se ofrecen datos sobre el examen de admisión y cursos propedéuticos; Calendario académico; Resoluciones de los Consejos, Superior, Universitario y Académico; Formación permanente; Pregrado y Postgrado.

Estas experiencias permiten visualizar los múltiples beneficios que la configuración y soporte de espacios funcionales virtualizados, lo cual supone disponer de sectores en el ciberespacio para apoyar o sustituir tecnológicamente las actividades académicas y administrativas realizadas físicamente en los espacios tradicionales, de modo que su virtualidad se potencie.

La UNEXPO y los esfuerzos por una Secretaría Virtual

La UNEXPO es una institución fundamentada en los principios de la educación politécnica y orientada hacia la búsqueda de la verdad, el afianzamiento de los valores trascendentales del hombre y la realización de una función rectora en la educación, la cultura, la ciencia y la tecnología mediante actividades de docencia, investigación y extensión. Es una institución experimental con estructura dinámica adaptable al ensayo de nuevas orientaciones en la formación integral del individuo.

En atención a esto, la Secretaría de la UNEXPO ostenta una estructura organizativa, conformada por una Unidad Central de Archivo y Correspondencia, Secretaría Ejecutiva del Consejo Universitario, Unidad Central de Admisión y Control de Estudios y la Comisión Central de Reválidas. Actualmente dicha estructura no está respondiendo como debería a las exigencias de la sociedad actual, la cual solicita respuestas inmediatas sobre actas, resoluciones y documentos de carácter oficial, a la par de requerir información sobre otros tópicos de su interés, y que bien pudiera la Secretaría darle respuesta a través de sistemas de información, que provean datos oportunos y en tiempo real sobre las actividades realizadas en sus distintas unidades; adelantando procesos de gestión documental integral; optimizando, unificando y divulgando protocolos; produciendo asistencia legal y estableciendo controles en algunos procesos administrativos.

Conscientes de la necesidad perentoria de adaptar las estructuras universitarias a los nuevos retos que impone la dinámica de la sociedad actual, sobre la base de las tecnologías de la información y comunicación, se plantea una propuesta

de *e-Secretaría* para la UNEXPO sobre los principios del e-gobierno, desde la perspectiva señalada por Bonnefoy (2004) al plantear que gobierno electrónico es la capacidad que ofrecen las TIC para desarrollar y ofrecer información y servicios públicos a través de medios telemáticos, habitualmente Internet. Además, Bustamante (2007) plantea que la propuesta incluiría la observancia de los derechos humanos de cuarta generación intrínsecamente relacionados con la capacitación de los ciudadanos para disfrutar de las posibilidades de realización personal que aportan las TIC.

Vale señalar que este último aspecto se operacionaliza a través de la inclusión digital, la cual posee tres sentidos principales: (a) incide sobre la ampliación del concepto de ciudadanía, entendida como la capacidad para interactuar con las administraciones a través de redes de información y para acceder a servicios más complejos y simples de utilizar; (b) socioeconómico en la lucha contra la exclusión digital, ejemplo de ello sería la inserción de colectivos marginales en el mercado de trabajo en la sociedad de la información, promoviendo políticas de profesionalización y capacitación y (c) hace referencia a un conjunto de políticas de educación ciudadana con el objetivo de crear una inteligencia colectiva que asegure una inserción autónoma de cada país en el mundo globalizado.

Algunos servicios estratégicos para la e-Secretaría de la UNEXPO: Resultados del estudio

Desde la perspectiva de una gestión con calidad y con base en la estructura organizativa vigente en la UNEXPO, a la Secretaría le corresponde atender varias áreas académica-administrativa de la vida universitaria, entre ellos se consideran: (1) Asistencia al Consejo Universitario, (2) Actualización permanente del portal de la Secretaría, (3) Archivo Central, (4) Control de Estudios, (5) Proceso Nacional de Admisión de la UNEXPO. Seguidamente se presentan aportaciones concretas para cada una de las áreas.

Asistencia al consejo universitario

Se cree necesario la creación de un “**Sistema de Apoyo al Consejo Universitario**” (SIACU) con el objetivo de automatizar los procesos habituales que se realizan ordinariamente al ejecutar las reuniones formales de los consejeros, como lo es la agenda y el registro de decisiones; así como también para mantener una plataforma de trabajo basada en las tecnologías de la información y comunicación.

Actualización permanente del portal de la secretaría

A través de la página *Web* de la Secretaría se puede brindar a la comunidad intra y extra universitaria diversas informaciones relacionadas con la propia Secretaría (misión, visión, funciones, organigramas y proyectos), publicaciones sobre Gacetas Universitarias, decisiones y reglamentos (prácticamente en tiempo real), eventos del Consejo Universitario, procesos de admisión y actos de grados, entre otros.

Archivo central

Se requiere de la existencia de un Archivo Central, técnicamente estructurado (Archivos de Gestión, intermedio e histórico) ubicados en las diferentes unidades en los cuales deben cumplirse las normas y estándares vigentes de la archivología y los ciclos normales de los documentos. Previamente debe realizarse la digitalización de los documentos existentes aplicando las diversas herramientas derivadas de la aplicación de las TIC.

Control de estudios

Se considera necesario la creación e instalación de un “**Sistema Integral de Control de Estudios**” (SICE) basado en la tecnología actual de telecomunicaciones, que interconecte de forma estable y segura los datos de la Dirección de Admisión y Control de Estudios (DACE) con los departamentos académicos, Oficinas de Bienestar y Servicios Estudiantiles, Oficinas de Planificación y la Secretaría del Rectorado, además de brindar mejoras en los servicios en DACE a los usuarios finales en la planificación académica. Vale señalar, que por ley, concretamente el Decreto No 3.390 (2004), relacionado con el Uso y desarrollo de Software Libre en la Administración Pública Nacional, en el cual establece claramente en su artículo 1 que la Administración Pública Nacional empleará prioritariamente Software Libre desarrollado con Estándares Abiertos, en sus sistemas, proyectos y servicios informáticos; por tal motivo, la tendencia sería el empleo de Software Libre, considerando aspectos plataformas abiertas, acceso a data y seguridad.

Proceso Nacional de Admisión de la UNEXPO

Esta es un área de significativa importancia, ya que se trata de atender de manera eficiente a los nuevos aspirantes a cursar estudios en la UNEXPO. En atención a esto,

se considera el diseño e instalación de la **Inscripción** en la modalidad **on-line** dispuesta en dos fases; la primera de **Preinscripción** a través del portal de la Secretaría siguiendo los pasos señalados; y la segunda, formalización de la Inscripción, este si es un proceso presencial, por cuanto el aspirante preinscrito debe consignar los requisitos en la sede de la UNEXPO.

Reflexiones finales

La virtualidad le ofrece a las instituciones de educación superior la posibilidad de crear entornos nuevos de relación en el desarrollo de los procesos de docencia, investigación y extensión, y como tales, deben ser tratados de forma distinta para extraer de ellos el máximo de su potencial. La riqueza de estos entornos, todavía en fase de exploración, es enorme y su poder reside en la capacidad de saber usarlos al máximo de sus posibilidades, pero para ello es necesario cambiar de hábitos y ser creativos.

Configurar una *e-secretaría* constituye una estrategia de innovación y modernización de los procesos de gestión de apoyo a la docencia, investigación y extensión de cara a la consolidación institucional de la calidad, pertinencia y excelencia en el sistema de educación superior. Es necesario asumir que las premisas aquí presentadas, solo es posible asumirlas desde una estrategia institucional de gobierno electrónico, que debe partir de una nueva orientación de la visión estratégica universitaria en materia de la infraestructura tecnológica, la automatización de procesos, el uso de redes y de Internet, la capacitación permanente y la inteligencia para la gestión.

Referencias

- BONNEFOY, Juan (2004). **Gestión Pública y Gobierno Electrónico**. Instituto Latinoamericano del Caribe de Planificación Económica y Social ILPES/CEPAL [documento en línea]. Disponible: http://www.eclac.org/ilpes/noticias/paginas/0/20270/Gesti%C3%B3n_P%C3%BAblica_y_Gobierno_Electronico_JCB.pdf [Consulta: 2008, Mayo 13].
- BUSTAMANTE, J. (2007). **Los nuevos derechos humanos: gobierno electrónico e informática comunitaria**. Enl@ce: Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento, 4 (2), 13-27.
- DECRETO No 825. (2000, Mayo 10). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, 36.955, Mayo 22, 2000.
- DECRETO No 3.390. (2004, Diciembre 23). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, 38.095, Diciembre 28, 2004.
- HODGE, B., ANTHONY, W. y GALES, L. (2003). **Teoría de la Organización**. Un enfoque estratégico. Pearson Prentice Hall: España.
- INSTITUTO INTERNACIONAL DE LA UNESCO PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR EN AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE (IESALC-UNESCO) (2008). *Conferencia Regional de Educación Superior de América Latina y el Caribe (CRES)*. [Documento en línea]. Disponible: http://www.me.gov.ar/spu/Noticias/Noticias_Universitarias2008/noticias_junio_2008_conferencia_regional_educ_superior.html. [Consulta: 2008, Junio 27].
- LEY SOBRE SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS (1999, Octubre 5). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, 5.393 (Extraordinario), Octubre 22, 1999.
- REGLAMENTO GENERAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL POLITÉCNICA "ANTONIO JOSÉ DE SUCRE" (Decreto N° 3.087). (1994, Enero 28). *Gaceta Oficial de la República de Venezuela*, 4.684 (Extraordinario), Febrero 01, 1994.
- TORRES, Cristóbal (s.f.). **El impacto de las nuevas tecnologías en la Educación Superior. Un enfoque sociológico**. Boletín de la Red Estatal de Docencia Universitaria. Vol2. N° 31. Documento en línea Disponible: <http://www.uc3m.es/uc3m/revista/VOL2NUM3/Activos/pdfs/Torres.pdf#search=%22educaci%C3%B3n%20superior%20y%20las%20TIC%22> Consulta: 2006, Julio 14.
- UNIVERSIDAD DE MURCIA (2008). *Secretaría virtual*. [Documento en línea]. Disponible en <http://www.um.es/atca/secretaria-virtual>. [Consulta: 2008, Abril 02].
- UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA - Centro Universitario de Lenguas Modernas. (2008). *Secretaría Virtual Campo Zaragoza*. [Documento en línea]. Disponible: <http://155.210.42.131/minos/inicio.asp> [Consulta: 2008, Abril 11].
- UNIVERSIDAD DE SEVILLA (2008). *Secretaría virtual*. [Documento en línea]. Disponible; <http://www.us.es/estudios/carne/secrevirt> [Consulta: 2008, Abril 11].
- UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA (2008). *Secretaría Virtual*. [Documento en línea]. Disponible: http://www.pizzicatoestudio.com/uco/7/7_2.html [Consulta: 2008, Abril 11].
- UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN A DISTANCIA (2008). *Secretaría virtual*. [Documento en línea]. Disponible: http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,1027505&_dad=portal&_schema=PORTAL [Consulta: 2008, Abril 11].
- UNIVERSIDAD DEL ZULIA (2008). *Servicios*. [Documento en línea]. Disponible: <http://www.luz.edu.ve/>. [Consulta: 2008, Mayo 02].