



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NUCLEO SUCRE
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA

SERVICIOS WEB: CASO INSTITUTO VENEZOLANO DE LOS SEGUROS SOCIALES

PRESENTADO POR:

Br.: González Jennifer

Br.: Ordaz Clarimar

Br.: Rodríguez María A.

ASESOR ACADÉMICO:

Econ. Msc. Rafael García

**TRABAJO DE CURSO ESPECIAL DE GRADO PRESENTADO COMO
REQUISITO PARCIAL PARA OPTAR AL TÍTULO DE LICENCIADO EN
CONTADURÍA PÚBLICA**

CUMANÁ, NOVIEMBRE DE 2008

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NUCLEO SUCRE
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA

SERVICIOS WEB: CASO INSTITUTO VENEZOLANO DE LOS SEGUROS SOCIALES

Trabajo de Curso Especial de Grado discutido y aprobado en la Universidad de
Oriente, según acta de fecha 03 de noviembre del 2008.

(Asesor Académico)
Econ. Msc. Rafael García

INDICE

DEDICATORIA	VII
AGRADECIMIENTOS	XI
LISTA DE FIGURAS	XVI
RESUMEN.....	XVIII
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I.....	4
EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES.....	4
1.1 Planteamiento Del Problema.....	4
1.2 Objetivos	6
1.2.1 General	6
1.2.2 Especificos	6
1.3 Justificación.....	7
1.4 Metodología Aplicada.....	8
1.4.1 Nivel De Investigación.....	8
1.4.2 Diseño De Investigación	8
1.4.3 Fuentes Para La Recolección De La Información.....	8
1.4.4 Técnicas E Instrumentos De Recolección De Datos.....	9
1.5 Marco Referencial.....	9
1.5.1 Antecedentes	9
1.5.2 Aspectos Teóricos Relacionados Con Las TIC.....	10
1.5.2.1 Definiciones De Las Tecnologías De Información Y Comunicación (NTIC).....	10
1.5.2.2. Objetivos De Las Tecnologías De Información Y Comunicación (TIC).....	11
1.5.2.3 Características De Las Tecnologías De Información Y Comunicación (TIC).....	11

1.5.2.4 Clasificación De Las Tecnologías De Información Y Comunicación (TIC).....	13
1.5.2.5 Importancia De Las Tecnologías De Información Y Comunicación (TIC).....	14
1.5.2.6 Ventajas Y Desventajas De Las Tecnologías De Información Y Comunicación (TIC)	15
1.6 Gobierno Electronico En Venezuela.....	17
1.6.1 Objetivos	17
1.6.2 Etapas En La Implantación Del Gobierno Electrónico	18
1.6.3 Bases Legales En Apoyo Al Desarrollo Del Gobierno Electrónico	19
1.6.4 Puesta En Práctica Y Logros Del Gobierno Electrónico En Venezuela	20
1.7 Bases Teoricas.....	25
1.7.1 Teoría Del Sector Salud	25
1.7.2 Teoría De Tecnologías De Información Y Comunicación	25
1.7.2.1 Tecnología.....	25
1.7.2.2 Redes	25
1.7.2.3 Protocolos De Red	26
1.7.2.4 Seguridad De Redes	26
1.7.2.5 Internet	26
1.7.2.6 Gestión Tecnológica	27
1.7.3 Definición De Términos Básicos.	28
1.7.3.1 Telecomunicaciones.....	28
1.7.3.2 Tecnologías De Información.....	28
1.7.3.4 Información.....	28
1.7.3.5 Internet	28
CAPITULO II	30
ASPECTOS GENERALES DEL INSTITUTO VENEZOLANO DE LOS SEGUROS SOCIALES.....	30
2.1 Reseña Histórica.....	30

2.2 Mision, Visión Y Objetivos Del I.V.S.S	31
2.2.1 Misión	31
2.2.2 Visión	31
2.2.3 Objetivos	32
2.3 Organización, Estructuras Y Funciones Del Sistema De Seguridad Social	32
2.3.1 Subsistemas	34
2.3.1.1 Subsistemas De Pensiones:	34
2.3.1.2 Subsistema De Salud:.....	35
2.3.1.3 Subsistema De Paro Forzoso Y De Capacitación Laboral.....	36
2.3.1.4 Subsistema De Vivienda Y Política Habitacional.....	36
2.3.1.5 Subsistema De Recreación.....	37
2.4 Principios Fundamentales De La Seguridad Social	37
2.5 Servicios Actuales Del IVSS	38
2.5.1 Cuenta Individual.....	38
2.5.2 Empresa.....	41
2.5.3 Pensiones.....	42
2.5.4 Indemnizaciones.....	43
2.5.5 Decreto 4269	44
2.5.6 Solvencia Mintra	44
CAPITULO III.....	45
IMPACTO EN LA GESTIÓN I.V.S.S	45
3.1 El Apoyo De La Tecnología En El Aumento En La Recaudación	46
3.2 Sane.....	47
3.3 Proyecto Tiuna	50
3.3.1 Acceso Al Sistema De Solicitud De Registro Tiuna.....	52
CAPITULO IV.....	76
ASPECTOS FUNCIONALES, TÉCNICOS Y ESTÉTICOS DEL PORTAL I.V.S.S.	
.....	76
4.1. Aspectos Funcionales Del Portal Del IVSS	76

4.1.1. Eficiencia Económica	76
4.1.2 Relevancia Para Los Usuarios.....	77
4.1.3 Facilidad De Uso.....	78
4.1.4 Autonomía Y Control Del Usuario	78
4.2 Aspectos Técnicos Y Estéticos Del Portal I.V.S.S.	78
4.2.1 Entorno Visual	78
4.2.2 Navegación.....	79
4.2.3 Interacción.....	79
4.2.4 Diseño Y Tecnología.....	79
4.3 Aspectos Positivos Y Negativos	80
4.4 Prospectiva	81
4.4.1 Mapa Del Sitio	81
4.4.2 Direcciones Y Teléfonos.....	81
4.4.3 Descarga De Formularios.....	81
4.4.4 Ofertas De Trabajo.....	81
4.4.5 Secciones Más Visitadas	82
4.4.6 Encuestas Para Mejorar La Página.....	82
CONCLUSIONES	86
BIBLIOGRAFIA	88

DEDICATORIA

A Dios por guiarme, iluminarme y cuidar de mis pasos.

A mi madre, **Marisol**, por ser tan luchadora, alegre y siempre mostrarse entusiasta ante todo. Tu buen ejemplo me ha demostrado lo que es ser madre y amiga al mismo tiempo.

A mi padre, **Ramón**, por ser mi guía, en todo momento, enseñándome el respeto, la dedicación y por darme la mejor educación del mundo.

A mi hermano, **Ramón** y a mi ahijado **Ricardo** (mi chiquitito) por ser tan importantes en mi vida. Espero les sirva de ejemplo.

Contar con ustedes ha sido la mejor forma de ganar. LOS AMO!!

González C. Jennifer C.

DEDICATORIA

Mi madre, Clara, quien con mucho amor y dedicación siempre ha estado pendiente de mi y es el pilar de mi vida...

Mi padre, Rafael por su apoyo constante...

Mi hermana, María Esther, quien me ha querido y cuidado como una segunda madre y en todo momento me ha hecho sentir que cuento y contare con ella...

Mi tía, Emira, por brindarme su ayuda y cariño...

Les dedico el haber logrado esta meta porque formaron parte de mis grandes motivadores y sin lugar a dudas Dios me dio la dicha de sentir su presencia a través de ustedes...

Ordaz R. Clarimar

DEDICATORIA

Dedicado A:

DIOS y a la VIRGEN DEL VALLE, por haberme guiado por el camino correcto y así poder lograr mi gran meta de ser profesional.

En especial a mi hijo JOSE IGNACIO, por ser mi tesoro más preciado y el mayor motivador para alcanzar esta meta, mi bebe bello TE AMO.

Mi padre ARQUIMEDES, por ser el mejor padre del mundo, digno de ser ejemplo para cualquier familia, luchador de sus sueños y metas. Gracias por darme tu apoyo incondicional, por todo el amor y confianza que depositaste en mí, de verdad papá mil gracias, este triunfo es tuyo. TE ADORO.

Mi mamá GLORIA, por estar siempre conmigo por darme las buenas costumbres y brindarme todo su amor. TE QUIERO MUCHO mamá lopo.

Mami MIGDALIA, por darme el ser, por contar siempre con ella, por todos los sacrificios que hizo para así poder llegar donde estoy, muchísimas gracias mami linda. TE AMO.

Mis hermanos ARQUIMEDES, ALEJANDRO, JOSE ANTONIO y DAVID, por ser un apoyo en los momentos que los necesite y en especial a mi hermano JUAN EDUARDO que aunque no este presente físicamente se que desde el cielo estas orgulloso de mi, nunca te olvidare. A todos, LOS AMO.

Mi esposo JOSE RAFAEL, por estar siempre a mi lado, en los momentos

buenos y malos apoyándome y por su gran comprensión, gracias. TE AMO.

Rodríguez B. María Antonieta

AGRADECIMIENTOS

Alcanzar las metas u objetivos propuestos en la vida es una de las satisfacciones mas grandes que se pueden experimentar; por ello quiero dar gracias a todas aquellas personas que de alguna manera participaron y me impulsaron para alcanzar este triunfo, en especial a:

Al profesor Rafael García por transmitir sus conocimientos y orientarme en la culminación de este trabajo. Gracias “tipo”, lo mejor para ti.

A mis compañeras de tesis y amigas, María Antonieta y Clarimar por ser especiales y permitirme compartir con ellas esta experiencia tan inolvidable, como lo fue la elaboración de este trabajo. Mucho éxito en sus vidas amiguis!

A toda mi familia, en especial a mis primis Liseth, Mercedes, Francys, Wuillerma, Norelkis, Marianella, Laura, Francys (marito) y María Eugenia, por ser tan importantes y por brindarme su apoyo y comprensión en todo momento.

A mi amiga de siempre Carla, por acompañarme desde mis comienzos y por ser mi confidente. Su amistad incondicional me ha enseñado mucho.

A Lola por brindarme algo más que amistad en todo este tiempo juntas.

A mis amigas, Angélica, Patricia, Yairoby y a mis amigos Adham, Héctor y Luis; porque de algún modo han aportado esencia en mi vida en los últimos años.

A María Esther por ayudarnos en la culminación de este trabajo.

Se que esto llenara de orgullo a los que de verdad me quieren. Los quiero.
Gracias a todos!!!! ☺

González C. Jennifer C.

AGRADECIMIENTOS

A

Dios Todopoderoso por darme fortaleza ante las adversidades.

El Profesor Rafael García por su valiosa asesoría en la realización de este trabajo, sus consejos me ayudaron a comprender que todo depende de mí.

Mis amigas y compañeras de tesis Jennifer González y María A. Rodríguez por hacer amenos los días difíciles y que con paciencia me ayudaron en muchas oportunidades.

Mis amigos Rosselis Guevera, Rosman Monteverde, Angélica Montes. Adham Yazzan, Rosmery Lezama, Romelina Rodríguez, Robert Parra, Patricia Alemán, gracias por su mejor compañía en las buenas y en las malas.

Gracias a todos quienes de alguna u otra forma fueron partícipes importantes en la culminación de este trabajo de investigación.

☺ Mil gracias ☺

Ordaz R. Clarimar

AGRADECIMIENTOS

Agradezco A:

El profesor RAFAEL GARCIA, por la comprensión y ayuda en la elaboración de este trabajo, lo recordare siempre. De corazón MUCHISIMAS GRACIAS.

Mis compañeras de tesis y grandes amigas JENNIFER GONZALEZ y CLARIMAR ORDAZ, por brindarme sus apoyos y paciencia, muchas gracias. LAS QUIERO MUCHO, no me olviden

MARIA ESTHER, por la gran ayuda y consejos que fueron muy útiles para la culminación de este trabajo. GRACIAS.

Mi madrina ANGELA MATTEY, por su gran apoyo en los momentos que más la necesite.

ANGELICA MONTES (cucha), mi gran amiga casi mi hermana, por guiarme, por ser una de las personas que siempre me dio ánimo de seguir adelante, ayudándome cuando la necesite, para así poder alcanzar esta meta. TE QUIERO MUCHO, mil gracias.

Mis amigas de siempre VILYEMAR, MARLEN, DANIELA y VIVIANA, por estar siempre presentes en mi vida en los momentos buenos y malos. LAS QUIERO MUCHO.

Mis amigos JUAN PABLO FARIAS y JAVIER AZOCAR, por ser mi mano derecha cuando los necesite.

Dos personas que me acompañaron durante mi carrera ayudándome siempre que las necesite, ellas son ANY y MARYFE, muchas gracias. LAS QUIERO.

Mis amiguitas ROSSELIS (lolis) y PATRICIA ALEMAN, por estar presentes en mi vida apoyándome, GRACIAS.

Mis amigos de la universidad LUIS CASTILLO, CARLOS LLOVERA, ADHAM YAZZAN y CARLOS BRAZON, por ser grandes personas con las que pude contar durante mi carrera.

LUCY MARY ESPINOZA y la SRA. MARLENI MARTINEZ, que de alguna manera u otra contribuyeron mucho en el logro de esta meta alcanzada.

Rodríguez B. María Antonieta

LISTA DE FIGURAS

Fig.1: Las NTIC como la suma de tres elementos.	14
Fig 2. Estado de cuenta individual	40
Fig 3. Estado de cuenta empresa	42
Fig 4. Cuadro de consulta de pensión	43
Fig.5: Pantalla principal del Sistema de Solicitud de Registro TIUNA.....	53
Fig.6: Pantalla que se muestra al hacer clic sobre el link de Manual de Usuario	54
Fig.7: Pantalla que se muestra al hacer clic sobre el link de Preguntas Frecuentes....	55
Fig. 8: Pantalla Primer Paso - Creación de la Solicitud.	56
Fig. 9: Pantalla Primer Paso - Creación de la Solicitud, llena y lista para comenzar el proceso.	57
Fig. 10: Pantalla Primer Paso - Creación de la Solicitud, con errores debido a campos vacíos o datos inválidos ingresados.	58
Fig.11: Pantalla de mensaje de Creación de Cuenta Exitosa.	59
Fig. 12: Formato del archivo enviado a la dirección de correo especificada.	60
Fig. 13: Pantalla de control de acceso a la Confirmación de Solicitud.....	61
Fig. 14: Pantalla de control de acceso a la Confirmación de Solicitud, llena y lista para continuar el proceso.	62
Fig. 15: Formulario de Confirmación de Solicitud para la actualización de los datos de la empresa – Datos de la Solicitud.	63
Fig. 16: Formulario de Confirmación de Solicitud – Datos de la Solicitud, con errores debido a campos vacíos o datos inválidos ingresados.	65
Fig. 17: Formulario de Confirmación de Solicitud para la actualización de los datos de la empresa – Dirección Fiscal.	66
Fig. 18: Formulario de Confirmación de Solicitud para la actualización de los datos de la empresa – Dirección Comercial	68
Fig. 19: Formulario de Confirmación de Solicitud para la actualización de los datos	

de la empresa – Dirección Comercial, lleno y listo para continuar el proceso.	69
Fig. 20: Formulario de Confirmación de Solicitud para la actualización de los datos de la empresa – Persona Autorizada.	71
Fig. 21: Formulario de Confirmación de Solicitud para la actualización de los datos de la empresa – Persona Autorizada, lleno y listo para finalizar el proceso	72
Fig. 22: Pantalla Final de la aplicación, donde se muestra la opción para imprimir la Constancia de Solicitud de Registro.	73
Fig. 23: Impresión de la Constancia de Solicitud de Registro generada por el sistema al finalizar el proceso.	74
Fig. 24: Constancia de Solicitud de Registro generada por el sistema al finalizar el proceso.	75

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA

**SERVICIOS WEB: CASO INSTITUTO VENEZOLANO DE LOS
SEGUROS SOCIALES**

**Autores: Br.: *González Jennifer*
Br.: *Ordaz Clarimar*
Br.: *Rodríguez María A.*
Asesor Académico: *Econ. Msc. Rafael García***

RESUMEN

El I.V.S.S. tiene una importante participación en la sociedad al atender las necesidades de la población trabajadora en materia de seguridad social, por ello, la presente investigación tiene como objetivo general describir analíticamente los servicios Web del I.V.S.S; para lo cual el nivel de investigación fue de tipo explicativo a través de un diseño documental, partiendo de fuentes de información secundarias. El portal del I.V.S.S. ofrece los servicios de: Cuenta Individual, Empresas, Pensiones, Indemnizaciones y Pago por Decreto 4269, de esta manera se simplifican los trámites que los usuarios deben realizar y los esfuerzos van dirigidos a mejorar el servicio con la implementación de un nuevo sistema informático llamado TIUNA; sin embargo, al evaluar prospectivamente el portal se evidencian las deficiencias actuales y la necesidad de que continúen las innovaciones a fin de optimizar el servicio.

INTRODUCCIÓN

La revolución de la tecnología de la información en el ámbito mundial se encuentra en un continuo avance; de hecho, al establecimiento de aplicaciones cliente-servidor y de sistemas cada vez más complejos se une el compromiso de lograr niveles de servicio cada vez más estrictos que posean buena disponibilidad, confiabilidad y tiempo de respuesta.

En tal sentido, se denomina Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), al conjunto de herramientas que permiten un proceso de innovación social que activa, principalmente en las organizaciones un mecanismo dinámico, continuo y acumulativo, que almacenan, sintetizan, recuperan y presentan información de la más variada forma. Un buen ejemplo de la influencia de las TIC sobre la sociedad es el Gobierno Electrónico, y en especial en el ámbito de las relaciones comerciales.

Asimismo, la utilización de las TIC está contribuyendo al cambio de cultura corporativa e institucional y está dando lugar a una nueva vía para construir el fortalecimiento económico, en la actualidad quienes no accedan a ellas están condenados a la exclusión tecnológica, agudizando las desigualdades económicas y sociales previas. El acceso y apropiación social de las TIC es actualmente una condición necesaria, aunque no suficiente, para el desarrollo.

Actualmente, Venezuela se encuentra en la nueva era de la sociedad y el conocimiento, donde la información y las comunicaciones son factores claves en los procesos de producción y creación de riqueza. Las TIC cumplen un papel determinante en esta nueva sociedad, por lo que los ciudadanos en general y los Gobiernos, en particular las naciones que van a la vanguardia del desarrollo, han comprendido la convergencia de elementos que comienzan a desplegarse tratando por

ende de organizar el contexto tecnológico para incrementar su productividad y bienestar.

En el caso de nuestro país, la estrategia de informatización se inició en el año 2000 con el Plan Nacional de Tecnologías de Información. Desde entonces, los avances han sido notorios, comenzando por la disminución de la brecha de acceso a la tecnología y al conocimiento. Además; se registra liderazgo en el sector, planes de desarrollo, actuación de comunidades, profesionales y técnicos en un modelo participativo y protagónico de gobierno, portales y contenidos para educación, salud, turismo, programas de formación, un Portal de Gobierno, información sobre trámites, servicios en línea de compra, impuestos, finanzas, entre otros.

Todos estos esfuerzos están dirigidos en implantar el Gobierno Electrónico que, según el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) no es más que “aquellas actividades basadas en las TIC y en particular Internet, que el Gobierno desarrolla, para aumentar la eficiencia de la gestión pública, mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos y proveer a las acciones de Gobierno de un marco más transparente”

Tomando en cuenta los esfuerzos que realiza el Gobierno Electrónico para mejorar la eficiencia y calidad de la gestión pública de nuestro país, se quiere hacer énfasis en los servicios y recaudación electrónica del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS), el cual es una institución pública, cuya razón de ser es brindar protección de la Seguridad Social a todos sus beneficiarios en las contingencias de maternidad, vejez, sobrevivencia, enfermedad, accidentes, invalidez, muerte, retiro y cesantía o paro forzoso, de manera oportuna y con calidad de excelencia en el servicio prestado, en atención al marco legal, bajo la inspiración de la justicia social y de la equidad, busca garantizar el cumplimiento de los principios y normas de la Seguridad Social a todos los habitantes del país, de manera oportuna y

con calidad de excelencia en los servicios.

El I.V.S.S. se encuentra en un proceso de adecuación de su estructura y sistemas a fines de atender las necesidades por la población trabajadora. Como parte de ese proceso, han lanzado su portal donde ofrecen a sus visitantes información institucional, su organigrama, ubicación, formularios y Leyes del I.V.S.S. y Orgánica de Seguridad Social. Además de ello, cuenta con una sección de noticias y servicios relacionados con las pensiones de vejez, sobreviviente, invalidez, incapacidad, indemnización diaria, paro forzoso, entre otros.

Entre otras cosas, las empresas afiliadas I.V.S.S podrán hacer sus trámites de forma automatizada, permitiendo a las empresas realizar la inscripción de los trabajadores y transferir las cotizaciones en línea, de manera que los establecimientos en adelante no deberán acudir personalmente a las sedes de la institución para realizar este trámite de forma manual.

Es de gran importancia la apertura del portal, ya que se trata de un nuevo paso hacia la modernización del Instituto, con miras a que la gestión sea cada vez más eficiente y transparente, Es decir, el uso de esta herramienta tecnológica servirá para que los venezolanos puedan hacer contraloría social de lo público, lo cual es un concepto básico contemplado en la Constitución Bolivariana y la Ley Orgánica de Administración Pública.

La finalidad de esta investigación es describir analíticamente los servicios Web que presta el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales, así como también estudiar el cambio operativo que dichos servicios han traído a los usuarios y a la institución.

CAPITULO I

EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES

1.1 Planteamiento Del Problema

Numerosos gobiernos han desarrollado proyectos claves de prioridad nacional a fin de afianzar un amplio respaldo y credibilidad hacia el e-government; perfeccionando las herramientas del gobierno electrónico con el objeto de acelerar la integración y el desarrollo económico y competir mejor en la economía mundial.

En Venezuela, el auge tecnológico comenzó a observarse con la apertura de las telecomunicaciones en el año 2000, gracias a la promulgación de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, publicada en gaceta oficial N° 36.970 del 12 de Junio de ese año, la cual garantiza que los ciudadanos tengan acceso a los servicios de telecomunicaciones en todo el territorio nacional, además, contempla la Portabilidad Numérica, reglamenta el recurso satelital y los servicios de telecomunicaciones, estableciendo además los principios de interconexión, a promoción del desarrollo, la investigación y la capacitación en materia de telecomunicaciones (CONATEL, 2000).

Es así como el gobierno, consciente de la importancia que tiene la ciencia, la tecnología, el conocimiento y la innovación para el desarrollo económico, social y político del país, publicó el 10 de Mayo del año 2000 el Decreto 825, que establece el uso y promoción de la Internet por parte de los entes y órganos de la Administración Pública.

El Decreto 825 fortalece, amplía y detalla el marco regulatorio sobre las Tecnologías de Información y Comunicación, (TIC) que se establece en el artículo 110 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela; la Ley Orgánica de

Ciencia, Tecnología e Innovación; la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; el Artículo 12 de la Ley Orgánica de la Administración Pública; la Ley de Delitos Informáticos; el Decreto con Fuerza de Ley de Simplificación de Trámites Administrativos y el Decreto con Fuerza de Ley sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas.

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, establece que la Seguridad Social constituye una de las obligaciones fundamentales del Estado, es por ello, que fue concebida como un recurso para mejorar las condiciones de vida de los trabajadores. En un sentido amplio, ello implica que todos los ciudadanos del país deben estar amparados por el Seguro Social Obligatorio, y el Seguro de Paro Forzoso.

Con el propósito de administrar lo relacionado con la seguridad social se creó el Instituto Autónomo de los Seguros Sociales, el cual se encuentra regido por una Ley Especial. En ella se establece que es materia de su competencia el implementar mecanismos de control y fiscalización que le permita recaudar las contribuciones parafiscales que son de su competencia.

Por ello, es importante mencionar que uno de los organismos que ha implementado los avances tecnológicos para la prestación de sus servicios en la Administración Pública es el I.V.S.S, el cual ha incluido la automatización de los sistemas transaccionales entre las diversas unidades del Seguro Social, como recursos humanos, administración y finanzas, además de los núcleos de información presentes en salud y prestaciones dinerarias, lo que estará en función de convertir el portal en un instrumento real de gestión pública, desde los niveles centrales hacia los regionales y locales de planificación. Logrando de esta manera, una mayor eficacia en los procesos y transparencia en la información. Finalmente, este portal se convertirá en un instrumento de lo que va ser la Administración de Servicios de Información (ASISS), en el marco de la nueva institucionalidad de la seguridad social, bajo los

principios básicos de la equidad y gratuidad”.

Partiendo de que el I.V.S.S tiene como finalidad atender las necesidades de la población trabajadora es necesario analizar los servicios que este ofrece en la actualidad a través de su portal, compararlos con los métodos utilizados con anterioridad y así conocer si los cambios realizados han sido los más adecuados para cumplir con su misión y objetivos establecidos, es decir, si han traído beneficios, saber las incidencias sobre sus costos, verificar la rapidez y confiabilidad de sus operaciones, etc.

En función de esto se pueden plantear las siguientes interrogantes:

¿Cuáles son los servicios actuales prestados por el portal I.V.S.S?

¿Cómo operan los servicios informáticos del I.V.S.S a través de los módulos SANE-TIUNA?

¿Qué potenciales serían aplicables para optimar los servicios del I.V.S.S?

1.2 Objetivos

1.2.1 General

- Describir analíticamente los servicios Web del I.V.S.S

1.2.2 Específicos

- Describir los servicios actuales del Portal del I.V.S.S.

- Analizar operativamente los nuevos servicios informáticos del I.V.S.S. a través de los módulos SANE y TIUNA.
- Evaluar prospectivamente las potencialidades de desarrollo y aplicación de la Web para mejorar los servicios del I.V.S.S.

1.3 Justificación

Realizar esta investigación resultó conveniente, debido a que permitió conocer las mejoras en los servicios web ofrecidos por el I.V.S.S a través de su portal; las cuales ofrecen al trabajador, patrono y demás usuarios una verdadera herramienta de participación ciudadana involucrando el uso directo de las nuevas tecnologías.

Es relevante para la sociedad la innovación tecnológica de esta institución, puesto que los servicios ofrecidos por el portal representan un medio para introducir cambios profundos en el acceso de los ciudadanos a la información y a través de este estudio se pudo evidenciar cuáles son los beneficios que la modernización del I.V.S.S. ha traído a los trabajadores, empresas y al Estado; así como también ayudó a comprender el uso de los servicios ofrecidos en su portal.

Los primeros beneficiados son los contribuyentes, al contar con un novedoso medio; haciendo integradamente sus transacciones vía Internet sin requerirse su presencia física en la institución. Además, dicho instituto facilita sus operaciones al optimar sus procesos administrativos mediante su portal.

Igualmente, permite a los usuarios saber sobre las novedades que implemente dicho instituto. Y al describir la nueva forma que tiene el I.V.S.S de prestar sus servicios, se hizo referencia a los aspectos positivos y negativos que ello representa.

1.4 Metodología Aplicada

1.4.1 Nivel De Investigación

Se refiere al grado de profundidad con que se abordó un fenómeno u objeto de estudio (Arias, 2006, p.23), y en este caso la investigación fue de carácter explicativo porque se buscó revelar los servicios Web que ofrece el portal del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales.

1.4.2 Diseño De Investigación

La estrategia para la obtención de datos se basó es una investigación de tipo de documental o diseño documental, el cual según Arias (2006) “es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas” (p. 27).

1.4.3 Fuentes Para La Recolección De La Información

Para lograr los objetivos planteados se recolectó la información por medio de fuentes secundarias, ya que se recurrió a datos previamente escritos que han sido recopilados y analizados por otros investigadores. Tamayo (1981), define a las fuentes secundarias como “Documentos escritos que han sufrido un proceso de reelaboración por parte de otras personas distintas a los autores originales” (p. 103). Otra definición es la establecida por Sabino (2000), quien señala que “Son registros escritos que proceden del contacto con la práctica, pero que ya han sido recogidos y muchas veces procesados por otros investigadores” (p. 98). Ejemplo: textos, leyes, decretos, reglamentos, revistas, etc.

1.4.4 Técnicas E Instrumentos De Recolección De Datos

Las técnicas de recolección de datos que se usaron fueron: la observación documental, el resumen analítico y el análisis crítico.

En cuanto a la recolección de datos, Arias (1999), define a las técnicas como "las distintas formas o maneras de obtener la información y, los instrumentos como los medios que se emplean para recoger la información" (p. 53).

1.5 Marco Referencial

1.5.1 Antecedentes

Según, Dervis C, Alenjir (2005) en su tesis Sistema para el Control de Gestión de Registros y Estadísticas de Salud. Instituto Venezolano de los Seguros Sociales:

“El sector salud en nuestro país se encuentra dividido en público y privado, siendo este último el que cuenta con mayor capacidad tecnológica instalada. En el sector público sanitario son dos los grandes entes de salud que se disputan este ámbito: El Ministerio de Salud y Desarrollo Social (MSDS) y el instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS). El Instituto Venezolano de los Seguros Sociales es una institución pública, cuya razón de ser es brindar protección de la Seguridad Social a todos sus beneficiarios en las contingencias de maternidad, vejez, sobrevivencia, enfermedad, accidentes, invalidez, muerte, retiro y cesantía o paro forzoso, de manera oportuna y con calidad de excelencia en el servicio prestado; actualmente cuenta con 102 Centros Asistencias distribuidos en todo el territorio nacional (IVSS, 2005).”

Gutiérrez V, Lizbeth (2007) en su blog [Antecedentes de la Seguridad Social en Venezuela](#). Autor:

“La Seguridad Social es la protección que la sociedad proporciona a sus miembros mediante una serie de medidas públicas, contra las privaciones económicas y sociales que de no ser así ocasionarían la desaparición o una fuerte reducción de los ingresos por causa de la enfermedad, maternidad, accidente de trabajo o enfermedad laboral, desempleo, Invalidez, vejez y muerte; y también la protección en forma de asistencia médica y de ayuda a las familias con hijos.”

1.5.2 Aspectos Teóricos Relacionados Con Las TIC

1.5.2.1 Definiciones De Las Tecnologías De Información Y Comunicación (NTIC).

La UNESCO en 1982, definió a las TIC como “un conjunto de disciplinas científicas, tecnológicas, de ingeniería y de técnicas de gestión utilizadas en el manejo y procesamiento de la información: sus aplicaciones, las computadoras y su interacción con los hombres y máquinas; y los contenidos asociados de carácter social, económico y cultural.”

Según, Gerstein (citado por Reboloso 2000) las TIC: “Se refieren a los medios colectivos para reunir y luego almacenar, transmitir, procesar y recuperar electrónicamente palabras, números, imágenes, y sonidos, así como los medios electrónicos para controlar maquinas de toda especie, desde los equipos de uso cotidiano hasta las vastas fábricas automatizadas”. (p. 78)

Luis Padrón (2.005), define a las TIC como: “Un conjunto de aparatos, redes y servicios que se integran o se integraran a la larga, en un sistema de información interconectado y complementario.” (p. 01)

Por otro lado, Marieta, (2007), conceptualiza a las TIC “como el conjunto de procesos y productos derivados de las nuevas herramientas (hardware y software), soportes de la información y canales de comunicación relacionados con el

almacenamiento, procesamiento y transmisión digitalizada de la información.”

1.5.2.2. Objetivos De Las Tecnologías De Información Y Comunicación (TIC)

De manera general las TIC presentan como objetivo fundamental ayudar de gran manera a las organizaciones al control y la toma de decisiones.

En torno a esto, Rubinstein (2002), señala: “El objetivo de la TIC es reducir la incertidumbre y mejorar las oportunidades de éxito en el control de la empresa y la toma de decisiones”. (p. 14).

Por otra parte, existe una gran diversidad en cuanto a los objetivos de las TIC. Estos objetivos van a estar delimitados y enmarcados según sea la aplicación de éstas. Entre los objetivos más importantes o relevantes de las TIC aplicadas:

- Producir beneficios de eficacia: reducir el costo unitario de la información, aumentando la velocidad con la cual puede ser recogida, mantenida, y diseminada.
- Acortar “huecos de la información”: la rápida disminución del costo de la tecnología hace el acceso más extendido.
- Fortalecer relación Instituto-Usuario: porque estas hacen la información libremente disponible a todos.

1.5.2.3 Características De Las Tecnologías De Información Y Comunicación (TIC)

González y Seijas (2005) señalan que las Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación tienen como características principales las siguientes:

- Son de carácter innovador y creativo, pues dan acceso a nuevas formas de comunicación.
- Tienen mayor influencia y benefician en mayor proporción ya que la hace más accesible y dinámica.
- Son considerados temas de debate público y político, pues su utilización implica un futuro prometedor.
- Se relacionan con mayor frecuencia con el uso de la Internet y la informática.
- Afectan a numerosos ámbitos de las ciencias humanas, como la Sociología, las teorías de las organizaciones o la gestión, y en gran parte utilizadas para la toma de decisiones.
- Resultan un gran alivio económico a largo plazo. Aunque en el tiempo de adquisición resulte una fuerte inversión.
- Constituyen medios de comunicación y adquisición de información de toda variedad, inclusive científica, a los cuales las personas pueden acceder por sus propios medios.
- Un vertiginoso desarrollo del conocimiento.
- Revolución mundial de la tecnología.
- Una gran explosión de información.
- La mundialización de la economía.
- Las señales simbólicas (tarjetas de crédito, cheques, monedas, etc.)
- Y por otro lado el usuario tiene el poder en sus manos.

Por otra parte, existen unos rasgos característicos más definidos de las Tecnologías de Información y Comunicación (NTIC), a los cuales hace alusión

Cabero (1996), y que se presentan a continuación:

- Inmaterialidad
- Interactividad
- Instantaneidad
- Interconexión.
- Innovación.
- Elevados parámetros de calidad de imagen y sonido.
- Digitalización.
- Influencia sobre los procesos.
- Tendencia a la automatización.
- Presentación en todos los sectores de una sociedad

1.5.2.4 Clasificación De Las Tecnologías De Información Y Comunicación (TIC)

Padrón L. (2005) señala que las principales Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación son:

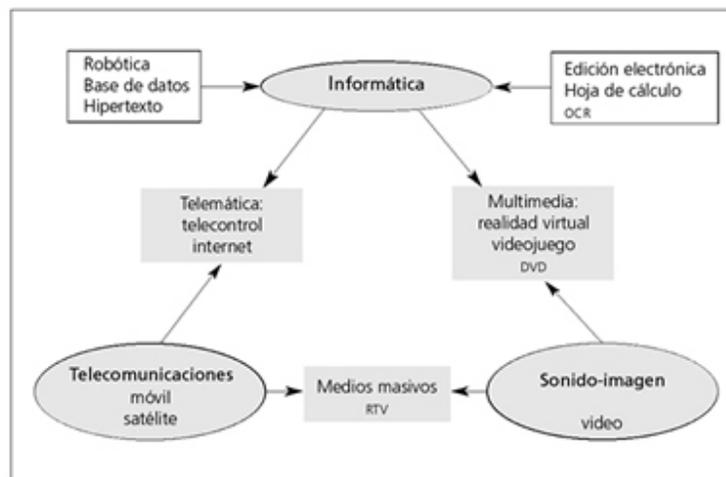
- Teléfono móvil.
- Internet.
- La videoconferencia.
- Charlas electrónicas o chats.
- Páginas web.

- Tutorías multimedia.
- Telecomunicaciones.
- Informática.
- Tecnología audiovisual.

1.5.2.5 Importancia De Las Tecnologías De Información Y Comunicación (TIC)

Las tic son concebidas con la suma de tres elementos importantes como son: la informática, las telecomunicaciones y el sonido-imagen. Tal como lo muestra la Fig. 1, cada uno de estos elementos contiene potencialidad por sí solo y están presentes en la sociedad a grandes rasgos.

Fig.1: Las NTIC como la suma de tres elementos.



Fuente: www.correodelmaestro.com

En tal sentido, las Tecnologías de la Información y la Comunicación toman cada día mayor auge e importancia en su aplicación dentro de la sociedad.

Están creando una forma de vida totalmente diferente a la que se estaba acostumbrada, y la cual habría sido impensable hace unos cuantos años atrás, propiciando que las costumbres, formas de pensar, de actuar y de vivir, disten mucho de las futuras generaciones. Por esta razón, se hace imprescindible la actualización de los conocimientos en cuanto a lo que a TIC se refiere, para poder hacer frente a todo este nuevo mundo que ya se tiene en frente. Hay que pensar que es algo necesario para ser competente y lograr desenvolverse en esta nueva sociedad invadida por las TIC.

En torno a ello, González y Seijas (2005), señalan: En definitiva, resulta fundamental contar con la información oportuna para tomar las mejores decisiones en el momento adecuado. En esta situación las nuevas tecnologías de la información son muy relevantes. Permiten obtener y procesar mucha más información que los medios manuales. Es por ello que las empresas, instituciones u otros sectores invierten en ellas”. (p. 49)

Cabe destacar que la importancia fundamental de las TIC radica en que son el futuro, y para lograr un máximo y mejor desempeño en las actividades de cualquier sector, especialmente el financiero, es necesario tenerlas presente, es decir, estar a la par con éstas.

1.5.2.6 Ventajas Y Desventajas De Las Tecnologías De Información Y Comunicación (TIC)

Las ventajas de las TIC dependerán, en gran medida, de cómo las use una determinada institución y cuánta importancia les otorgue en su desarrollo. De todos modos, parece claro que se vive en tiempos en los que la máxima creatividad del hombre puede marcar la diferencia, porque la nueva economía ya no está tan centrada en los recursos naturales ni en las materias primas, sino en los flujos electrónicos de

información. En esos términos Padrón (2005), señala que las ventajas de las TIC son las siguientes:

- Facilitan las comunicaciones.
- Eliminan las barreras de tiempo y espacio.
- Favorecen la cooperación y colaboración entre distintas entidades.
- Aumentan la producción de bienes y servicios de valor agregado.
- Potencialmente, elevan la calidad de vida de los individuos.
- Provocan el surgimiento de nuevas profesiones y mercados.
- Aumentan las respuestas innovadoras a los retos del futuro.
- Dar acceso al flujo de conocimientos e información para empoderar y mejorar las vidas de las personas.
- Facilidades.
- Exactitud.
- Menores riesgos.
- Menores costos.

El internet, como herramienta estándar de comunicación, permite un acceso igualitario a la información y al conocimiento.

Sin embargo, se debe insistir una y otra vez en el hecho de que las TIC deben ser vistas sólo como herramientas que deben estar al servicio de las organizaciones y, por tanto, son un medio y no un fin en sí mismas.

Es por esto que, aunque en menor número que las ventajas, Padrón (2005)

señala las siguientes desventajas:

- Falta de privacidad.
- Aislamiento.
- Fraude.
- Merma los puestos de trabajo.

1.6 Gobierno Electrónico En Venezuela

1.6.1 Objetivos

Con respecto a los objetivos del Gobierno electrónico en Venezuela, Gallegos (2005) expresa lo siguiente:

El objetivo fundamental del gobierno electrónico en Venezuela es apoyar la constitución de un nuevo modelo de Estado definido en el nuevo marco constitucional y el nuevo modelo de gestión en el proceso de transformación del Estado.

- Propiciar el control social y establecer la corresponsalía como un nuevo esquema de relación entre el ciudadano y el Estado.
- Contribuir mediante el uso intensivo de las TIC a la racionalización de las tramitaciones públicas, logrando a tal efecto una mayor celeridad y funcionalidad.
- Reducir los gastos operativos en que incurren los organismos públicos y obtener así ahorros presupuestarios que permitan cubrir insuficiencias de

carácter fiscal, mejorando las relaciones administración pública-ciudadano.

- Establecer un modelo de arquitectura más horizontal, empírico y endógeno, que vincule y permita el acceso y la interoperabilidad sistémica de la información de las diferentes instituciones del gobierno hacia el ciudadano.
- Proveer de mayor acceso a la información gubernamental.
- Sistematizar la responsabilidad y transparencia en los procesos de la Administración Pública.
- Ser un país integrado, eficiente y competitivo en el ámbito regional e internacional, que garantice a todos los ciudadanos en el territorio nacional el acceso democrático a los beneficios y oportunidades que la sociedad de la información, comunicaciones y las tecnologías generen.

Estos objetivos tienen por fin mejorar el Estado en su gestión y en la interacción que tiene con los actores sociales, económicos y políticos. Se trata de mejorar la gestión pública, su eficiencia, efectividad, transparencia, contraloría, la interacción entre sus entes y la interacción con actores externos, en especial, acercar el Estado al ciudadano a través del desarrollo de plataformas tecnológicas, de servicios y de la formación de los individuos en el uso de las mismas.

1.6.2 Etapas En La Implantación Del Gobierno Electrónico

Gallegos (2005), indica que el desarrollo del gobierno electrónico en Venezuela está estructurado en tres etapas:

- Establecimiento y desarrollo de las bases informáticas del gobierno electrónico en Venezuela.
- Transformación del Estado, desarrollo de la Administración Pública Electrónica

y los sistemas integrados de gobierno.

- Servicios públicos electrónicos en línea y uso intensivo de las TIC en los procesos del Estado atendiendo los problemas de acceso y la participación ciudadana.

1.6.3 Bases Legales En Apoyo Al Desarrollo Del Gobierno Electrónico

Desde 1999 se dio un impulso al desarrollo de normativas para establecer el marco legal relacionado con el área de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.

El establecimiento de un marco legal actualizado y claro apoya la modernización del Estado y el desarrollo del gobierno electrónico ya que regula e incentiva el desarrollo de la plataforma tecnológica nacional, la formación de los funcionarios y de los ciudadanos en el uso de las TIC, la adopción de lineamientos para el desarrollo de plataformas de servicios, productos, información e interacción entre el Estado, las instituciones, las organizaciones y los ciudadanos. (Sanoja y Zambrano, 2006)

La meta es establecer un marco legal actualizado dirigido a promover un entorno favorable al desarrollo y aplicación de las nuevas tecnologías, asegurando a su vez el cumplimiento de preceptos legales ya establecidos y de elementos de interés público como “la intimidad y privacidad de las comunicaciones, la autenticidad, el comercio electrónico, los derechos de propiedad intelectual, la protección de los datos personales, la prevención del delito electrónico, la protección del consumidor y la seguridad nacional, entre otros.”

Crear este marco regulatorio no es una tarea sencilla, ya que deben crearse o

modernizarse leyes, normas y regulaciones que equilibren aspectos hasta cierto punto contrapuestos, por ejemplo, derechos asociados a la libertad de la información, derechos asociados a la privacidad y a la protección de la información, con deberes asociados a la soberanía nacional. La legislación que se establezca debe responder a las necesidades y estrategias propias de Venezuela, pero sin descuidar el marco legal internacional vigente. Es necesario desarrollar una legislación en donde se involucren a actores muy diversos, en lugar de favorecer prácticas segregacionistas, el Estado y sus instituciones, empresas transnacionales, medianas, pequeñas, cooperativas e iniciativas individuales, los ciudadanos y comunidades con fácil acceso a las TIC y los que no lo tienen. (Sanoja y Zambrano, 2006)

1.6.4 Puesta En Práctica Y Logros Del Gobierno Electrónico En Venezuela

Berrizbeitia J. (2005) expresa que se pueden observar acciones concretas para apoyar las etapas del desarrollo del gobierno electrónico en Venezuela en planes y acciones presentes en instrumentos como el Plan Nacional de Tecnologías de Información (MCT, 2001b), la modernización del marco legal asociado al uso de recursos electrónicos, la migración hacia nuevas plataformas informáticas e incorporación de las TIC en procesos específicos de gestión de la administración pública (Intranets y portales de gobierno, voto electrónico, cedulación y pasaportes, impuestos, seguridad social, entre otros), proyectos de desarrollo y mejora de la infraestructura tecnológica nacional para el acceso a redes de información y a redes de conocimiento (Infocentros, Infopuntos, dotación de computadores al sector educativo, etc.), formación de capital humano en Ciencia y Tecnologías, TIC y desarrollo de aplicaciones de software (Misión Ciencia, Plan de Alfabetización Nacional, Academias de Software Libre, asociación con Academia Cisco, Red Académica Reacciun2, etc.), creación de redes, promoción de cooperativas y núcleos de desarrollo en Tecnologías de Información.

A nivel del gobierno, tres experiencias de gran impacto han sido la de CADIVI (Comisión de Administración de Divisas), SENIAT (Servicio Nacional Integrado de Administración Tributaria) y ONIDEX (Oficina Nacional de Identificación y Extranjería), las cuales han permitido la gestión de sus procesos respectivos a través de Internet. Otros entes del gobierno, si bien han avanzado en la automatización de parte de sus procesos con resultados excelentes (por ejemplo, solicitud de licencias de conducir) aún deben transitar un trecho para alcanzar la integración y automatización de todo el proceso.

Así mismo se observa en Internet un serio esfuerzo por la presentación de Portales, que integren y faciliten el acceso a los diferentes entes gubernamentales a nivel nacional y local.

Internet ha servido, también, para difundir y propagar la información de los Programas Sociales Gubernamentales (misiones) y en particular de los programas de gobierno que apuntan a la inclusión de todos los sectores en el uso de las tecnologías (alfabetización tecnológica).

Como un logro a destacar, orientado a la implantación de la democracia electrónica, se puede resaltar la automatización del sistema de votación en el país. En América Latina, han avanzado en ese sentido Brasil y Venezuela.

Otro aspecto a destacar, es el interés del Gobierno Nacional en introducir la temática del gobierno electrónico en los acuerdos regionales, a nivel de América Latina, en una nueva concepción de la integración regional que incorpora los aspectos sociales, científico tecnológico, ambiental y políticos además de los económicos. Para ello Venezuela se adhiere a la iniciativa de desarrollo de la Red de Líderes de Gobierno Electrónico de América Latina y El Caribe (RedGEALC), promocionado por La División de Innovaciones y Alianzas para el Desarrollo de la AICD/OEA y el

Instituto de Conectividad de las Américas (ICA), como un espacio de intercambio de conocimiento, expertos y soluciones en todos los temas relacionados con el gobierno electrónico, con el fin de facilitar la colaboración y el esfuerzo compartido entre los gobiernos de la región.

Los esfuerzos en materia de gobierno-e en Venezuela se pueden evidenciar en la existencia de portales que proveen información institucional y en algunos casos permiten realizar transacciones. Entre estos se encuentran:

1. Servicios de Gobierno Electrónico:

- Solicitud de Divisas – CADIVI (<http://www.cadivi.gov.ve>)
- Declaración y pago de impuestos – SENIAT (<http://www.seniat.gov.ve/>)
- Portal Gobierno – Gobierno en Línea (<http://www.gobiernoenlinea.ve/>)
- Seguro Social – IVSS (<http://www.ivss.gov.ve/>)
- Gobierno Electrónico Local – Alcaldías Digitales (<http://www.alcaldias.gov.ve>)
- Identificación Ciudadana – ONIDEX (<http://www.onidex.gov.ve/>)
- Otros Portales del sector Gobierno.

2. Servicios de Democracia Electrónica

- Implantación del sistema de votación automatizado (www.cne.gob.ve)

3. Planes y Proyectos Sociales:

A continuación se muestran algunos portales relacionados con los planes y

proyectos tecnológicos y sociales que adelanta el gobierno nacional:

- Misión Ciencia (<http://www.misionciencia.gob.ve>)

Este proyecto tiene como misión “Modelar una nueva cultura científica y tecnológica que aborde la organización colectiva de la ciencia, el diálogo de saberes, la integralidad, la interdisciplinariedad y la participación de diversidad de actores en el ámbito del desarrollo científico-tecnológico del país, con la finalidad de alcanzar mayores niveles de soberanía. Incorporación masiva de actores sociales con la utilización intensiva del conocimiento y la articulación interinstitucional a través de redes económicas, sociales, académicas y políticas, para el desarrollo endógeno y la integración latinoamericana”.

- Plan Nacional de Alfabetización Tecnológica

(<http://www.misionciencia.gob.ve/view/planAlfabetizacion/planAlfabetizacion.html>)

Entre los programas que contempla la Misión Ciencia está el Plan Nacional de Alfabetización Tecnológica que tiene como objetivo propiciar espacios de encuentro de aprendizaje a las ciudadanas y los ciudadanos, proporcionándoles herramientas que permitan el acceso a la información como mecanismo de apropiación social del conocimiento apoyándolos con las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC).

- Infocentros (<http://www.infocentro.gov.ve/>)

Los Infocentros son una estrategia del Gobierno Nacional cuya finalidad es

garantizar el acceso a las TIC a fin de impulsar y fortalecer los procesos de organización y desarrollo de las comunidades y democratizar el acceso a internet para que los ciudadanos del país utilicen las nuevas tecnologías y con ello tengan acceso a la información y al conocimiento, para el desarrollo de las capacidades de comunicación de dichas comunidades, y así generar nuevos agentes transformadores para cambios positivos en su región. En la concepción del Infocentro se incluye el rol de facilitación en el uso de la tecnología, con apoyo a los usuarios en el uso de las herramientas informáticas que requieren para obtener información y almacenarla física o digitalmente, además realizar transacciones digitales. Ello facilita a los ciudadanos el buen uso de los servicios digitales gubernamentales informativos y transaccionales.

- Centros Bolivarianos de Informática y Telemática (CBIT)

(http://fundabit.me.gob.ve/index.php?option=com_content&task=view&id=74&Itemid=66)(http://www.gobiernoenlinea.gob.ve/directorioestado/cbit_dttocapital.html)

Son centros educativos dotados de recursos multimedia e informáticos, pertenecen a La Fundación Bolivariana de Informática y Telemática (FUNDABIT), la cual es un organismo adscrito al Ministerio de Educación y Deportes (Decreto N° 1.193, el 6 de febrero de 2001, publicado en la Gaceta Oficial N° 37.137). En los CBIT se instruye a los docentes y estudiantes de educación primaria, media y diversificada sobre el uso de las TIC en sus actividades. Esto refleja un primer paso hacia el alfabetismo digital, factor clave en el uso del gobierno electrónico por parte de los ciudadanos.

- Otras Misiones (<http://www.misionvenezuela.gov.ve/>)4

En este portal se definen cada una de las Misiones sociales: Barrio Adentro, Robinson, Ribas, Sucre, Mercal, Vuelan caras, Hábitat, Guaicaipuro, Zamora, Piar, Identidad y Miranda (actualizado al 2004).

1.7 Bases Teóricas

1.7.1 Teoría Del Sector Salud

La Organización Mundial de la Salud (O.M.S.) define el término salud como el estado completo de bienestar físico, psíquico y social, y no sólo la ausencia de afecciones y enfermedades. La salud, como hecho social, ha sido y es producto de interpretaciones ideologizadas, no siempre acorde con los propósitos que se persiguen. El desarrollo de las ciencias de la salud y otras ramas del saber humano permite que hoy comprendamos la salud como el producto de de la interacción de múltiples sectores que actúan sobre el hombre, la familia y la comunidad, resaltando entre ellos la educación, la vivienda, el deporte y la recreación, el medio ambiente, entre otros.

1.7.2 Teoría De Tecnologías De Información Y Comunicación

1.7.2.1 Tecnología

Capecchi Martínez, Gioconda. (citado por Corro, 2005) señala que la tecnología puede ser considerada, al mismo tiempo, desde dos ángulos diferentes: como una variable ambiental y externa y como una variable organizacional e interna.

1.7.2.2 Redes

Black (citado por Corro, 2005) define este término como un grupo de

computadoras (y terminales, en general) interconectados a través de uno o varios caminos o medios de transmisión. Si se analiza el concepto anterior se concluye que los elementos básicos de una red son los ordenadores, los medios de transmisión y los dispositivos que permiten interconectarlos.

1.7.2.3 Protocolos De Red

Los protocolos de bajo nivel controlan la forma en que las señales se transmiten por el cable o medio físico. En la primera parte del curso se estudiaron los habitualmente utilizados en redes locales (Ethernet y Token Ring). Aquí nos centraremos en los protocolos de red.

Los protocolos de red organizan la información (controles y datos) para su transmisión por el medio físico a través de los protocolos de bajo nivel. Algunos de ellos:

1.7.2.4 Seguridad De Redes

Los responsables de la red deben encontrar la forma de que al conectar su red a Internet no permita accesos no autorizados por alguno de los millones de usuarios de dicha red. También es necesario asegurarse de que no entre algún tipo de virus que pueda dañar la información. Esto se logra a través de un Firewall. (Corro, 2005)

1.7.2.5 Internet

Es una red mundial de computadoras, también llamada la red de redes. Los usuarios de esta red pueden conectarse desde cualquier lugar del mundo a través de una computadora o terminal hacia servidores ubicados en institutos educativos, proveedores comerciales y otras organizaciones. (Corro, 2005)

1.7.2.6 Gestión Tecnológica

Sistema de Gestión de la Tecnología comprende el conjunto de decisiones de la empresa, sobre la creación, adquisición, explotación, perfeccionamiento, asimilación y comercialización de las tecnologías requeridas por ella. Se ocupa, por tanto, de la estrategia tecnológica de la empresa, de los procesos de investigación y desarrollo, renovación y transferencia de tecnología, de los cambios técnicos nuevos y de la normalización y documentación de los procesos relacionados.

Monger y Rod (citado por Corro D., 2005) en su libro *Mastering Technology* presenta un marco de referencia para la gestión integrada de la tecnología, donde la calidad de los productos a ofertar y la demanda del consumidor son los requisitos que dan inicio al proceso de gestión de la tecnología. En el marco de referencia sobresalen tres fases distintas, que son: Valoración, toma de posición y formación de una política.

Por su parte, Ivancevich, Lorenzi, Skinner y Crosby (citado por Corro, 2005) opinan que un sistema de gestión tecnológica dirige su estrategia hacia los objetivos de la empresa y hacia los medios para la consecución de sus objetivos tecnológicos y organizacionales. Esta gestión tecnológica define como puede y debe una organización invertir con la mayor eficacia posible sus recursos tecnológicos para lograr una ventaja competitiva.

En conclusión el sub. sistema de gestión de la tecnología incluye todas aquellas actividades que capacitan a una organización para mejorar el uso de su tecnología. Desde ésta perspectiva, la estrategia tecnológica debe ser considerada como un ciclo continuo a través del cual la empresa conoce mejor su entorno, sus propias capacidades y aprende como desarrollar éstas con éxito, entendiendo que la empresa moderna es un sistema abierto que se fortalece creando redes de colaboración con

proveedores, usuarios, socios e incluso competidores, multiplicando así el potencial de interacción tecnológica y elevando su competitividad.

1.7.3 Definición De Términos Básicos.

1.7.3.1 Telecomunicaciones

Según la Ley Orgánica de Telecomunicaciones en su artículo 4, se entiende por telecomunicaciones toda transmisión, emisión o recepción de signos, señales, escritos, imágenes, sonidos o informaciones de cualquier naturaleza, por hilo, radioelectricidad, medios ópticos, u otros medios electromagnéticos afines, inventados o por inventarse.

1.7.3.2 Tecnologías De Información

Navarrete, R. (s.f.) explica que las Tecnologías de Información comprenden todas las tecnologías basadas en computadora y comunicaciones por computadora, usadas para adquirir, almacenar, manipular y transmitir información a la gente y unidades de negocios tanto internas como externas. Las Tecnologías de Información permiten a la empresa mejorar su manejo e integración de las necesidades de procesamiento de información en todas las áreas funcionales de ésta.

1.7.3.4 Información

García y Gross (2005). En sentido general, la información es un conjunto organizado de datos, que constituyen un mensaje sobre un determinado ente o fenómeno.

1.7.3.5 Internet

García y Gross (2005). Definen a internet como un método de interconexión descentralizada de redes de computadoras implementado en un conjunto de protocolos denominado TCP/IP y garantiza que redes físicas heterogéneas funcionen como una red lógica única, de alcance mundial. Sus orígenes se remontan a 1969, cuando se estableció la primera conexión de computadoras, conocida como ARPANET, entre tres universidades en California y una en Utah, EE.UU.)

CAPITULO II

ASPECTOS GENERALES DEL INSTITUTO VENEZOLANO DE LOS SEGUROS SOCIALES

2.1 Reseña Histórica

Las labores del Seguro Social se iniciaron el 9 de octubre de 1944 con la puesta en funcionamiento de los servicios para la cobertura de riesgos de enfermedades, maternidad, accidentes y patologías por accidentes, según lo establecido en el Reglamento General de la ley del Seguro Social Obligatorio, del 19 de febrero de 1944. En 1946 se reformula esta Ley, dando origen a la creación del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales, organismo con responsabilidad jurídica y patrimonio propio.

Con la intención de adaptar el Instituto a los cambios que se verificaban en esa época, el 5 de octubre de 1951 se deroga la Ley que creaba el Instituto Central de los Seguros Sociales y se sustituye por el estatuto Orgánico del Seguro Social Obligatorio.

Posteriormente, en 1966 se promulga la nueva Ley del Seguro Social totalmente reformada y el año siguiente es cuando comienza a ser aplicada efectivamente esta Ley, que fundan los seguros de Enfermedades, Maternidad, Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales en el seguro de asistencia médica; se amplían los beneficios además de asistencia médica integral, se establece las prestaciones a largo plazo (pensiones) por conceptos de invalidez, incapacidad parcial, vejez y sobrevivientes, asignaciones por nupcias y funerarias.

Se establece dos regímenes, el parcial que se refiere solo a prestaciones a largo

plazo y el general que además de prestaciones a largo plazo, incluye asistencia médica y crea el Fondo de Pensiones y el Seguro Facultativo.

En 1989 se pone en funcionamiento el Seguro de Paro Forzoso, mediante el cual se amplía la cobertura , en lo que respecta a Prestaciones en Dinero, a los trabajadores y familiares; modificándose posteriormente para ampliar la cobertura e incrementar el porcentaje del beneficio y la cotización.

En la actualidad el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (I.V.S.S.), se encuentra en un proceso de adecuación de su estructura y sistemas con el de atender las necesidades de la población trabajadora. (I.V.S.S, 2008)

2.2 Misión, Visión Y Objetivos Del I.V.S.S

2.2.1 Misión

El Instituto Venezolano de los Seguros Sociales es una institución pública, cuya razón de ser es brindar protección de la Seguridad Social a todos los beneficiarios en las contingencias de maternidad, vejez, sobrevivencia, enfermedad, accidentes, incapacidad, invalidez, nupcias, muerte, retiro y cesantía o paro forzoso, de manera oportuna y con calidad de excelencia en el servicio prestado, dentro del marco legal que lo regula. (I.V.S.S, 2008)

2.2.2 Visión

El Instituto Venezolano de los Seguros Sociales, bajo la inspiración de la justicia social y de la equidad para toda la población, avanza hacia la conformación de la nueva estructura de la sociedad, garantizando el cumplimiento de los principios y normas de la Seguridad Social a todos los habitantes del país. El compromiso social

y el sentido de identificación con la labor que se realiza, debe ser la premisa fundamental en todos los servicios prestados. (I.V.S.S, 2008)

2.2.3 Objetivos

- Aplicar el Régimen de los Seguros Sociales en el ámbito nacional.
- Brindar protección a los empleados y obreros, ante las contingencias de vejez, invalidez, sobreviviente y paro forzoso, así mismo prestar ayuda económica en los casos de incapacidad temporal, nupcias y funerarias.
- Conformar y regular los procesos inherentes al Servicio de Registro e Información del Sistema de Seguridad Social Integral.
- Prestar asistencia médica curativa y preventiva a todos los venezolanos.
- Desarrollar los mecanismos necesarios que garanticen la prestación de los servicios médicos en estructuras cónsonas y adecuada dotación de recursos.
- Establecer los Procesos de Liquidación y Recaudación de los Recursos Financieros del Sistema de Seguridad Social Integral y su distribución a los respectivos subsistemas.

2.3 Organización, Estructuras Y Funciones Del Sistema De Seguridad Social

El Sistema de Seguridad Social Integral como conjunto orgánico, interrelacionado e interdependiente de regímenes de protección social, está organizado en subsistemas y es un servicio público de afiliación obligatoria para cada trabajador y de carácter contributivo.

El órgano de dirección del Sistema de Seguridad Social Integral es el Ministerio del Trabajo, teniendo como marco legal la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad

Social y las leyes especiales que rigen los diferentes subsistemas, sin menoscabo de las competencias concurrentes de los Ministerios u otros entes de supervisión y control.

Se crea el Consejo Nacional de la Seguridad Social como órgano asesor y consultivo del Ejecutivo Nacional, que tendrá entre sus atribuciones:

- Definir y proponer los lineamientos estratégicos de la política de seguridad social integral.
- Asesorar al Ejecutivo Nacional y evacuar sus consultas en materia de Seguridad Social.
- Velar por el cumplimiento estricto de lo dispuesto en las leyes.
- Colaborar en las definiciones de las formas de interacción y coordinación con los organismos públicos y privados vinculados, directa o indirectamente, con la seguridad Social.
- Presentar los planes de seguimiento de la ejecución de los programas de Seguridad Social Integral, para evaluar sus resultados y elaborar las recomendaciones que se consideren convenientes.
- Proponer, mediante leyes especiales la creación de nuevos subsistemas.

Para los efectos de la afiliación, se crea el Servicio de Registro e Información de la Seguridad Social Integral (SEREISSI), bajo la dirección del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS).

El Servicio de Registro e Información de la Seguridad Social Integral (SEREISSI), tendrá a su cargo el registro automatizado de afiliación de empleadores, trabajadores, familiares calificados, prestadores de servicios y la historia provisional

de los asegurados. El Sistema de Seguridad Social Integral lo conforman los siguientes subsistemas que, sin perjuicio de su autonomía, actuarán coordinadamente:

- Subsistema de Pensiones.
- Subsistema de Salud.
- Subsistema de Paro Forzoso y Capacitación Laboral.
- Subsistema de Vivienda y Política Habitacional.
- Subsistema de Recreación.

2.3.1 Subsistemas

2.3.1.1 Subsistemas De Pensiones:

El Subsistema de Pensiones tiene por objeto la cobertura de las contingencias de invalidez, vejez, muerte, asistencia funeraria, nupcialidad y sobrevivencia.

El Subsistema de Pensiones es único y lo conforman dos (2) regímenes: el de Capitalización Individual y el de Solidaridad Intergeneracional, en los cuales participan, de acuerdo con sus ingresos, todos los contribuyentes.

Para este Subsistema se crean los Fondos de Capitalización Individual, con el objeto de otorgar a los afiliados una pensión cuya cuantía dependerá del monto acumulado de los aportes en la cuenta individual del afiliado y del producto que le corresponda por el rendimiento de las inversiones realizadas. Los Fondos de Capitalización Individual son propiedad de los afiliados y sus patrimonio es independiente y distinto del patrimonio de las Instituciones que los administran, su administración estará a cargo de Instituciones que determine la ley del Subsistema de

Pensiones y el Fondo de Solidaridad Intergeneracional cuyo objeto es complementar hasta la pensión mínima vital, a quienes habiendo contribuido en el Subsistema de Pensiones, el acumulado de su cuenta, no alcance el monto de aquélla.

El mismo será financiado por las cotizaciones de los empleadores y por los aportes del Ejecutivo nacional y estará a cargo del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS). La Ley especial de este Subsistema determinará su administración., la supervisión estará a cargo del Ministerio de Finanzas.

Los beneficiarios tienen derecho a escoger libremente los entes administradores de los fondos y de los prestadores del servicio de salud, que podrán ser públicos, privados o mixtos debiendo cumplir con los requisitos que les fijen las leyes Especiales.

2.3.1.2 Subsistema De Salud:

El Subsistema de Salud tiene por objeto garantizar a los afiliados el financiamiento y la seguridad de la prestación de los servicios de salud. Los beneficios que otorgarán el subsistema y sus condiciones serán determinados en la ley especial.

El Subsistema de Salud es único y lo conforman dos (2) regímenes de carácter contributivo: el Solidario, de afiliación obligatoria, y el Complementario, de afiliación voluntaria.

En este subsistema se crean el Fondo Solidario de Salud, con el objeto de garantizar a los afiliados la prestación de la atención médica integral y su financiamiento; y cancelar las indemnizaciones diarias que correspondan de conformidad con lo establecido en la Ley Especial del Subsistema. El Fondo

Solidario de Salud será administrado por el Ministerio de Salud y Desarrollo Social de conformidad con la Ley Especial de Subsistema y el Fondo Especial a la Atención de Enfermedades de Alto Costo, Riesgo y Largo Plazo.

2.3.1.3 Subsistema De Paro Forzoso Y De Capacitación Laboral

El Subsistema de Paro Forzoso y Capacitación Laboral, tiene como objeto la protección temporal del afiliado por la terminación de la relación de trabajo en los términos y condiciones señalados en la Ley del Subsistema, mediante el otorgamiento de prestaciones en dinero; así como procurar su pronta reinserción al trabajo, a través del servicio de intermediación y capacitación laboral.

Estará constituido por un régimen financiero de reparto, de carácter solidario. Se constituirá un Fondo de paro Forzoso de carácter obligatorio y solidario que cubrirá los gastos de indemnización económica, salud y capacitación laboral. Su administración estará a cargo del I.V.S.S.

2.3.1.4 Subsistema De Vivienda Y Política Habitacional

El Subsistema de Vivienda y Política Habitacional tiene por objeto generar las facilidades a los afiliados y a los beneficiarios del Sistema, para el acceso a una vivienda digna y adecuada, incluyendo sus servicios urbanísticos básicos; además de estimular y apoyar la participación individual y comunitaria en la solución de sus problemas habitacionales.

Dicho ahorro se constituirá con las contribuciones que los trabajadores y empleadores y los rendimientos que estos produzcan. Su administración la implementará la Ley Especial del Subsistema.

Los recursos del Fondo Mutual Habitacional son propiedad de los afiliados en proporción a sus cotizaciones y sus rendimientos y su patrimonio es independiente de sus administradores.

2.3.1.5 Subsistema De Recreación

El objeto del Subsistema es promover e incentivar el desarrollo de programas de recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social para los afiliados y beneficiarios del Sistema de Seguridad Social Integral.

La ley Especial del Subsistema definirá los lineamientos y establecerá las normas para desarrollar en forma directa o mediante acuerdos con entidades públicas o privadas, los programas de recreación. Utilización del tiempo libre, descanso y turismo social, así como el fomento de la construcción, dotación. Mantenimiento y protección de la infraestructura recreacional.

2.4 Principios Fundamentales De La Seguridad Social

La Seguridad Social Integral se basa en los siguientes principios:

- **Universalidad:** Es la garantía de protección para todas las personas amparadas por esta Ley, sin ninguna discriminación y en todas las etapas de la vida.
- **Solidaridad:** Es la garantía de protección a los menos favorecidos en base a la participación de todos los contribuyentes al sistema.
- **Integralidad:** Es la garantía de cobertura de todas las necesidades de previsión amparadas dentro del Sistema.
- **Unidad:** Es la articulación de políticas, instituciones, procedimientos y

prestaciones, a fin de alcanzar su objetivo.

- **Participación:** Es el fortalecimiento del rol protagónico de todos los actores sociales, públicos y privados, involucrados en el Sistema de Seguridad Social Integral.
- **Autofinanciamiento:** Es el funcionamiento del sistema en equilibrio financiero y actuarialmente sostenible;
- **Eficiencia:** Es la mejor utilización de los recursos disponibles, para que los beneficios que esta Ley asegura sean prestados en forma oportuna, adecuada y suficiente

2.5 Servicios Actuales Del IVSS

El portal del I.V.S.S, no es más que la sistematización y puesta en línea de los trámites tradicionales que los ciudadanos, empresas e instituciones llevan adelante con el Estado. Tienen como objetivos simplificar los procedimientos administrativos y entregar mejores servicios a los ciudadanos, empresas, funcionarios públicos y también instituciones públicas. Además se espera que los usuarios del sistema, bien sean personas naturales o jurídicas, puedan ingresar con facilidad y encontrar rápidamente las planillas que requieren con una explicación detallada de su uso y los anexos que deben ser incluidos cuando vayan a ser entregadas en la oficina respectiva. Los trámites públicos en línea de dicho portal se detallan a continuación:

2.5.1 Cuenta Individual

A través de este servicio es posible consultar el status de cualquier ciudadano que aporte el I.V.S.S con sólo conocer el número de la cédula de identidad. La opción de consulta de cuenta individual tiene aproximadamente unos diez millones de

registros.

El servicio genera una ficha completa con todos los datos disponibles del asegurado, entre ellos encontramos:

Datos de asegurado: cédula de identidad, nombre y apellido, sexo, fecha de nacimiento, número patronal, nombre empresa, fecha de ingreso.

Datos de Afiliación: Último Salario, estatus del asegurado, fecha contingencia, fecha primera afiliación, salarios acumulados, semanas acumuladas. Relación de semanas y salarios cotizados en los últimos 15 años. Cantidades de semanas cotizadas. Salarios de cotización promedio.

Además contempla la posibilidad de que el usuario pueda interactuar con el sistema en el caso de que haya algún tipo de error con los datos.

Igualmente, cuando se encuentra próxima la fecha de contingencia del cotizante, el sistema genera automáticamente un alerta para informar al usuario los pasos que debe seguir para llenar la solicitud de jubilación, llevándolo con un enlace directo a la planilla específica para ese fin.

El patrono o representante legal de toda empresa, está en el deber de inscribirse en la Caja Regional, sucursal, Agencia o sub-agencia del I.V.S.S de su jurisdicción, dentro de los tres días hábiles siguientes al comienzo de su actividad. Es por ello, que el departamento de afiliación es el encargado de recibir todas las formas consignadas por las empresas para cumplir sus obligaciones con el I.V.S.S. La inscripción de empresas y establecimientos que empleen trabajadores sujetos al régimen del Seguro Social, se realizará la utilización del formulario “cédula del patrono” forma 14-01 suministrada por el I.V.S.S. De igual forma a cada trabajador activo para el momento

de la inscripción, se le elaborará su correspondiente Registro de Asegurado forma 14-02 para su inscripción del Seguro Social.

Fig 2. Estado de cuenta individual



Ministerio del Poder Popular para el Trabajo y Seguridad Social
Instituto Venezolano de los Seguros Sociales
Dirección General de Afiliación y Prestaciones en Dinero

25 de Agosto del 2005

Cuenta Individual

Datos del Asegurado											
Cédula de Identidad:	V-										
Nombre y Apellido	ORDAZ RODRIGUEZ MARIA										
Sexo:	FEMENINO										
Fecha de Nacimiento:	02/08/1978										
Número Patronal:	N:										
Nombre Empresa:	LABORATORIO DEL VALLE CA										
Fecha de Ingreso	03/04/2006										
Datos de Afiliación											
Último Salario:	205,56	Estatus del Asegurado:		ACTIVO							
Fecha Primera Afiliación:	03/04/2006	Fecha Contingencia:		02/08/2033							
Semanas y Salarios Acumulados desde la fecha de Inscripción											
Semanas Acumuladas:	0	Salarios Acumulados:		0,00							
Relación de Semanas y Salarios cotizados en los últimos 15 años											
AÑO	SEH	SALARIO	AÑO	SEH	SALARIO	AÑO	SEH	SALARIO	AÑO	SEH	SALARIO
1993	0	0,00	1994	0	0,00	1995	0	0,00	1996	0	0,00
1997	0	0,00	1998	0	0,00	1999	0	0,00	2000	0	0,00
2001	0	0,00	2002	0	0,00	2003	0	0,00	2004	0	0,00
2005	0	0,00	2006	39	8.018,84	2007	53	10.894,88	2008	30	8.188,80
Cantidad de Semanas Cotizadas											
ARTICULO 55	DECRETO 4269	ÚLTIMOS 10 AÑOS			ÚLTIMOS 4 AÑOS			ÚLTIMOS 3 AÑOS		TOTAL SEMANAS COTIZADAS	
NO APLICA		92			92			92		122	
Salarios de Cotización Promedio											
MENSUALES			SEMANALES			TOTAL SALARIOS COTIZADOS					
ÚLTIMOS 10 AÑOS	ÚLTIMOS 5 AÑOS	ÚLTIMAS 100 COTIZACIONES									
157	315	205	25.078,32								

2.5.2 Empresa

En este servicio se consigna el código de cuenta de cotización o número de inscripción del empresario utilizado para la individualización de éste en el respectivo Régimen del Sistema de la Seguridad Social, así como la denominación de la empresa u organismo a cuyo nombre figura el código de cuenta de cotización. Es decir, no es más que la asignación a cada empresa o establecimiento, con el cual se identificará el patrono ante el I.V.S.S para cualquier tramitación.

El número de empresas se elaborará, de acuerdo a las siguientes normas de codificación del instituto:

- En la primera casilla, el código de la entidad federal, donde se encuentra ubicada la empresa.
- En la segunda casilla, el código del municipio de la entidad federal actividad.
- En la tercera y cuarta casilla, el código de la actividad fundamental a que se dedica la empresa.
- En la quinta a la octava casilla, el número correlativo de empresas dedicados a la misma actividad, dentro de la misma zona.

La estructura del formato está conformada por la siguiente información:

Datos de la empresa: número patronal, nombre empresa, dirección, teléfono, número de RIF, riesgo, C.I representantes.

Estados de cuenta: periodo, deuda, intereses, convenio.

Fig 3. Estado de cuenta empresa



Ministerio del Trabajo
 Instituto Venezolano de los Seguros Sociales
 Dirección General de Afiliación y Prestaciones en
 Dinero

Datos de la Empresa	
Número Patronal:	N:
Nombre Empresa:	LABORATORIO DEL VALLE CA
Dirección:	VIA NUEVA ENTRE AV RAFAEL TOVAR Y CONCEPCION MARINO
Teléfono:	.
Numero de RIF:	
Riesgo:	MEDIO
C.I Representante:	V-

Estados de Cuenta			
Periodo	Deuda	Intereses	Convenio
04/2006	56,54	21,91	0,00
05/2006	106,72	29,64	0,00
09/2006	78,03	0,00	0,00
05/2007	0,00	4,43	0,00
06/2007	0,00	4,43	0,00
07/2007	0,00	4,43	0,00
08/2007	0,00	4,43	0,00
09/2007	0,00	4,43	0,00
10/2007	0,00	4,43	0,00
11/2007	0,00	4,43	0,00
12/2007	0,00	4,43	0,00
01/2008	0,00	4,43	0,00
02/2008	0,00	4,43	0,00
03/2008	0,00	4,43	0,00
06/2008	321,70	4,43	0,00
07/2008	257,36	95,04	0,00
DEUDA ACUMULADA	820,35	199,75	0,00
TOTAL DEUDA	1.020,10		

2.5.3 Pensiones

En este caso el sistema en línea permite el pago de las pensiones, bien sea el beneficiario directo o un causante.

Una pensión es un plan de jubilación que pretende ofrecer a una persona unos ingresos seguros de por vida.

Las pensiones han sido, tradicionalmente, un pago a un empleado jubilado o inválido o al cónyuge y descendientes de un empleado fallecido. La pensión creada por el empleador a beneficio de un empleado se conoce como plan de jubilación.

El cuadro de consulta de pensiones contiene la siguiente información:

Datos del asegurado: cédula.

Tipo de pensión: apellido y nombre, entidad financiera, estatus de la pensión, fecha de inactivación, monto de pensión, monto de ajuste, monto de homologación, total a pagar este mes.

Fig 4. Cuadro de consulta de pensión



Ministerio del Trabajo
Instituto Venezolano de los Seguros Sociales
Dirección General de Afiliación y Prestación en
Dinero

28 de Agosto de 2008

Consulta de Pensión

Datos del Asegurado			
Cédula:	V-		
Tipo de Pensión: Sobreviviente			
Apellido y nombre:	AGRIMILDA JOSEFINA CARDIE		
Entidad Financiera:	Banco de Venezuela		
Estatus de la Pensión:	Activo		
Fecha de Inactivación:			
Monto de Pensión:	319,69	Monto de Deuda:	0,00
Monto de Ajuste:	0,00	Total Abonado:	0,00
Monto de Homologación:	0,00	Monto de Adeudado:	0,00
Total Pagos:	319,69		
Total a Pagar este mes:	319,69		

2.5.4 Indemnizaciones

En palabras simples es una "compensación" que alguien pide y eventualmente puede recibir por daños o deudas de parte de otra persona o entidad.

En caso de enfermedad o accidente que incapacite al trabajador temporalmente, tendrá derecho desde el cuarto día de incapacidad y hasta por 52 semanas, a una indemnización diaria que se pagará mientras subsista el estado de incapacidad.

2.5.5 Decreto 4269

A través de este servicio se da respuesta, a personas de la tercera edad. Por decreto del Ejecutivo Nacional se estableció un programa excepcional y temporal para garantizar el disfrute de las pensiones por vejez, es decir, aquellas que no tenían las cotizaciones completas o que nunca habían cotizado, tuvieron la oportunidad de pagar lo estipulado por el Seguro Social y recibieron ese beneficio.

2.5.6 Solvencia Mintra

La solvencia laboral es un documento administrativo que emite el Ministerio del Trabajo y Seguridad Social, mediante el cual certifica que el patrono respeta efectivamente los derechos humanos, laborales y sindicales de sus trabajadores. La misma es un requisito imprescindible para celebrar contratos, convenios y acuerdos con el Estado en áreas financieras, económicas, tecnológicas, comercio internacional y mercado cambiario.

CAPITULO III

IMPACTO EN LA GESTIÓN I.V.S.S

El portal es un instrumento útil al ciudadano en el que se presentan los avances de las diferentes instituciones, basadas en el Gobierno Electrónico, que se constituyen en verdaderas herramientas para mejorar la gestión pública.

La puesta en marcha del Gobierno Electrónico permitirá reducir los niveles de burocracia en el aparato estatal, lo cual beneficia sin duda el incremento de la eficiencia de la Administración Pública, y por otra parte, disminuirá la discrecionalidad en los procesos del Estado.

El impacto que trae la implementación de los avances tecnológicos en dicha institución, se puede ver reflejado en las siguientes características:

- **Seguridad:** Usted puede generar el certificado de afiliación de sus trabajadores de forma inmediata.
- **Agilidad:** Los trabajadores afiliados vía Internet ingresan inmediatamente a la base de datos facilitando la verificación de derechos para prestaciones asistenciales y económicas.
- **Practicidad:** Usted puede afiliar a sus trabajadores de forma masiva.
- **Oportunidad:** Usted puede realizar afiliaciones durante las 24 horas del día, los siete (7) días de la semana..
- **Comodidad:** Evite el desplazamiento de los funcionarios de su empresa para realizar la afiliación de sus trabajadores.

- **Mejor información:** Usted puede actualizar los datos de la empresa a través de Internet.
- **Sin papelería:** No requiere diligenciar formularios y evita el uso de papelería.

3.1 El Apoyo De La Tecnología En El Aumento En La Recaudación

Los niveles de recaudación, son aquellos que se llevan a cabo por las cotizaciones provenientes de las empresas y trabajadores del sector público y privado y la recaudación por morosidad, provenientes de intereses por recargo a las empresas morosas con la institución.

- Rapidez y simplicidad en la interacción con el contribuyente, integrando canales de comunicación.
- Mejora en la eficiencia y productividad en los procesos de Liquidación, Cobranza, y Devolución.
- Seguridad, Control y Auditoria en todo el proceso de recaudación
- Conexión en línea con bancos para el cobro de los impuestos
- Información en línea de la recaudación por tipo de impuesto, oficina de recaudación y contribuyente
- Optimización de la gestión de fiscalización y auditoría, reduciendo casos de fraude o de no presentación
- Base de datos consistente, integrada y actualizada
- Mejora en los servicios al contribuyente
- Sistema de información para la toma de decisiones

3.2 Sane

El sistema de Autoliquidación Nacional de Empresas (SANE) es un software diseñado y desarrollado por la Industria Petrolera Venezolana, el cual fue cedido al Instituto Venezolano de los Seguros Sociales IVSS, para dar cumplimiento a las disposiciones establecidas en Gaceta Oficial No 36269 del 14 de Agosto de 1997(creación de un Régimen de autoliquidación).

Es administrado funcionalmente por la Dirección General de Afiliación y Prestaciones Dinerarias a través de su Dirección de Cobranzas y técnicamente por la Dirección General de Informática. Mediante este Sistema el empresario establece un esquema de relaciones con el IVSS, muy diferente a las manejadas en el Sistema de facturación tradicional se desconecta inmediatamente de dicho Sistema al afiliarse al SANE, en tal sentido solamente deberá cumplir con la ley del Seguro Social y su Reglamento en lo correspondiente a la documentación, es decir elaborara sus 14-01, 14-02,14-03 los presentará en las Oficinas del IVSS para que sean revisados, sellados, fechados y firmados. El Sistema SANE esta dividido en dos procesos de trabajo, uno es el SANE Usuario y el otro SANE IVSS.

EL SANE USUARIO es el proceso que realiza directamente el Patrono desde la empresa una vez que se le ha suministrado el material para la autoliquidación, el cual consta de un disquete de INSTALACION del Sistema, correspondiente al periodo de facturación, y las formas de tarjetas de servicios necesarias de acuerdo al numero de trabajadores que tenga la empresa. Este material es entregado mensualmente a las empresas de acuerdo al CALENDARIO establecido por el Seguro Social.

Para afiliarse al SISTEMA SANE se requiere cumplir con los siguientes pasos:

1. INSCRIPCIÓN (AFILIACION) DE EMPRESAS

- Toda Persona natural o jurídica (PATRONO) que tenga a su cargo los servicios de uno o más Trabajadores, debe estar inscrito en el Registro Patronal del IVSS.
- Los Patronos para ser AFILIADOS en el Sistema SANE deben estar inscritos en el Registro Patronal y solvente con el IVSS (tener todas las facturas canceladas)
- Las solicitudes de Afiliación al Sistema SANE, se tramitarán ante la Dirección de Cobranzas IVSS.
- La Dirección de Cobranzas es la única Oficina responsable de autorizar la Afiliación de las Empresas al Sistema SANE.

2. DOCUMENTOS A CONSIGNAR:

- Correspondencia solicitando la afiliación, indicando No Patronal, Razón Social, número telefónico, número Fax, correo electrónico, nombre y número de cédula de identidad del representante legal y nombre y número de cédula de identidad de la persona autorizada ante el IVSS .
- Copias de la última factura del Sistema Tradicional, RIF, Registro Mercantil. Estado de cuenta de la página Web: www.ivss.gov.ve

Una vez que la Empresa es Afiliada se le imparte la inducción para procesar la Autoliquidación. Los insumos que debe tener presente son los siguientes:

Ley del Seguro Social y su Reglamento

Ley Orgánica de Seguridad Social

Ley del Trabajo

Decretos de aumentos salariales.

Calendarios IVSS – SANE

Normas SANE 2006 (BOLETIN INFORMATIVO No 06)

La ley Especial contra Delitos Informáticos

Código Orgánico Tributario

B) Disquete instalador que le entregan en las Oficinas SANE y su Nomina txt elaborada por la empresa.

C) ESPECIFICACIONES INFORMATICAS

Sistema de Nomina computarizada que no sea realizada en hoja de cálculo.

Un microcomputador con impresora matriz de punto y alcance de 132 columnas.

El Patrono fundamentado en las NORMAS SANE 2006 realiza el proceso de autoliquidación La filosofía de desarrollo se orienta a integrar la información de la nómina de la empresa a la Base de Datos del I.V.S.S. Para cumplir este propósito, las empresas deben preparar un archivo computarizado que se alimentará de la información de la nómina mensual con las siguientes especificaciones:

El archivo será producido en formato ASCII, y será nombrado **NOMINA.TXT**.

Este archivo corresponde a la información de los trabajadores de las empresas que cotizan al I.V.S.S., el cual debe generarse mensualmente en función a la variación de la nómina de la empresa. Dicho archivo puede almacenarse tanto en disco flexible de 3 1/2", como en el disco duro y directorio donde se halla instalado el SANE para un periodo determinado.

Cabe señalar que el período de Autoliquidación corresponde al calendario Oficial de Facturación del IVSS.(según lo dispuesto en la Ley del Seguro Social y su Reglamento)

3.3 Proyecto Tiuna

Que consiste en un sistema *on-line* de Gestión y Autoliquidación de las obligaciones en cuanto a seguridad social para Empresas, permitirá a los patrones realizar, con mayor comodidad, todas las gestiones atinentes a la seguridad social de sus trabajadores. Este nuevo sistema forma parte del proyecto de modernización de la plataforma tecnológica del Instituto para adecuarse a las necesidades de sus afiliados y garantizar la transparencia de todos los trámites administrativos.

Tiuna tiene como objetivo proveer a patronos y trabajadores un mejor servicio y cubrir de manera automatizada los procesos en las áreas de afiliación, prestaciones en dinero y recaudación. De esta manera los empresarios pueden ponerse al día con lo que establece la nueva Ley del IVSS.

Este proyecto simplifica y reduce los trámites administrativos de la empresa; incrementa la productividad; mejora el tiempo de respuesta; integra los datos; implica pagos en línea y permite el recálculo de facturas, todo vía Internet.

Entre las novedades del Proyecto Tiuna, destaca la emisión de compromisos de

pagos, comprobantes de orden de pago, estados de cuentas, afiliación de asegurados, carga masiva de movimientos y reestructuración de formatos, así como la puesta en funcionamiento de un centro de atención telefónica. Con este nuevo Sistema, los patronos tendrán la oportunidad de realizar inscripciones, cambios de salario, cambios de ocupación, carga familiar, permisos, reposos, egresos, reverso de movimientos y traslados de asegurados. Por su parte, los asegurados podrán consultar los pagos efectuados por su patrono y conocer su estatus dentro del IVSS

Su finalidad es automatizar todos y cada uno de los procesos que se llevan a cabo entre las Empresas y el I.V.S.S. Mejorar los tiempos de respuestas al crear un ambiente confiable y seguro, donde el patrono pueda realizar sus operaciones en línea a través de la Web.

Este sistema viene a sustituir al anterior SANE y, en primera instancia, implicará la migración de las empresas. Entre los beneficios de este nuevo sistema de autoliquidación se puede mencionar:

- Acceso fácil a la Aplicación
- Simplificación en los trámites administrativos.
- Incremento en la productividad.
- Mejora de tiempo de respuesta.
- Integridad de los datos.
- Aplicación de Pagos en línea.
- Recálculo de Facturas.

La nueva plataforma será puesta en funcionamiento en 3 etapas, a saber:

Etapa 1: Inicialmente los Patronos que se autoliquidan por medio del sistema SANE. También podrán acceder al TIUNA los nuevos patronos que se inscriban por primera vez en el IVSS.

Etapa 2: Los Nuevos Patronos Inscritos en el IVSS.

Etapa 3: Los patronos que se encuentren Solventes a Diciembre 2007. Que utilizan dicha plataforma al nuevo software TIUNA.

3.3.1 Acceso Al Sistema De Solicitud De Registro Tiuna.

Para ingresar a la aplicación, debe seguir los siguientes pasos:

- Ingresar a la página oficial del IVSS (www.ivss.gov.ve) y hacer clic en el enlace **Solicitud de Registro al Sistema de Autoliquidación**.
- Los patronos accederán a la aplicación, donde se mostrará la pantalla principal de Solicitud de Registro.

Fig.5: Pantalla principal del Sistema de Solicitud de Registro TIUNA.

Gobierno Bolivariano de Venezuela | Ministerio del Poder Popular del Trabajo y Seguridad Social | Venezuela AHORA ES DE TODOS

proyecto **TIUNA**

Instituto Venezolano de los Seguros Sociales

Bienvenido al módulo de solicitud de registro al Sistema de Gestión y Autoliquidación de Empresas

< Por favor: Lea cuidadosamente la siguiente información >

Este módulo va dirigido exclusivamente al conjunto de empresas que forman parte del **Sistema de Autoliquidación Nacional de Empresas (S.A.N.E.)**. Estas empresas son las que actualmente realizan un proceso de Autoliquidación ante el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales. Si usted representa a una empresa tradicional o una empresa nueva, es decir, no pertenece al Sistema de Autoliquidación Nacional de Empresas, **NO** debe realizar este proceso.

Esta solicitud de registro es el mecanismo para obtener las credenciales de acceso (Cuenta de usuario y contraseña) al Sistema de Gestión y Autoliquidación de Empresas. Por tanto, es de carácter obligatorio para el mencionado conjunto de empresas, realizar este registro .

Este proceso de registro es completamente GRATUITO, no te dejes engañar.

El proceso de solicitud de registro consiste en 4 pasos.

1. Un primer paso donde se crea una nueva solicitud y se establece un canal de comunicación directo entre la Empresa y el I.V.S.S (cuenta de correo electrónico).
2. Luego a través de un correo electrónico recibirá el Número de Solicitud y Número de Confirmación para que pueda llenar los datos de la misma. Una vez completado todos los datos de la solicitud, el Sistema le dará la opción de imprimir la constancia de registro.
3. En el tercer paso usted debe imprimir esta constancia y llevarla a la oficina administrativa correspondiente. Adicionalmente debe consignar ciertos requisitos, los cuales serán revisados por un funcionario del I.V.S.S., para verificar la autenticidad de los datos y proceder a aprobar dicha solicitud. *Será notificado por correo cuando deba llevar su solicitud a la oficina correspondiente.*

Recaudos:

- Original y Copia de la Cédula de Identidad del representante legal de la Empresa (en caso de ser dos o más, deben consignarse los documentos de todos).
- Original y copia del Registro de Información Fiscal (RIF).
- Original y copia del Registro Mercantil.
- Fotocopia de publicación del Registro Mercantil.
- Recibo de pago de servicios públicos, donde se pueda comprobar la dirección suministrada, tal como aparece en el RIF (Luz, Teléfono, otros).
- En caso de ser una persona autorizada, debe llevar una autorización firmada y sellada por la empresa, así como original y copia de Cédula de Identidad y RIF de la persona autorizada.

4. Una vez aprobada la solicitud, el sistema genera de forma automática las credenciales de acceso al sistema y las mismas se les hará llegar vía correo. A partir de ese momento usted podrá tener acceso al sistema.

Para información detallada del proceso de registro y sus pantallas revise el Manual de usuario .

Si tiene dudas o inquietudes puede consultar nuestra sección de Preguntas Frecuentes .

La persona que accesa al sistema, ratifica conocer las disposiciones legales tipificadas en el contenido de la Ley de Datos Informáticos, y a su vez da fe de que los datos ingresados en el sistema son verdaderos.

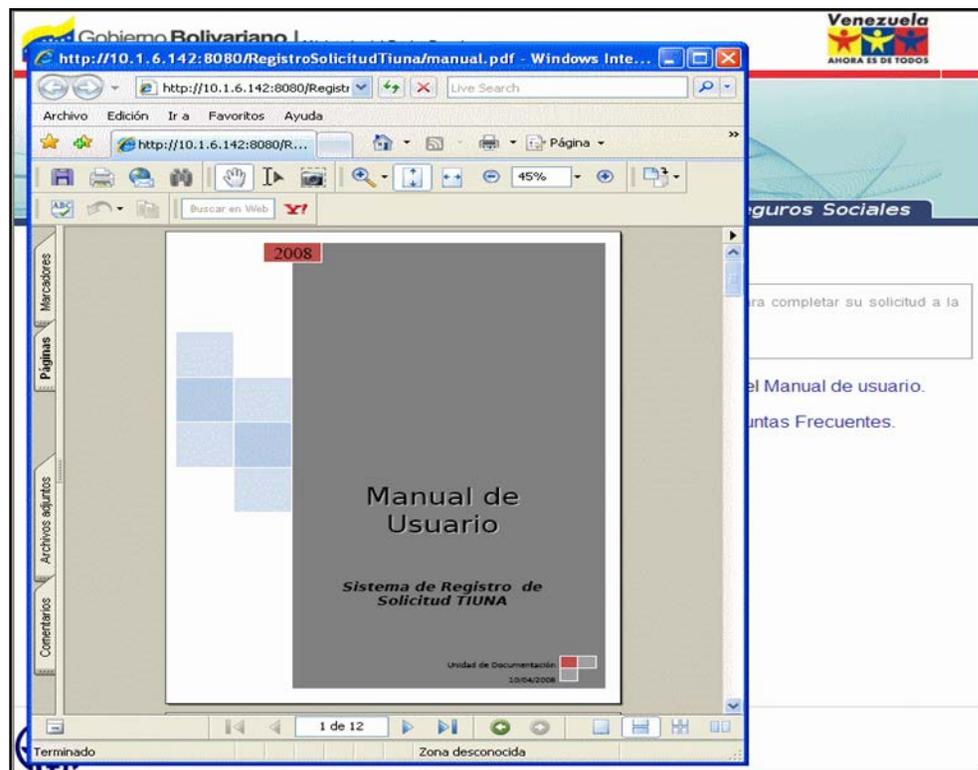
Instituto Venezolano de los Seguros Sociales - el Seguro somos Todos

- En esta pantalla se encuentra información de alta importancia para el uso de la aplicación, dentro de lo que encontramos el Manual de Usuario y una sección

de Preguntas Frecuentes; adicionalmente se especifica a que usuarios está dirigida la aplicación. Es importante leer todo lo indicado en esta pantalla, para llevar a cabo el proceso de una manera óptima.

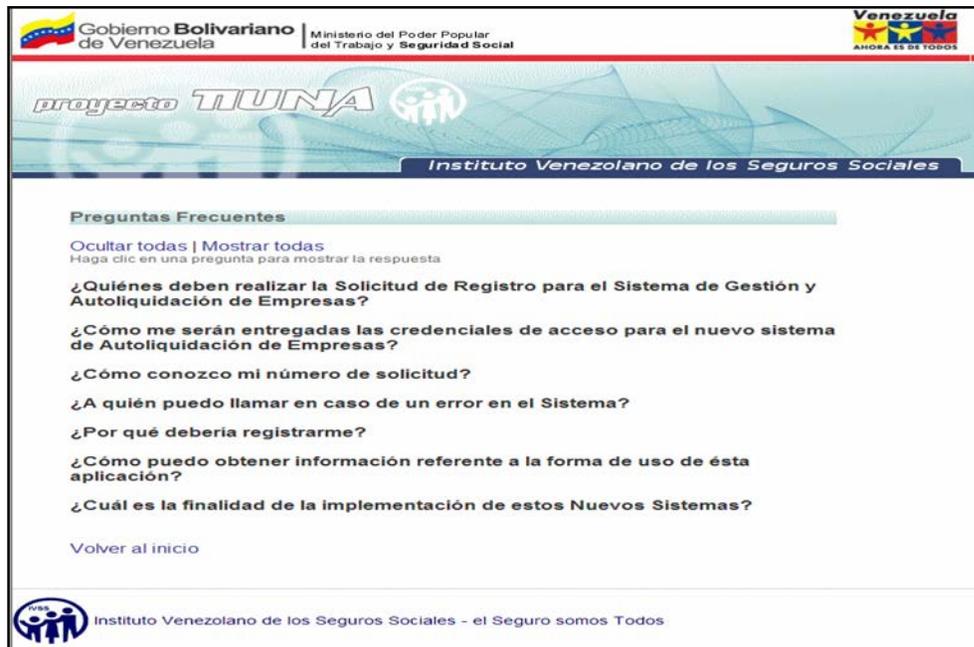
- Adicionalmente en esta pantalla se encuentran enumerados la serie de requisitos (documentos) que debe anexar a la Constancia de Solicitud de Registro que genera el sistema al finalizar el proceso, los cuales luego deberá consignar en las Oficinas Administrativas.
- Si el usuario desea ver el Manual de Usuario, debe presionar el primer link que se encuentra en la parte inferior de la pantalla principal y el sistema automáticamente abrirá una nueva pantalla donde podrá leer un archivo con todos los detalles de cómo hacer uso correcto del sistema.

Fig.6: Pantalla que se muestra al hacer clic sobre el link de Manual de Usuario



- Si el usuario desea consultar las Preguntas Frecuentes con respecto al uso del sistema, debe hacer clic sobre el segundo link que se encuentra en la parte inferior de la pantalla principal.

Fig.7: Pantalla que se muestra al hacer clic sobre el link de Preguntas Frecuentes



- Al ingresar a la pantalla de Preguntas Frecuentes, sólo podrá visualizar las preguntas, para conocer las respuestas de las mismas debe hacer clic sobre la pregunta que desee, hacer clic sobre el enlace que dice **Mostrar todas**. En esta pantalla conseguirá un enlace para **Volver al inicio** y comenzar con el proceso de solicitud de registro.
- Al finalizar la lectura, debe presionar el botón **Crear Solicitud**, para dar inicio al proceso de Solicitud de Registro al Sistema TIUNA.

Fig. 8: Pantalla Primer Paso - Creación de la Solicitud.

The screenshot shows a web form titled "Solicitud de Registro" with the subtitle "Primer Paso: Creación de la Solicitud". At the top, there are logos for the "Gobierno Bolivariano de Venezuela" and the "Ministerio del Poder Popular del Trabajo y Seguridad Social", along with the Venezuelan flag and the slogan "Venezuela AHORA ES DE TODOS". The form itself has a header for "proyecto TIUNA" and "Instituto Venezolano de los Seguros Sociales". Below the title, it states "(*) campos obligatorios" and "Consulte el manual de usuario información específica del proceso de Solicitud de Registro". The form contains four main input fields: "Número Patronal" (text), "Cédula Representante Legal" (a dropdown menu with 'V' selected and a text field), "Correo electrónico" (text), and "Código verificación" (text with a CAPTCHA image showing "2mwc6" and a refresh icon). An "Aceptar" button is located at the bottom of the form. The footer of the page features the logo of the "Instituto Venezolano de los Seguros Sociales" and the slogan "el Seguro somos Todos".

- En esta pantalla encontramos un formulario, el cual se define como el Primer Paso: Creación de la Solicitud. En él debe llenar todos y cada uno de los campos requeridos, con el fin de dar inicio a la solicitud del registro de la Empresa para el nuevo Sistema de Autoliquidación de Empresas y a la actualización de los datos. Los campos a llenar son:
 - Número Patronal.
 - Cédula Representante Legal (Está compuesto por dos campos, uno para seleccionar la nacionalidad de una lista desplegable y un campo para escribir el número de cédula).
 - Correo electrónico.

- Código de verificación (el cual posee un botón del lado derecho que permite cambiar la figura mostrada si se hace difícil descifrarla).
- Y un botón **Aceptar**, para seguir con el proceso.

Fig. 9: Pantalla Primer Paso - Creación de la Solicitud, llena y lista para comenzar el proceso.

Gobierno Bolivariano de Venezuela | Ministerio del Poder Popular del Trabajo y Seguridad Social | Venezuela AHORA ES DE TODOS

proyecto TIUNA | Instituto Venezolano de los Seguros Sociales

Solicitud de Registro

Primer Paso: Creación de la Solicitud

(*) campos obligatorios
Consulte el **manual de usuario** información específica del proceso de Solicitud de Registro

Número Patronal *

Cédula Representante Legal - *

Correo electrónico *

Código verificación  *

Instituto Venezolano de los Seguros Sociales - el Seguro somos Todos

- Todos los campos del formulario son obligatorios, de igual forma los podrá distinguir con un (*) al lado del campo. Si los campos no se llenan de manera completa o los datos ingresados no son válidos, el sistema muestra la siguiente información en la pantalla.

Fig. 10: Pantalla Primer Paso - Creación de la Solicitud, con errores debido a campos vacíos o datos inválidos ingresados.

Gobierno Bolivariano de Venezuela | Ministerio del Poder Popular del Trabajo y Seguridad Social

Venezuela AHORA ES DE TODOS

proyecto TIUNA

Instituto Venezolano de los Seguros Sociales

Solicitud de Registro

Primer Paso: Creación de la Solicitud

(*) campos obligatorios
Consulte el [manual de usuario](#) información específica del proceso de Solicitud de Registro

Número Patronal: 14181305 * Formato de Número Patronal inválido

Cédula Representante Legal: V - * Cédula es requerida

Correo electrónico: mars7064@gmail.com * Formato de Email inválido

Código verificación: 2mwcb *

Aceptar

Instituto Venezolano de los Seguros Sociales - el Seguro somos Todos

- Luego de hacer clic en el botón **Aceptar**, el sistema muestra una nueva pantalla de notificación indicando que la Cuenta fue creada de manera Exitosa.

Fig.11: Pantalla de mensaje de Creación de Cuenta Exitosa.



- En esta pantalla aparece un mensaje de Creación de Cuenta Exitosa, que dice lo siguiente: Paso 1 de 2 completado con éxito. Se le ha enviado información necesaria para completar su solicitud a la dirección de correo electrónico especificada.
- A su vez se encuentran tres enlaces:
 - **Manual de usuario** (este muestra un documento con toda la información detallada del proceso y sus pantallas).
 - **Preguntas Frecuentes** (este muestra un documento con las dudas e inquietudes más comunes de los usuarios).
 - **Ir al Inicio** (devuelve al usuario a la Pantalla principal del sistema).

- Al ingresar a su correo, encontrará el mensaje enviado por la aplicación (proyecto.tiuna), donde se muestran dos link y el Número de Solicitud y el Número de Confirmación. Los link son los siguientes:
 - **Haga click Aquí!:** permite el acceso directo al formulario de actualización de datos de la empresa.
 - **<http://10.1.6.146:8080/RegistroSolicitudTiuna/confirmarSolicitudManual.htm>**: mediante este link también puede ingresar a la pantalla de control de acceso, en donde debe ingresar el Número de Solicitud y el Número de Confirmación, y luego que el sistema verifica la validez de estos datos, entonces podrá acceder al formulario de Actualización de datos.

Fig. 12: Formato del archivo enviado a la dirección de correo especificada.



- Si se ingresa por el segundo link, la pantalla muestra el control de acceso para realizar la Confirmación de Solicitud.

Fig. 13: Pantalla de control de acceso a la Confirmación de Solicitud.

The screenshot shows a web interface for confirming a request. At the top, there are logos for the 'Gobierno Bolivariano de Venezuela' and 'Ministerio del Poder Popular del Trabajo y Seguridad Social', along with the 'Venezuela' logo and the slogan 'AHORA ES DE TODOS'. Below this is a banner for 'proyecto TIUNA' with a logo of three stylized figures. The main content area is titled 'Confirmación de Solicitud' and includes the text 'Datos de la solicitud (*) campos obligatorios'. There are two input fields: 'Número de Solicitud' and 'Número Confirmación'. A 'Confirmar' button is located below the second field. At the bottom left, there is a logo for 'IVSS' and the text 'Instituto Venezolano de los Seguros Sociales - el Seguro somos Todos'.

- En esta pantalla debe llenar los siguientes campos:
 - Número de Solicitud.
 - Número Confirmación

Fig. 14: Pantalla de control de acceso a la Confirmación de Solicitud, llena y lista para continuar el proceso.

The screenshot shows a web interface for the Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS). At the top, there are logos for the 'Gobierno Bolivariano de Venezuela' and the 'Ministerio del Poder Popular del Trabajo y Seguridad Social', along with the Venezuelan flag and the slogan 'Venezuela AHORA ES DE TODOS'. Below this is a banner for 'proyecto TIUNA' with a logo of three stylized figures. The main content area is titled 'Confirmación de Solicitud' and includes the text 'Datos de la solicitud (*) campos obligatorios'. There are two input fields: 'Número de Solicitud' with the value 'A00070' and 'Número Confirmación' with the value '834962026'. A 'Confirmar' button is located below the second field. At the bottom left, there is the IVSS logo and the slogan 'Instituto Venezolano de los Seguros Sociales - el Seguro somos Todos'.

- Luego debe presionar el botón **Confirmar** para ingresar al formulario de Confirmación de Solicitud para la actualización de datos.
- Al presionar el botón Confirmar o ingresar mediante el primer link, el sistema muestra la pantalla de Confirmación de Solicitud, la cual está conformada por cuatro pestañas que se encuentran en la pantalla, cada una de ellas contiene un formulario que solicita información necesaria de la empresa para realizar la actualización de los datos de la misma. La pantalla es la que se muestra a continuación:

Fig. 15: Formulario de Confirmación de Solicitud para la actualización de los datos de la empresa – Datos de la Solicitud.

Confirmación de Solicitud

Datos de la Solicitud Dirección Fiscal Dirección Comercial Persona Autorizada

(*) campos obligatorios

Datos de la Solicitud

Número de Solicitud: A00070
Cuenta de correo: mars7064@gmail.com

Datos de la Empresa

Número Patronal: D29868774
Nombre ante el I.V.S.S.: CENAMEC
RIF: *
Razón Social: *
Teléfono principal: *
Teléfono adicional:
Fax:

Datos del Registro Mercantil

Oficina de Registro: *
Nro de Documento: * Nro de Tomo: *
Nro de Folio: Nro de Protocolo:
Fecha de Inscripción: ↕ Fecha de Constitución: ↕
Fecha de Inicio Actividad: ↕ Fecha de Cierre Fiscal: ↕

Guardar y seguir

- En este formulario, automáticamente el sistema muestra los siguientes datos:

En el renglón de Datos de la Solicitud:

- Número de Solicitud.
- Cuenta de correo.

En el renglón de Datos de la Empresa:

- Número Patronal de la empresa.
- Nombre ante el I.V.S.S.

- El resto de los campos que aparecen en el formulario deben ser llenados de manera completa. Los campos son los siguientes:

En el renglón de Datos de la Empresa:

- Rif.
- Razón Social.
- Teléfono principal.
- Teléfono adicional.
- Fax.

Y en el renglón de Datos del Registro Mercantil:

- Oficina de Registro.
- Nro de Documento.
- Nro de Tomo.
- Nro de Folio.
- Nro de Protocolo.
- Fecha de Inscripción.
- Fecha de Constitución.

- Fecha de Inicio Actividad.
- Fecha de Cierre Fiscal.

(Todas las fechas serán ingresadas a través de un calendario que se encuentra al lado de cada campo que lo requiera).

- Al haber completado los diferentes campos de los renglones que conforman esta pestaña de Datos de la Solicitud, el usuario debe presionar el botón **Guardar y seguir**; si al presionar este botón los campos obligatorios no han sido llenados o la información ingresada es inválida, el sistema muestra un mensaje de error al lado de los campos que tengan fallas.

Fig. 16: Formulario de Confirmación de Solicitud – Datos de la Solicitud, con errores debido a campos vacíos o datos inválidos ingresados.

The screenshot shows a web form titled 'Confirmación de Solicitud' from the Instituto Venezolano de los Seguros Sociales. The form is divided into several sections: 'Datos de la Solicitud', 'Datos de la Empresa', and 'Datos del Registro Mercantil'. Each section contains input fields for various data points. Several fields have red error messages next to them, indicating that the data is either missing or invalid. For example, the 'RIF' field has the error 'El formato invalido. Ejemplo: J123456' and 'el rif es requerido'. The 'Razón Social' field has the error 'Razón social es requerida'. The 'Teléfono principal' field has the error 'El formato invalido. Ejemplo: 0212555555' and 'El telefono es requerido'. In the 'Datos del Registro Mercantil' section, the 'Oficina de Registro', 'Nro de Documento', 'Nro de Folio', 'Fecha de Inscripción', 'Fecha de Inicio Actividad', 'Nro de Tomo', 'Fecha de Constitución', and 'Fecha de Cierre Fiscal' fields all have error messages such as 'campo es requerido' or 'fecha invalida'. A 'Guardar y seguir' button is located at the bottom right of the form.

- Al hacer clic en el botón **Guardar y seguir** se muestra una pantalla con el formulario correspondiente a la pestaña de Dirección Fiscal, para realizar la actualización de la empresa en este aspecto.

Fig. 17: Formulario de Confirmación de Solicitud para la actualización de los datos de la empresa – Dirección Fiscal.

The screenshot shows a web form titled 'Confirmación de Solicitud' for the 'Dirección Fiscal' tab. At the top, there are logos for the 'Gobierno Bolivariano de Venezuela' and 'Ministerio del Poder Popular del Trabajo y Seguridad Social', along with the 'Venezuela AHORA ES DE TODOS' logo. Below this is a banner for 'proyecto TIUNA' and the 'Instituto Venezolano de los Seguros Sociales' logo. The form has four tabs: 'Datos de la Solicitud', 'Dirección Fiscal' (selected), 'Dirección Comercial', and 'Persona Autorizada'. A note indicates that fields with an asterisk (*) are mandatory. The 'Dirección fiscal' section contains the following fields:

Estado	Amazonas	*
Municipio	Atures	*
Parroquia	Platanilla	*
Avenida/Calle:	Libetad	*
Edificio/Casa	Arichuna	*
Piso/Nivel	5	
Apto/Número/Local	A-5	
Punto Referencia		
Código Postal	1032	*

At the bottom of the form is a 'Guardar y seguir' button. The footer of the page features the IVSS logo and the slogan 'Instituto Venezolano de los Seguros Sociales - el Seguro somos Todos'.

- En este formulario conseguimos únicamente un renglón de información, donde se solicita sean llenados los siguientes campos:
 - Estado.
 - Municipio.

- Parroquia.

- Avenida o Calle.

- Edificio o Casa.

- Piso o Nivel.

- Apto, #Local, Oficina.

- Punto Referencia.

- Código Postal.

- Adicionalmente se muestra el botón **Guardar y seguir**. Si el usuario está de acuerdo con la información ingresada, debe presionar este botón para pasar a la siguiente pestaña de información y continuar con el proceso de solicitud de registro.
- En la siguiente pantalla, encontramos la pestaña donde se solicitan los datos de la Dirección Comercial de la empresa.

Fig. 18: Formulario de Confirmación de Solicitud para la actualización de los datos de la empresa – Dirección Comercial

Gobierno Bolivariano de Venezuela | Ministerio del Poder Popular del Trabajo y Seguridad Social

Venezuela AHORA ES DE TODOS

proyecto TUNA

Instituto Venezolano de los Seguros Sociales

Confirmación de Solicitud

Datos de la Solicitud | Dirección Fiscal | **Dirección Comercial** | Persona Autorizada

(*) campos obligatorios
La dirección fiscal ha sido actualizada con éxito

Dirección Comercial: (Dirección del establecimiento o Local)

Estado *

Municipio *

Parroquia *

Avenida/Calle: *

Edificio/Casa *

Piso/Nivel

Apto/Número;mero/Local

Punto Referencia

Código Postal *

Instituto Venezolano de los Seguros Sociales - el Seguro somos Todos

- En este formulario de la pestaña de Dirección Comercial, también encontramos sólo un renglón de información, en el cual se deben llenar los siguientes campos:

- Estado.
- Municipio.
- Parroquia.
- Avenida o Calle.

- Edificio o Casa.
 - Piso o Nivel.
 - Apto, #Local, Oficina.
 - Punto Referencia.
 - Código Postal.
- La Dirección Fiscal y la Dirección Comercial, pueden ser o no iguales, en caso de ser iguales los datos de ambos formularios deben ser los mismos, en caso contrario, deben identificarse de manera detallada las dos direcciones.

Fig. 19: Formulario de Confirmación de Solicitud para la actualización de los datos de la empresa – Dirección Comercial, lleno y listo para continuar el proceso.

Gobierno Bolivariano de Venezuela | Ministerio del Poder Popular del Trabajo y Seguridad Social

Venezuela
AHORA ES DE TODOS

proyecto TIUNA

Instituto Venezolano de los Seguros Sociales

Confirmación de Solicitud

Datos de la Solicitud | Dirección Fiscal | **Dirección Comercial** | Persona Autorizada

(*) campos obligatorios

Dirección Comercial: (Dirección del establecimiento o Local)

Estado: Guarico *

Municipio: El Socorro *

Parroquia: El Socorro *

Avenida/Calle: Socorro *

Edificio/Casa: Araganey *

Piso/Nivel: Mezanina

Apto/Número;mero/Local: Local 5

Punto Referencia:

Código Postal: 1065 *

Guardar y seguir

VSS Instituto Venezolano de los Seguros Sociales - el Seguro somos Todos

- De igual manera se muestra el botón **Guardar y seguir**, para guardar los datos ingresados y pasar al siguiente y último formulario de la solicitud de registro de acceso al Sistema TIUNA.
- En la siguiente pantalla se muestra el formulario correspondiente a la última pestaña de información que se solicita en este proceso.
- Esta pestaña es donde se ingresan los datos de la Persona Autorizada, para realizar los trámites ante el IVSS. Está conformada por dos renglones:

- El renglón de Representante Legal, el cual posee los campos:

- Cédula Rep. Legal.
- Nombre Rep. Legal.

(La información de ambos campos se muestra de manera automática).

- El otro renglón es el de Persona Autorizada para el trámite, el cual está conformado por los siguientes campos de información:

- Cédula Persona Apoderada (compuesta por un campo con una lista desplegable para seleccionar la nacionalidad y otro campo numérico para colocar el número de cédula de identidad).
- Nombres.
- Apellidos.

- Es empleado (esta opción se selecciona a través de dos radio buttons que muestran las opciones Sí y No).

Fig. 20: Formulario de Confirmación de Solicitud para la actualización de los datos de la empresa – Persona Autorizada.

Gobierno Bolivariano de Venezuela | Ministerio del Poder Popular del Trabajo y Seguridad Social

Venezuela AHORA ES DE TODOS

proyecto TIUNA

Instituto Venezolano de los Seguros Sociales

Confirmación de Solicitud

Datos de la Solicitud | Dirección Fiscal | Dirección Comercial | **Persona Autorizada**

La dirección comercial ha sido actualizada con éxito

(*) campos obligatorios

Representante Legal

Cédula Rep. Legal: V-15236369
Nombre Rep. Legal: YURELYS YANNETS PACHECO RIERA

Persona Autorizada para el trámite

¡ IMPORTANTE: Se requiere un poder notariado sólo en caso de que la persona que realiza los trámites sea distinta al Representante Legal de la Empresa.

Cédula Persona Apoderada: V - [] *

Nombres: [] *

Apellidos: [] *

Es empleado: Sí No

Guardar y finalizar

IVSS Instituto Venezolano de los Seguros Sociales - el Seguro somos Todos

- Es importante resaltar que la persona autorizada para realizar los trámites puede ser el mismo Representante Legal, si es así se deben repetir sus datos en las casillas solicitadas, en caso de no ser de esta forma, entonces deben introducir los datos de la otra persona.
- Luego de llenar todos los campos correspondientes a este formulario y verificar

que los mismos son correctos, debe presionar el botón **Guardar y finalizar**;

Fig. 21: Formulario de Confirmación de Solicitud para la actualización de los datos de la empresa – Persona Autorizada, lleno y listo para finalizar el proceso

Gobierno Bolivariano de Venezuela | Ministerio del Poder Popular del Trabajo y Seguridad Social | Venezuela AHORA ES DE TODOS

proyecto TIUNA | Instituto Venezolano de los Seguros Sociales

Confirmación de Solicitud

Datos de la Solicitud | Dirección Fiscal | Dirección Comercial | **Persona Autorizada**

(*) campos obligatorios

Representante Legal

Cédula Rep. Legal: V-15236369
Nombre Rep. Legal: YURELYS YANNETS PACHECO RIERA

Persona Autorizada para el trámite

IMPORTANTE: Se requiere un poder notariado sólo en caso de que la persona que realiza los trámites sea distinta al Representante Legal de la Empresa.

Cédula Persona Apoderada: V - 15236369 *
Nombres: YURELYS YANNETS *
Apellidos: PACHECO RIERA *
Es empleado: Sí No

Guardar y finalizar

Instituto Venezolano de los Seguros Sociales - el Seguro somos Todos

- Cuando todos los formularios estén llenos completamente, en la parte superior de la pantalla se puede visualizar un mensaje que dice de la siguiente manera: **“Ahora puede imprimir su Solicitud haciendo clic aquí”** y señala a un botón, el cual le permite imprimir la Constancia de Solicitud de Registro generada por el sistema al finalizar el proceso.

- En la parte inferior del botón **Imprimir**, se encuentra un link **Ver requisitos**, el cual le permite al usuario observar nuevamente los requisitos que deberá anexar a la Constancia de Solicitud de registro que genera el sistema al finalizar el proceso, para consignarlas ante la Oficina Administrativa del IVSS que le corresponda, según la zona de ubicación de la empresa.

Fig. 22: Pantalla Final de la aplicación, donde se muestra la opción para imprimir la Constancia de Solicitud de Registro.

Gobierno Bolivariano de Venezuela | Ministerio del Poder Popular del Trabajo y Seguridad Social | Venezuela AHORA ES DE TODOS

proyecto TIUNA | Instituto Venezolano de los Seguros Sociales

Confirmación de Solicitud

Datos de la Solicitud | Dirección Fiscal | Dirección Comercial | Persona Autorizada

Ahora puede imprimir su Solicitud haciendo click aquí --> **Imprimir** 

[Ver requisitos](#)

! **IMPORTANTE:** Su solicitud está COMPLETA. El proceso de recepción de solicitudes en las oficinas administrativas aún no ha iniciado. Usted será notificado por correo electrónico cuando dicho proceso comience y usted deba llevar su solicitud para la aprobación de la misma.

(*) campos obligatorios

Datos de la Solicitud

Número de Solicitud: A00070
Cuenta de correo: mars7064@gmail.com

Datos de la Empresa

Número Patronal: D29868774
Nombre ante el I.V.S.S.: CENAMEC
RIF: J56987412 *
Razón Social: lversiones 123 *
Teléfono principal: 02124569873 *
Teléfono adicional:
Fax:

Datos del Registro Mercantil

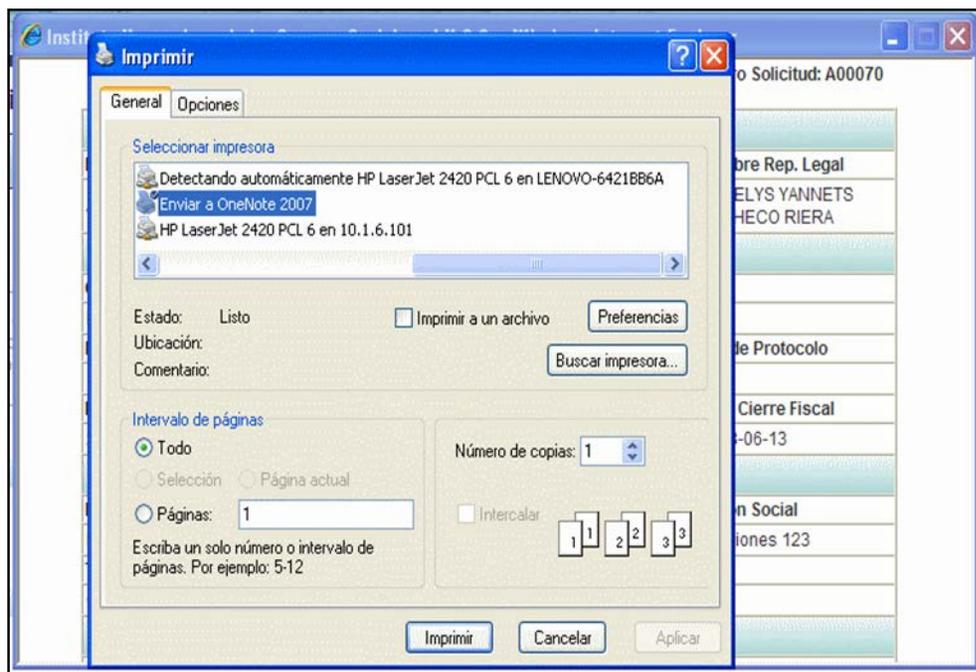
Oficina de Registro: Registro Principal de Caracas *
Nro de Documento: 1243123 * Nro de Tomo: 123 *
Nro de Folio: Nro de Protocolo:
Fecha de Inscripción: 12/05/2000  Fecha de Constitución: 13/08/1997 
Fecha de Inicio Actividad: 12/08/2001  Fecha de Cierre Fiscal: 13/06/1998 

Guardar y seguir

 Instituto Venezolano de los Seguros Sociales - el Seguro somos Todos

- Al hacer clic en el botón **Imprimir**, el sistema muestra el asistente de configuración para la impresión, donde puede seleccionar cuantas copias desea obtener de la Constancia, entre otras opciones.

Fig. 23: Impresión de la Constancia de Solicitud de Registro generada por el sistema al finalizar el proceso.



- Al presionar **Imprimir** o **Aceptar** según sea el caso en el asistente de configuración de impresión, aparecerá en la pantalla la Constancia de Solicitud de Registro.

Fig. 24: Constancia de Solicitud de Registro generada por el sistema al finalizar el proceso.

Instituto Venezolano de los Seguros Sociales - I.V.S.S. - Windows Internet Explorer

Instituto Venezolano de los Seguros Sociales Nro Solicitud: A00070

Datos de la Solicitud			
Nro de Solicitud	Cuenta de correo	Cédula Rep. Legal	Nombre Rep. Legal
A00070	mars7064@gmail.com	V-15236369	YURELYS YANNETS PACHECO RIERA
Datos del Registro Mercantil			
Oficina de Registro			
Registro Principal de Caracas			
Nro de Documento	Nro de Tomo	Nro de Folio	Nro de Protocolo
1243123	123		
F. de Inscripción	F. de Constitución	F. de Inicio Actividad	F. de Cierre Fiscal
2000-05-12	1997-08-13	2001-08-12	1998-06-13
Datos de la Empresa			
Nro Patronal	Nombre	RIF	Razón Social
D29868774	CENAMEC	J56987412	Iversiones 123
Tif. principal	Tif. adicional	Fax	
02124569873			
Dirección Fiscal			

- La Constancia impresa es un documento que debe guardar para posteriores trámites administrativos ante las Oficinas del IVSS.

CAPITULO IV

ASPECTOS FUNCIONALES, TÉCNICOS Y ESTÉTICOS DEL PORTAL I.V.S.S.

4.1. Aspectos Funcionales Del Portal Del IVSS

4.1.1. Eficiencia Económica

El ahorro que permiten estas operaciones han incrementado la participación ciudadana; debido a que el usuario a través del portal, se ahorra los gastos económicos, ya que no está obligado a trasladarse hasta la caja regional o principal para hacer consultas como, ver el estado de cuenta individual, y otras, haciendo una visita Web ha dicho portal.

Además este salto tecnológico ha favorecido al buen manejo de los fondos públicos, junto con la reducción de costos y el aumento de los ingresos para los gobiernos. Es decir ha disminuido los costos de transacción que los ciudadanos y las empresas tienen al relacionarse con los distintos servicios del instituto, planteando un único portal de acceso que reúna todos los trámites en línea e información relevante para los ciudadanos y empresas.

En cuanto a los beneficios para el Estado, se podrían nombrar en primer lugar los beneficios vinculados a menor requerimiento de personal: Vinculados a la menor necesidad de personal relacionado con el proceso, sobre todo en cuanto a la atención en ventanillas u oficinas de atención/recepción que es donde se inicia el trámite. Esto es progresivo y le permitiría al Estado que, a través de procesos de capacitación de este personal que se “libera”, agregar valor y posicionarlos en otras áreas donde puedan cumplir nuevas funciones.

Además del ahorro en costos administrativos vinculados a la eficiencia del proceso ahora puesto en línea: Estos ahorros se relaciona a aspectos como la reducción de errores en transcripción de información, disminución de duplicidad en el manejo de información, ahorros vinculados a tiempo de procesamiento que el propio trámite implica. Están también los ahorros por la disminución del tiempo de búsqueda de los documentos, ahorro en espacios físicos de almacenamiento de información, entre otros.

4.1.2 Relevancia Para Los Usuarios

Es importante para los usuarios debido a que la institución les brinda un sistema de servicios e información, de interés general que resulta amigable, y efectivo desde el punto de vista del costo y que responde a la demanda de cada segmento de usuario con un acceso flexible (para todos, desde cualquier lugar, en cualquier momento). Permitiendo obtener información sobre: procedimientos, requisitos, estados de cuenta y otros servicios que requiera el usuario en general.

Al contar con una página Web los usuarios contará con una segunda puerta principal de acceso al instituto. Esta característica, permite al usuario conocer el estado de su trámite y le evitaría el ir a la institución y hacer las consultas necesarias para conocer cuánto tiempo le falta al trámite para ser completado (esto lo podría hacer con sólo ingresar su número de cedula y el sistema debería entregarle esa información). Un adecuado y entendible sistema de seguimiento, podría incentivarlo a realizar otros trámites públicos en línea y genera mayor confianza, caso contrario podría impactar negativamente en la percepción que el usuario tiene sobre los sistemas en línea.

4.1.3 Facilidad De Uso

Es de fácil acceso, ya que la pagina muestra los servicios detalladamente, permitiendo a los usuarios ingresar a estos sin problemas. Es decir, esta característica se considera importante dado que permite al usuario recibir orientación sobre los servicios, problemas o errores que le puedan aparecer al momento de ejecutar un determinado trámite.

4.1.4 Autonomía Y Control Del Usuario

Es autónoma porque es el único portal que muestra información del IVSS. Y el usuario tiene alguna forma de control, ya que puede consultar sus estados de cuenta; y los patronos pueden verificar como van las cotizaciones de sus empleados y otros movimientos. Brindando de esta manera la posibilidad, a través de la tecnología e Internet, a los usuarios de todos los niveles, de acceder a los servicios y datos convirtiéndolos en información útil, facilitando las gestiones y trámites requeridos, buscando la eficacia en los procesos y la reducción de costos.

4.2 Aspectos Técnicos Y Estéticos Del Portal I.V.S.S.

4.2.1 Entorno Visual

Esta característica apunta hacia la importancia de la imagen como herramienta de comunicación y de comprensión.

El usuario ante la página Web del IVSS realiza una visión global del contenido, estructura y presentación. Esta primera revisión de la página creará la primera impresión del usuario al respecto.

El soporte visual aportado se muestra organizado y fácil de entender visualmente, ya que la información que presenta se encuentra muy bien estructurada; siendo importantes como herramientas complementarias. Es decir, se muestra importante, debido a que la ventaja visual del texto destacado ayuda al usuario en su concepción de la página.

4.2.2 Navegación

La navegación permite la visualización de documentos. En el desarrollo normal de los tramites públicos en línea de la página la velocidad la mayoría de las veces es rápida, es decir se puede acceder a ella fácilmente, pero hay otras ocasiones que no.

4.2.3 Interacción

Se puede decir que existe algún tipo de interacción, debido a que el usuario cuenta con la opción de enviar correos, para que sus inquietudes sean atendidas y solucionadas.

4.2.4 Diseño Y Tecnología

El diseño Web del portal del IVSS, muestra una comunicación clara y precisa, debido a que ofrece navegabilidad, interactividad, usabilidad, y la interacción de medios como textos e imágenes de una forma adecuada.

Algunos encabezados son llamativos capaces de captar la atención del usuario y animarlo a continuar en la página, empezando por un nombre acorde con el contenido de la página como los nombres de las secciones que en ella se encuentran. Hay más elementos que no son encabezados y que también llaman la atención del usuario. Como por ejemplo el texto en negrita, subrayado y sobre todo enlaces.

La unión del buen diseño de la Web con una jerarquía bien elaborada de contenidos ha aumentado la eficiencia de la página como canal de comunicación e intercambio de datos, que brinda posibilidades como el contacto directo entre el usuario e instituto, característica destacable del medio Internet.

4.3 Aspectos Positivos Y Negativos

ASPECTOS	POSITIVO	NEGATIVO
Entorno visual	La página se muestra muy bien estructurada en cuanto a su contenido.	Le hace falta más contenido informativo en cuanto a los servicios que presta el portal.
Navegación	El contenido de la página no es pesado. Esto permite a los usuarios tener una rápida navegación.	En algunas oportunidades se quiere acceder a la página y no se puede, ya que esta colapsada.
Interacción	El usuario puede interactuar con la página, ya que el portal ofrece un correo, para que pueda consultar sus dudas.	En algunas ocasiones las inquietudes del usuario, no son respondidas.
Diseño y tecnología	El diseño de los anuncios de los servicios y otras informaciones son claros y otros se muestran llamativos.	Le falta un diseño más atractivo. Una mejor animación que atrape al usuario.

4.4 Prospectiva

4.4.1 Mapa Del Sitio

Los mapas se utilizan como métodos para desplazarse por un sitio Web.

La función que brindan los mapas es ofrecerles un beneficio a los usuarios de la Web, ya que les ayudará a entender lo que los recursos de la página tienen para ellos. Mostrándose una herramienta bien organizada y fácil de entender.

El portal del I.V.S.S al implementar este tipo de función, estaría brindando a los usuarios facilidad al desplazarse por la página debido a que sabrían con mayor exactitud donde encontrar la información que desean obtener.

4.4.2 Direcciones Y Teléfonos

Mediante esta herramienta se especifican detalladamente las direcciones y teléfonos de las oficinas en todo el territorio. A través de esto se buscaría suministrarle la información a los usuarios de la dirección de todas las oficinas a nivel nacional y los teléfonos de estas, y así guiarse a la hora de hacer alguna solicitud.

4.4.3 Descarga De Formularios

A través de esta función se podrá descargar los formularios del instituto sin necesidad de estar inscrito en él.

4.4.4 Ofertas De Trabajo

El público en general, mediante esta opción, podrá estar enterado sobre las

vacantes existentes en el instituto, y así sirve de herramienta para divulgar la información.

4.4.5 Secciones Más Visitadas

Se busca saber cuáles son las preferencias que tienen los usuarios. Es decir se conoce los servicios y funciones de la página que son más visitados.

4.4.6 Encuestas Para Mejorar La Página

Este tipo de técnica consiste en hacerle algunas interrogantes dirigidas a los usuarios, con el fin de conocer sus opiniones o hechos específicos, y de esta manera perfeccionar la usabilidad de sus páginas Web y para comenzar a conocer a los mismo.

Presupuesto

Mediante este tipo de información, se le permite a los usuarios tener un control presupuestario sobre como distribuyen los recursos en la institución, dando así mayor credibilidad sobre sus operaciones ante el público en general.

Servicios online

Con este servicio online se buscaría tener una comunicación más eficaz entre los usuarios y la institución, permitiendo el debate de diversos temas. Es más factible para los usuarios, debido a que desde cualquier lugar pueden aclarar sus inquietudes de manera inmediata.

Debido a los avances tecnológicos es casi imposible aventurarse a predecir

cuáles serán los desarrollos que se impondrán en las instituciones públicas. Es decir, sería asumir un riesgo hablar de cómo serán las oficinas del futuro, ya que es acelerado el ritmo de los nuevos inventos y estrategias.

Sin embargo en la actualidad existe una urgente necesidad de implementaciones nuevas e imaginativas debido al radical cambio que puede observarse en la tecnología, en la industria y en los negocios. Frente a estos cambios se imponen nuevas estructuras administrativas y organizacionales para las empresas como por ejemplo las oficinas virtuales, sin embargo, es muy cierto que la tecnología bien estudiada, planeada y administrada, si produce cambios positivos muy notorios tanto para los usuarios como para la sociedad. Dentro de las ventajas se pueden nombrar:

- Menor costo de instalación. La institución no tiene que contar con tanta capacidad de oficinas, ya que algunos empleados están trabajando en otro lugar. Esto permite reducir los costos de renta y expansión de oficinas.
- Menor costo de equipo. En lugar de proporcionar equipo de oficina a cada empleado, los trabajadores a distancia pueden compartir gran parte del equipo de manera similar a como los usuarios de una LAN comparten sus recursos.
- Red formal de comunicaciones. Debido a la necesidad de mantenerse informados y recepcionar instrucciones, se está concediendo mayor atención a las redes de comunicaciones, dando lugar ello al desarrollo de mejores sistemas de comunicación.
- Menos interrupciones del trabajo. Cuando las tormentas, la lluvia, las inundaciones u otros inconvenientes, inclusive enfermedades, impiden viajar al lugar de trabajo, la oficina virtual hace factible continuar con las actividades, tanto por parte del individuo como de la empresa.
- Contribución social. La oficina virtual permite a las empresas contratar

personas que de otra forma carecerían de oportunidades laborales, ya se trate de discapacitados, ancianos o padres con hijos pequeños. Pero también personas de alto valor ubicados geográficamente lejos de las oficinas de la compañía.

Estas ventajas podrían ser aplicadas en el I.V.S.S tratando que los usuarios hagan todas sus transacciones vía Web, y esto traería como consecuencia la desaparición de las oficinas regionales, pero a su vez traería consigo el inicio de las oficinas virtuales.

Una oficina virtual es un espacio virtual en el que pueden desarrollarse actividades similares a las de una oficina. Es decir, un lugar donde desarrollan tareas profesionales con el fin de prestar un servicio a los clientes. La Oficina Virtual se mostrara como una ventanilla de atención al usuario en Internet a través de la que ciudadanos, empresas y colaboradores de la Seguridad Social pueden realizar consultas y gestiones que venían realizando, de forma presencial, en cualquiera de sus oficinas.

La mayoría de los organismos públicos y grandes empresas ofrecen dentro de sus Webs servicios a sus clientes, proveedores y empleados diversas utilidades que sustituyen o complementan los canales tradicionales de comunicación en el acceso a información y la prestación de servicios.

Claro está que para lograr este beneficio se requiere de una campaña de motivación a los usuarios para que utilicen la red. Se debe lograr también una consolidación de la confianza de los usuarios en el portal del I.V.S.S.

De lo contrario, se presentaría en los usuarios la ciberfobia, el cual se define como un persistente, anormal e injustificado miedo a las computadoras y a trabajar con estas.

Además, sería de gran utilidad crear una red de usuarios del I.V.S.S, donde estos puedan comunicarse entre ellos mismos y así compartir ideas y dudas entre ellos mismos y con los funcionarios de la institución.

CONCLUSIONES

Los avances en las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) juegan un papel fundamental en el progreso de las naciones; de hecho, a nivel mundial, las empresas e instituciones aplican la informática en las operaciones que realizan y actualmente a través de la Web, los usuarios tienen acceso a una gran gama de servicios.

En nuestro país, uno de los ejemplos de ello es la implementación del Gobierno Electrónico, donde los diversos institutos pertenecientes a la administración pública cuentan con portales a través de los cuales ofrecen sus servicios, tal es el caso del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (I.V.S.S).

El portal del I.V.S.S permite simplificar los trámites que deben realizar las empresas y las consultas de los trabajadores, ya que el acceder a esta página Web, los usuarios pueden apreciar la diversidad de servicios que brinda y seleccionarlos según la necesidad a satisfacer; dichos servicios son los siguientes:

- Cuenta Individual
- Empresas
- Pensiones
- Indemnizaciones
- Pago por Decreto 4269

En los cuales se detalla a su vez los datos requeridos para realizar las operaciones. Anteriormente el portal I.V.S.S. contaba con el sistema SANE para

cumplir con el Régimen de Autoliquidación; no obstante, en la actualidad se implementó el sistema TIUNA que ofrece mayores beneficios en cuanto a acceso, confiabilidad, rapidez, y posibilidad de realizar todas las operaciones vía internet.

Ambos sistemas están activos simultáneamente mientras se da la migración completa al sistema TIUNA.

En cuanto a la evaluación prospectiva del portal del I.V.S.S destaca el potencial de mejorar con respecto a su diseño, cantidad y facilidad de los servicios ofrecidos, entre las alternativas a aplicar podría estar el empleo de mapas para desplazarse por el sitio Web, incluir las direcciones y teléfonos de las oficinas a nivel nacional e inclusive la posibilidad de crear oficinas virtuales, entre otros.

BIBLIOGRAFIA

Textos:

Sabino, C. (1992). *Proceso de investigación*. Caracas, Venezuela: Editorial Panapo de Venezuela, C.A.

Rubinstein, J. (2002). *To bit or not to bit: El Dilema de las Decisiones Gerenciales*. En: Debates IESA. Vol. VII. N° 4pp. 14-18.

Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación*. (5a ed.). Caracas: Editorial Epistema.

Claret Véliz, A. (2007). *Cómo hacer y defender una tesis*. (6a ed.) Caracas: Editorial Texto, C.A.

Méndez, P. *Manual Práctico sobre el Seguro Social*. Tercera Edición. Caracas 1980.

Méndez, P. *Manual Práctico sobre el Seguro Social*. Sexta Edición. Caracas 1990.

Tesis y documentos:

Gil A. Y López, Elvis (2008). *Aplicación de las Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación (NTIC) y las diferencias de su concepción en la banca pública y privada, de Venezuela*. Trabajo final de grado modalidad curso especial. Universidad de Oriente, Sucre.

Rodríguez J. (2005). *Análisis de los procedimientos administrativos y de control efectuados por las unidades de afiliación, fiscalización, facturación, paro forzoso y prestaciones en dinero de la sub-agencia del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS) en Cumaná- Estado Sucre*. Informe de Pasantía. Universidad de Oriente, Sucre.

Lara, D. (2004). *Tecnologías de Información y Comunicación*. [Tesis en Línea]. Universidad Nacional Mayor De San Marcos. Consultada el 12 de Septiembre de 2008 en <http://www.monografias.com/trabajos37/tecnologias-comunicacion/tecnologias-comunicacion3.shtml?monosearch>

Padrón, L. (2005). *Las Nuevas Tecnología de Información y la Comunicación (NTIC) en la Formación del Hombre Nuevo*. [Tesis en Línea]. Consultada el 20 de Septiembre de 2008

<http://www.tuobra.unam.mx/publicada/publicada/050810093234.html>.

Corro, D. (2005). *Sistema para el Control de Gestión de Registros y Estadísticas de Salud Instituto Venezolano de los Seguros Sociales*. [Tesis en línea]. Universidad de Yacambu, Venezuela. Consultada el 20 de mayo del 2008 en: <http://es.geocities.com/derviscorro/steg/t3.html>

García, Ramón y Pelayo Gross Larousse. Diccionario Básico. Caracas.

BOLETIN INFORMATIVO N° 6... PROCEDIMIENTO PARA ACTIVAR EL SISTEMA SANE.. 2006

MANUAL DEL SISTEMA DE SOLICITUD DE REGISTRO TIUNA. 2008

MANUAL SISTEMA TIUNA 20083

Artículos en Páginas Web:

www.fundabit.me.gob.ve (2005) *¿Qué son las TIC?* (FUNDABIT). Fecha de Consulta 04 de agosto del 2008.

www.mgcontadores.com.ve (2008). *I.V.S.S Lanza Nuevo sistema de gestión y autoliquidación*. Consultado el 25 de agosto del 2008.

www.gobiernoenlinea.gob.ve (2005). *¿Qué es el Gobierno Electrónico?* Directorio de Gobierno Electrónico Venezuela Ministerio de Ciencia y Tecnología (MCT). Consultado el 30 de Agosto de 2008.

www.cnti.gob.ve (2005). *Implementando el Gobierno Electrónico*. Directorio de Gobierno Electrónico Venezuela Ministerio de Ciencia y Tecnología (MCT). Consultado el 05 de Septiembre del 2008.

<http://lizbethgutierrezaspectoslegales.blogspot.com/2007/04> (2007). *Antecedentes de la Seguridad Social en Venezuela*. Consultado el 20 de septiembre del 2008

Documentos Legales:

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (2.000). Gaceta Oficial N° 5.453. (Extraordinario), Marzo 24, 2000.

Ley de Mensajes de Datos y Firma Electrónica. (2001). Gaceta Oficial N° 37148, Febrero 28, 2001.

Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación. (2005). Gaceta Oficial N°

38.242, Agosto 03, 2005.

Ley Orgánica de Telecomunicaciones. (2000). Gaceta Oficial N° 36.970, Junio 12, 2000.

Páginas Web:

<http://www.ivss.gov.ve/>

<http://www.google.co.ve/>

<http://www.fogade.gov.ve/>

<http://www.monografias.com/>

<http://www.gobiernoenlinea.com>

Hoja de Metadatos

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 1/5

Título	Servicios web: Caso instituto Venezolano de los seguros sociales.
Subtítulo	

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
González C., Jennifer C.	CVLAC	17.762.358
	e-mail	jenniferk212@hotmail.com
	e-mail	
Ordaz R., Clarimar	CVLAC	16.818.050
	e-mail	Clarimar85@hotmail.com
	e-mail	
Rodríguez B., María A.	CVLAC	17.080.364
	e-mail	mariaantonieta_84@hotmail.com
	e-mail	
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	

Palabras o frases claves:

TIC (Tecnologías de Información y Comunicación)
Gobierno Electrónico
Redes
Instituto Venezolano de los Seguros Sociales
Servicios Web

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 2/5

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Subárea
Ciencias Administrativas	Contaduría

Resumen (abstract):

El I.V.S.S. tiene una importante participación en la sociedad al atender las necesidades de la población trabajadora en materia de seguridad social, por ello, la presente investigación tiene como objetivo general describir analíticamente los servicios Web del I.V.S.S.; para lo cual el nivel de investigación fue de tipo explicativo a través de un diseño documental, partiendo de fuentes de información secundarias. El portal del I.V.S.S. ofrece los servicios de: Cuenta Individual, Empresas, Pensiones, Indemnizaciones y Pago por Decreto 4269, de esta manera se simplifican los trámites que los usuarios deben realizar y los esfuerzos van dirigidos a mejorar el servicio con la implementación de un nuevo sistema informático llamado TIUNA; sin embargo, al evaluar prospectivamente el portal se evidencian las deficiencias actuales y la necesidad de que continúen las innovaciones a fin de optimizar el servicio.

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 3/5

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	ROL / Código CVLAC / e-mail	
Econ. Rafael García	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input checked="" type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	10.462.247
	e-mail	
	e-mail	
	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	
	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	
	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	

Fecha de discusión y aprobación:

Año	Mes	Día
2008	11	06

Lenguaje: spa

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 4/5

Archivo(s):

Nombre de archivo	Tipo MIME
Tesis_GJOCRM.doc	Aplicattion/Word

Alcance:

Espacial : Universal (Opcional)

Temporal: Intemporal (Opcional)

Título o Grado asociado con el trabajo:
Licenciatura en Contaduría Pública

Nivel Asociado con el Trabajo: Licenciado

Área de Estudio:

Contaduría Pública

Institución(es) que garantiza(n) el Título o grado:

Universidad de Oriente. Núcleo de Sucre.

5/5

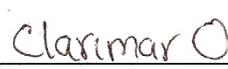
Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso –
Derechos:

Los autores garantizamos en forma permanente a la Universidad de Oriente el derecho de archivar y difundir, por cualquier medio, el contenido de esta tesis. Esta difusión será con fines estrictamente científicos y educativos, pudiendo cobrar la Universidad de Oriente una suma destinada a recuperar parcialmente los costos involucrados. Los autores nos reservamos los derechos de propiedad intelectual así como todos los derechos que pudieran derivarse de patentes industriales o comerciales.



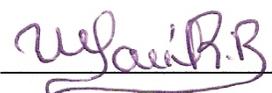
Jennifer González

AUTOR 1



Clarimar Ordaz

AUTOR 2



María Rodríguez

AUTOR 3



Econ. Rafael García

TUTOR/JURADO



Econ. Rafael García

POR LA SUBCOMISIÓN DE TESIS

