



**Universidad Nacional
Facultad de Ciencias Sociales
Escuela de Secretariado Profesional**



MEMORIA



*Prácticas sostenibles en la
administración de oficinas*

22, 23 y 24 DE ABRIL DEL 2015



Universidad Nacional (Costa Rica). Facultad de Ciencias Sociales.

Escuela de Secretariado Profesional.

Memoria V Congreso Nacional en Administración de Oficinas: prácticas sostenibles en la administración de oficinas. / Universidad Nacional (Costa Rica). Facultad de Ciencias Sociales. Escuela de Secretariado Profesional. Heredia, Costa Rica. : UNA-FCS, 2013

74 p.

ISBN 978-9968-9947-3-6

1. COSTA RICA. 2 ADMINISTRACIÓN DE OFICINAS. TECNOLOGIA. 1 TITULO

Tabla de contenido

Introducción	5
Programa desarrollado.....	7
Comisiones de trabajo.....	8
Población participante	9
Discurso bienvenida	10
Uso de software libre en la gestión documental en una oficina cero papeles	13
Resumen.....	13
Conclusiones	21
Fuentes de consulta	22
El liderazgo sostenible en la gestión de oficinas	24
Resumen.....	24
Abstract	24
Introducción	25
Desarrollo	26
Las dimensiones del liderazgo sostenible	27
Competencias requeridas para un liderazgo sostenible	28
Recomendaciones para la implementación de un liderazgo sostenible.....	30
Introducción	35
Perspectiva teórica. Sistemas de Información para la gestión documental	37
Clasificación de los sistemas de información.....	40
Tabla 1. Sistemas encontrados en las empresas.....	41
Sistemas de información para la gestión documental.....	42
Sitio propio	47
Publicar el sitio en Internet.....	48
Creación de tareas.....	49
Introducción	53
Estrategia para la gestión de los recursos naturales e institucionales	55
Uso racional energía y prácticas de reducción.....	56
Con los electrodomésticos	56

Con las computadoras.....	57
Con los aires acondicionados	57
Evitar el desperdicio y la contaminación del agua	57
Uso racional del combustible fósil	58
Uso responsable del papel	58
Manejo integral de los residuos	60
Otras acciones	60
Concepto de sostenibilidad.....	63
Prácticas sostenibles en la administración de oficinas	63
Criterios de sostenibilidad en la producción documental.....	64
La comunicación como eje de soporte la producción de los documentos	65
¿Qué tipos de documentos se han sostenido a través del tiempo?	66
¿Por qué han logrado sobrevivir a través de tanto tiempo?	66
Estos tres elementos han sido los criterios sobre la cual se ha dado la sostenibilidad de los distintos tipos de documentos.	67
Conocimiento y aplicación de las normas nacionales e internacionales en la producción documental	67
Las técnicas de redacción y elaboración de los tipos documentales	68
Herramientas ofimáticas.....	70
Discurso de clausura.....	73

Introducción

***Licda. Patricia Arce Rojas
Comisión organizadora***

La Escuela de Secretariado Profesional desde sus inicios en 1974 se ha caracterizado por promover espacios de diálogo permanente y de reflexión con la comunidad, con estudiantes, egresados y profesionales en el área de la Educación Comercial y de la Administración de Oficinas. Dichos aspectos se incorporan en la misión y la visión de la Escuela, como se le denominará en este informe.

Partiendo del interés y de los principios que se integran a la misión que resalta el compromiso de “Formar integralmente profesionales de excelencia en el área del secretariado y / o administración de oficinas en los ámbitos de la gestión administrativa, empresarial y educativa, atendiendo las demandas de la sociedad para contribuir al desarrollo sostenible”, el V Congreso Nacional en Administración de Oficinas incorporó en los contenidos temas alusivos a la sostenibilidad de las prácticas realizadas en el trabajo de oficinas.

Con base en lo indicado los contenidos son seleccionados tomando como base las recomendaciones que los participantes hacen en los formularios que se utilizan para evaluar cada uno de los temas que se imparten en diferentes eventos académicos.

Es así que con base en dichos requerimientos la Escuela de Secretariado Profesional organiza cada dos años este evento, trasladando como parte de su quehacer el compromiso asumido en su misión.

Los objetivos que se establecieron para el desarrollo del V Congreso Nacional en Administración de Oficinas buscaron interiorizar en los asistentes la importancia de desarrollar su quehacer atendiendo las recomendaciones para ejecutar un trabajo que responda a los principios de sostenibilidad de la gestión y de cuidado hacia el medio ambiente, con el fin de contribuir, desde la perspectiva de responsabilidad social en el desempeño de las labores de oficina.

Los objetivos considerados para el desarrollo del Congreso fueron:

2) Contribuir con la sociedad nacional, por medio de la creación de espacios reflexivos, de intercambio de experiencias cuyos temas fortalecen los conocimientos relacionados con la gestión de la oficina y el desempeño de la profesión considerando temas la sostenibilidad y de cuidado del medio ambiente.

3) Impartir temas innovadores y de actualidad con contenidos que contribuyan a alcanzar los objetivos del trabajo de la oficina, así como incentivar el aporte de formas novedosas de ejecución del trabajo, cuyo fin último contribuya con el desarrollo social.

4) Apoyar los procesos de formación continua del personal administrativo que labora en las diferentes instituciones, sean públicas o privadas, así como facilitar material didáctico, con el propósito de apoyar la construcción del conocimiento de los participantes, para el logro de un desarrollo integral.

5) Ofrecer cursos de actualización en diferentes campos del conocimiento al personal de oficinas, mediante una metodología participativa de charlas y ciclo de conferencias para un adecuado desarrollo de la gestión administrativa, en donde se resalta la importancia de considerar el impacto para las organizaciones a partir del desarrollo de prácticas sostenibles en la gestión administrativa como parte del quehacer y del compromiso con el medio ambiente.

Para el logro de estos objetivos se definen como ejes temáticos: La sostenibilidad de procesos de gestión administrativa, la responsabilidad con el medio ambiente, el compromiso social.

El Congreso abarcó el desarrollo de siete conferencias en temas de actualidad, con una duración de una hora con cuarenta y cinco minutos. Posteriormente se abrió un espacio de 15 minutos para preguntas.

También se incorporó un taller, en el cual se promovió la participación de todos los asistentes.

Debido a que el V Congreso Nacional en Administración de Oficinas se desarrollaría en tres días y como una forma de atender a las recomendaciones de eventos anteriores, se seleccionaron los siguientes temas:

Programa desarrollado

Debido a que el V Congreso Nacional en Administración de Oficinas se desarrollaría en tres días, se seleccionó la modalidad de conferencias, como una forma de atender a las recomendaciones de eventos anteriores, que han sugerido que el diseño del congreso permita la participación en todas las actividades que se desarrollen.

Los temas incorporados en el programa fueron:

- 1) El derecho de acceso a las oficinas y el administrador de la información: Retos y perspectivas, impartido por el Lic. Antonio Solera Víquez.
- 2) Uso de software libre en la gestión documental en una oficina cero papeles, impartido por el Lic. Ricardo Zúñiga Zúñiga.
- 3) Liderazgo sostenible en la gestión de las oficinas. Conferencia impartida por la Dra. Carolina España Chavarría.
- 4) Uso de sistemas de información para una gestión documental sostenible. Expuesta por la Mag. Xinia Corrales Escalante y la Mag. Maureen Aragón.
- 5) Eco oficinas: Buenas prácticas de gestión ambiental, a cargo de la MSc. Noelia Garita Sánchez.
- 6) El talento humano como promotor de la gestión y la sostenibilidad de oficinas, impartida por la Dra. Ana Isabel Hidalgo Barahona.
- 7) El buen uso del español para la administración de oficinas, expuesta por la MEd. María Eugenia Ugalde Villalobos.
- 8) Criterios de sostenibilidad en la producción documental, impartida por la MSc. Maritza Ulate García.

Comisiones de trabajo

La Escuela de Secretariado Profesional definió para el desarrollo del V Congreso Nacional en Administración de Oficinas: prácticas sostenibles en administración de oficinas requirió integrar esfuerzos del personal académico, administrativo y de estudiantes que realizan

Comité Organizador:

MSc. Margarita Vargas Calvo,
Directora
Escuela Secretariado Profesional

Licda. Ana Lorena Campos Varela,
Subdirectora
Escuela de Secretariado Profesional.

Licda. Patricia Arce Rojas
Coordinadora general del Congreso

Br. Sandra Mora Villalobos,
Asistente académica

Comisión Apoyo Logístico

Licda. Patricia Arce R.
Br. Sandra Mora Villalobos

Comisión Protocolo

MSc. Loretta Chávez G.
Coordinadora

Lic. Fabián Arce Soto
Encargado Protocolo

Comisión de Apoyo Estudiantil

Julio Fonseca Hernández
Fiorela Montenegro Hernández
Dany Rodríguez Ortiz
Natanael Almanza Venegas
Iris Mercado Ruiz
Marianela Leandro Mora

Población participante

Para el desarrollo de congreso se contó con la participación de 139 asistentes, procedentes de diferentes instituciones del sector público y privado entre las cuales se encuentran:

V Congreso Nacional en Administración de Oficinas prácticas sostenibles en la administración de oficinas

Instituciones participantes

Administración del I Circuito Judicial
 Asociación de Estudiantes de Secretariado Profesional
 Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos
 Colegio de Médicos y Cirujanos de Costa Rica
 Colegio Técnico Profesional de Venecia de San Carlos
 Colegio Universitario de Limón
 CONAMAJ
 Consejo Nacional de Rectores
 Contraloría General de la República
 Corte Suprema de Justicia
 Departamento de Trabajo Social y Proveduría P.J.
 División de Educología (CIDE)
 Escuela Ecuménica de Ciencias de la Religión
 Escuela Imas de Ulloa
 INISEFOR - UNA
 Instituto Nacional de Fomento Cooperativo
 Instituto de Estudios de la Mujer
 Instituto Internacional en Conservación y Manejo de Vida Silvestre
 Junta de Protección Social de San José
 Liga Industrial de la Caña de Azúcar
 Oficina Administrativa Regional de Alajuela P.J.
 Oficina Administrativa Regional de Osa P.J.
 Oficina Administrativa Regional de San Ramón P.J.
 Oficina Administrativa Regional de Santa Cruz P.J.
 Oficina de Prensa y Comunicación Social P.J.
 Poder Judicial
 Sala Constitucional
 Sala Primera de Justicia
 Sala Segunda de Justicia
 Tribunales de Justicia de Osa
 Tribunales de Justicia de San Carlos
 Tribunales de Justicia del Poder Judicial Pérez Zeledón
 Universidad Nacional

Discurso bienvenida

V Congreso Nacional en Administración de Oficinas: prácticas sostenibles en la administración de oficinas

MSc. Margarita Vargas Calvo
Directora
Escuela de Secretariado Profesional

¡Muy buenas tardes señora rectora de la Universidad Nacional, Licda. Sandra León Coto, señor vicedecano de la Facultad de Ciencias Sociales, máster Gerardo Jiménez, Licda Ana Lorena Campos Varela, Subdirectora de la Escuela de Secretariado Profesional, Lic. José Antonio Solera Viquez conferencista, quien impartirá la conferencia inaugural de este V Congreso Nacional en Administración de Oficinas, señoras directoras de la Facultad de Ciencias Sociales, profesores y profesoras de la Unidad Académica, personal administrativo, estudiantes y congresistas con quienes compartiremos estos tres días de congreso.

Hace diez años estaba por primera vez frente a ustedes iniciando el I Congreso en Administración de Oficinas en donde desarrollamos temas bajo el lema “un enfoque actual de la organización”. Para el segundo congreso se analizó la innovación, gestión y procesos de la oficina.

Posteriormente el tercer congreso “los factores de organización” y en el cuarto congreso “las competencias y tecnologías digitales como apoyo a la gestión de los procesos administrativos”. Hoy nos compete analizar en este V congreso “las prácticas sostenibles en la administración de oficinas” y con ello vamos a hacer un recorrido con los diferentes conferencistas que nos van a acompañar con sus exposiciones que muy atinentes en la actualidad como es el derecho de acceso a la información, el uso de software libre en la gestión documental en una oficina cero papeles, el liderazgo sostenible en la gestión de la oficina, el uso de los sistemas de información para una gestión documental sostenible, el tema de Eco oficinas: buena prácticas de gestión ambiental, el Talento Humano como promotor de la gestión, el buen uso del español, así como Criterios de sostenibilidad en la producción de documentos de oficina.

Dichos temas indican los cambios que se han venido dando en nuestra sociedad, transformaciones que dentro de la labor deben contemplarse y atenderse y esa es una de las razones que nos hace reunirnos nuevamente durante estos días.

Nuestra Escuela al igual que hace diez años sigue comprometida por mantener un programa permanente de actualización académica que permita atender con excelencia las demandas del mercado y de la sociedad, aspectos que forman parte de los objetivos del plan de estudios y son desarrollados como parte del proyecto de Mejoramiento continuo del personal docente y administrativo, cuya participación se hace extensiva a toda la comunidad.

Es por eso que cuando vemos el lema de este congreso sobre práctica sostenibles, debemos de entender este término de sostenibilidad como la capacidad que tienen las organizaciones de sostener en el tiempo, procesos, gestiones ya sean en el ámbito social, económico, financiero o ambiental.

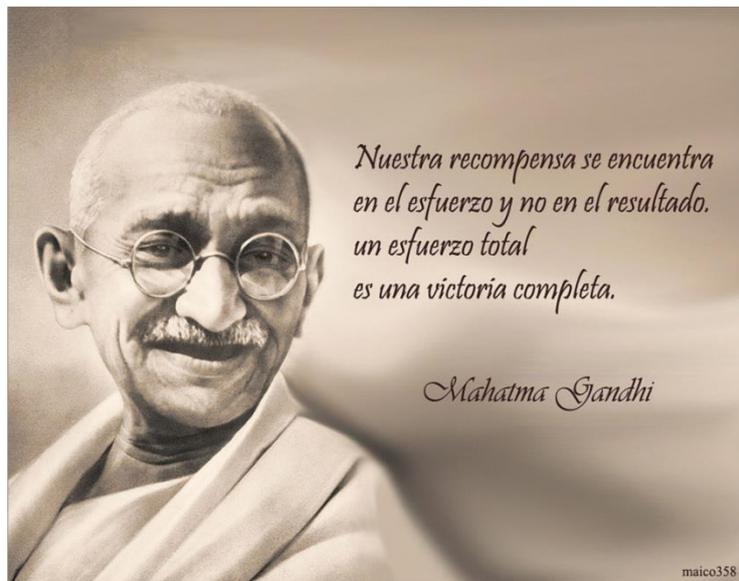
El objetivo que envuelve este congreso radica en lo sustantivo de impartir temas innovadores y de actualidad con contenidos que contribuyan a alcanzar los propósitos del trabajo de la oficina, así como a incentivar el aporte de formas de formas novedosas de ejecución del trabajo, cuyo fin último contribuya con el desarrollo social.

Desarrollo sostenible entonces significa “Desarrollo que satisface las necesidades actuales de las personas sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer las suyas” (Comisión Brundtland). Extendiendo la meta del desarrollo humano a todas las personas que vivirán en el futuro. “La sostenibilidad introduce exigencias de gestión racional de los recursos disponibles en el planeta, es decir, complementa y equilibra las perspectivas sociales y económicas con la perspectiva ambiental y ecológica.

Finalmente quisiera agradecer a los señores conferencistas nacionales en cuyo cargo estará el desarrollo de las temáticas, a las autoridades de la Universidad Nacional, a la Facultad de Ciencias Sociales, que han respaldado esta iniciativa de la Unidad Académica. Gracias a los integrantes de las distintas comisiones que han dedicado tiempo y esfuerzo, especialmente a la master Patricia Arce Rojas, coordinadora de este por decisivo apoyo y a ustedes quienes hoy depositan nuevamente su confianza en los eventos que organiza la Escuela de Secretariado Profesional, pero con la firme convicción que al finalizar este

evento, el día viernes irán llenos de nuevos conocimientos, innovadores para ser puestos en práctica en cada uno de sus lugares de trabajo.

En mi calidad de directora de la Escuela de Secretariado Profesional quisiera expresarles mi más afectuoso saludo y regocijo por creer en los compromisos de actualización que ofrece nuestra unidad académica. Termino con una frase de Mahatma Gandhi que dice:



Nuevamente bienvenidos y bienvenidas y muchas gracias!

Uso de software libre en la gestión documental en una oficina cero papeles

*Ricardo Zúñiga Zúñiga
Jefe Archivo Central
Ministerio de la Presidencia*

Abstract

Accelerating advances in Information Technology and Communication, have caused a revolution in the way that people, institutions and companies conduct their business and transactions. Increasingly demanding and engaged users seeking to complete transactions from the comfort of your home, work or in the place they are, modifies the old conception of the tape in the country on paper and in person. Now a more expeditious and impersonal manner, which saves time and money because it is not necessary for people to be moved to the appropriate agency or office.

But all this violent revolution causes institutions and companies should implement information systems capable of receiving and processing new information transfer media.

Key words: Information and Communication Technologies, documentary support, document management systems, digital signature and paperless office.

Resumen

Los avances acelerados en las Tecnologías de la Información y Comunicación, han provocado una revolución en la forma que las personas, instituciones y empresas realizan sus actividades y trámites. Usuarios cada vez más exigentes y ocupados que buscan realizar sus trámites desde la comodidad de su hogar, trabajo o en el lugar donde se encuentren; modifica la antigua concepción de la tramitología en el país: papel y presencial. Ahora se buscan servicios más expeditos e impersonales, lo que permite ahorrar tiempo y dinero,

ya no es necesario que las personas deban trasladarse a la agencia u oficina correspondiente.

Pero toda esta violenta revolución provoca que las instituciones y empresas deban implementar sistemas de información capaces de recibir y tramitar los nuevos soportes de transferencia de información.

Palabras claves: Tecnologías de la Información y Comunicación, soportes documentales, sistemas de gestión documental, firma digital y oficina cero papel.

Uso de software libre en la gestión documental en una oficina cero papeles

***Ricardo Zúñiga Zúñiga
Jefe Archivo Central
Ministerio de la Presidencia***

La sociedad y todos sus componentes se encuentran constantemente en cambio, transformándose para mejorarse continuamente. Así como un animal o planta debe adaptarse al medio en que se desarrolla. El ser humano no está exento de adaptación, ya que en la llamada Sociedad de la Información y la Comunicación, los avances tecnológicos han cambiado por completo la forma tradicional de realizar todas nuestras actividades cotidianas.

Las empresas e instituciones públicas de igual manera se han visto afectadas positiva y negativamente, ante esta “revolución informática”. Han tenido que adaptar la manera de hacer negocios, la forma de atraer clientes y la manera de mantenerlos aliados a las empresas.

Esta influencia de las TIC´s se refleja claramente en la forma de realizar los trámites. De registros, controles, cheques, bitácoras, formularios, boletas todos estos documentos en soporte físico, a todos esos mismos documentos centralizados en un sistema de gestión de documentos conservados en soporte electrónico, permitiendo una mejora en el control en las labores y la satisfacción de los clientes.

Se hace necesario la planificación, desarrollo e implementación de un sistema electrónico de gestión de documentos. Que nos permita integrar los diferentes módulos que se desarrollan en la organización. Para entrelazar los procedimientos y garantizar que los trámites que se realizan permitan mantener la integridad de los documentos electrónicos que se recibe y producen.

Además, en el desarrollo del sistema se debe tomar en cuenta aquellos clientes que no creen o no confían en las nuevas tecnologías, por lo tanto debe ser lo más flexible posible que permita a la administración incluir documentos digitalizados o escaneados para a partir de ahí continuar su flujo como si fuera un documentos firmado electrónicamente. Es ahí donde los profesionales de la

información deben emitir todos los criterios para lograr una uniformidad de los procedimientos archivísticos que se deben integrar dicho sistema.

El profesional en archivística debe tener claro que el tratamiento del documento tradicional, los procedimientos archivísticos pueden irse implementando en el transcurso del ciclo de vida de los documentos. En los sistemas electrónicos los procedimientos archivísticos deben incorporarse en el momento del diseño del sistema de gestión de documentos, el Consejo Internacional de Archivos (citado en CIA, 2008) enfatiza que "...En un entorno electrónico, las actividades relacionadas con la función archivística comienzan mucho antes de la producción de los documentos, con el diseño de un sistema de archivo" (p. 21). De tal manera estos aspectos son esenciales en el análisis de los requerimientos que tanto la administración y los usuarios deben tener presente. El costo de realizar dichos requerimientos posteriormente a la implementación del sistema, generaría un costo mayor y hasta la posibilidad de que se presente algún problema para llevar a cabo la modificación.

Un sistema de gestión de documentos es definido por el Consejo Internacional de Archivos (citado en CIA, 2008) como "Un sistema de información que ha sido desarrollado para almacenar y recuperar documentos, y organizado para controlar las funciones específicas de producción y almacenamiento de documentos y el acceso a los mismos..." (p. 27). El cual debe velar por la autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad de los documentos que se conservan en él. De tal manera que la información esté disponible en el momento que la administración o los usuarios la requieran y mantengan todos los elementos legales y probatorios con que fue creado.

Se debe tener claro, que el objetivo del sistema de gestión de documentos es facilitar el flujo de la información, jamás en entorpecer o afectar la agilidad con que se debe tramitar la documentación. Si un sistema de gestión genera problemas e inconvenientes se debe a que se dieron errores en el proceso de diseño y planeamiento de dicho sistema. No se tomaron en cuenta a todos los actores que se interrelacionan en el proceso de gestión documental, desde los diseñadores, archivistas, administradores, gerencia, secretarías y oficinistas. Lo que es fundamental para el éxito de cualquier proyecto de oficina cero papeles.

Una oficina cero papel es aquella que logra remplazar el uso de documentos en soporte papel a soporte electrónico, con el fin de generar

beneficios a los usuarios y a la administración. ¿Pero podemos afirmar que existe una oficina cero papel en la actualidad? Pues la respuesta es simple: No. La razón radica que la sociedad de la actualidad se encuentra en un proceso de adaptación. Para algunas generaciones el cambio les resulta imposible y para otras es indispensable. Es por eso que tenemos que crear ese sistema flexible híbrido que nos permita combinar documentos en soporte papel y documentos electrónicos, para así garantizar la conservación de la información a largo plazo, la accesibilidad a través del tiempo y la atención de todo tipo de usuario.

Desde el punto de vista archivístico el sistema de gestión de documentos debe cumplir con una serie de requisitos que permitan la accesibilidad de la información, la adecuada conservación y la trazabilidad de los documentos. Existen normas internacionales que establecen los requerimientos que debe contar todo sistema de oficina cero papel, por ejemplo: MoReq2, Norma ISO 15489, Norma ISO 30301, Norma DoD 5015.02-STD. Dentro de los elementos más importantes que debe tener el sistema son: Cuadro de Clasificación de los Documentos normalizado, permitir la captura y registro de los documentos; búsqueda y recuperación de la información, la administración del sistema y conservación, eliminación y transferencia documental. Cada uno de estos elementos conlleva un análisis independiente para adaptar a las necesidades de cada organización. Se debe tener claro que en todo sistema se deben realizar pruebas y modificaciones posteriores a la implementación, ya que es normal realizar los ajustes para que exista una armonía entre todas las partes.

Las instituciones deben analizar el tipo de software que desea adquirir, ya sea software propietario o enlatado, software libre o software creado a la medida. Cada uno de ellos tiene sus ventajas y sus desventajas, en el caso del software enlatado el costo es muy alto, ya que se requiere de licencias y no permite ningún tipo de modificación desde el punto de vista de su infraestructura. El software libre tiene la ventaja que permite realizar todas las adaptaciones que la empresa o la institución requiera conveniente para alcanzar sus objetivos, esto no quiere decir que este software sea gratuito, sino que, su código fuente es abierto. En el caso del software creado a la medida lógicamente va a satisfacer todas las necesidades de la organización, pero requiere de mucha planificación en su diseño, demasiados recursos económicos para atender posibles eventualidades que se presentan en el proceso de implementación.

Para nuestro caso vamos a analizar el uso del software libre en la implementación de sistemas de gestión electrónico de documentos. Stallman (2004) define software libre: "...software libre nos referimos a la libertad de los usuarios para ejecutar, copiar, distribuir, estudiar, cambiar y mejorar el software..." (p.45). Esto nos permite desde el punto de vista de la administración tener la posibilidad de utilizar el software de la manera que nos sea conveniente, realizando las modificaciones pertinentes para alcanzar los objetivos planteados por la organización.

A nivel internacional se han establecido cuatro principios o libertades que debe tener un software para ser catalogado como libre. Dichos principios son:

1. Utilizar libremente el programa sin importar el objetivo o propósito por el que fue inicialmente creado.
2. El software debe permitir realizarle las modificaciones para adaptarse a los requerimientos de la administración, para lo cual es totalmente necesario tener acceso al código fuente.
3. Tener claro que se debe distribuir las copias con las adaptaciones creadas.
4. Posibilidad de mejorar el software, para difundirlo a nivel internacional.

En el mercado existe una gran cantidad de software libre para la gestión documental, desde programas que no representan ningún costo económico para las instituciones y aquellos que se debe pagar algún monto para poder descargar y utilizar el software. Algunos de estos programas son:

- Alfresco: Actualmente uno de los principales programas que hay en el mercado, por su gran versatilidad de poder ejecutarse en sistemas Microsoft y Linux. Al tener como base de programación Java permite ser adaptado a cualquier entorno. Permite la interrelación de módulos para mejorar la gestión documental, ejemplo: entorno web, gestión del contenido Web, gestión del contenido social, entre otros.
- Athento: Introduce la tecnología semántica en los sistemas de gestión de documentos, lo que permite el reconocimiento automático de los documentos, mediante la implementación de OCR, que permite que los documentos se etiqueten instantáneamente, sin necesidad que el usuario necesite registrar los metadatos de forma manual.

- OpenKM: es un software que con muy buenas características, como: gestor de correos electrónicos, gestor de proyectos que permite organizar adecuadamente recurso humano, económico y tiempo, procesador de texto que adicionalmente permite el uso de plantillas para facilitar las respuestas masivas que muchas veces son necesarias en las organizaciones, la última versión introduce el OCR que facilita el reconocimiento de los metadatos e integra una aplicación para documentos en papel que permite su descripción, seguimiento y recuperación.

Para este artículo únicamente se citaron brevemente los tres anteriores programas libres de gestión de documentos, pero se debe tener presente que hay una gran diversidad de software con características y especificaciones muy variadas. Pero en general el software libre ha ido adquiriendo características y aplicaciones semejantes entre los diferentes programas.

En el software propietario, el fabricante se encarga de brindar actualizaciones y mejoras, Pero en el software libre las mejoras y actualizaciones recaen principalmente en las llamadas “comunidades”, que son enormes grupos de personas y usuarios que utilizan los programas, y que al ser open source realizan modificaciones que son compartidas con los miembros de la comunidad, por si se tiene el interés de actualizar la modificación al software.

El software libre al igual que el software propietario está expuesto a robo de información por parte de terceros malintencionados. Errores humanos en el uso incorrecto de las tecnologías de la información pueden provocar la introducción de programas maliciosos y por ende la pérdida de información. Se recomienda que toda organización cuenten con políticas de seguridad cibernética y programas antivirus potentes que minimicen la posibilidad de que se presenten situaciones no esperadas y menos deseadas.

Pero se habla mucho del software libre, de hecho normalmente se piensa que el sistema es lo que me va a garantizar el poder conservar los documentos electrónicos a largo plazo, en especial aquellos que tienen un valor histórico, ya sea nivel institucional como nacional. El seleccionar el formato de archivo en que se conservan los documentos electrónicos es importantísimo. Porque como hay software propietario también hay formatos de archivos igualmente propietarios, que están a dominio de una empresa y esta empresa decide que programa puede crear y reproducir la información. Esta situación tiene el peso suficiente

para que desde el momento que se opta por un software libre para la gestión documental, se busque formatos de archivos libres, que no requiera un programa propietario para crearlo y menos abrirlo o visualizarlo.

El formato de archivo para conservar documentos que son firmados digitalmente y requiere validar dicha firma (elemento indispensable para la conservación de cualquier documento firmado digitalmente) es el PDF (Portable Document Format), el cual tiene amplias características que nos garantizan que pueden ser legibles con software gratuitos. Para el caso de las imágenes el formato más común es el JPEG o JPG (Joint Photographic Experts Group) que a pesar que tiene niveles de compresión de la imagen, se debe establecer una resolución mínima para efectos de conservación, que permita obtener una buena calidad de las imagen. En el caso de formato para audiovisuales se recomienda AVI o MP4 los cuales son legibles por cualquier computadora y no requiere actualizaciones o instalaciones de codecs adicionales para ser reproducido.

Como se ha venido analizando, la implementación de software libre para la gestión documental en una institución o empresa, conlleva una serie de elementos que deben analizarse en un grupo multidisciplinario. Nunca se debe creer que una sola área o especialidad pueda implementar un sistema sin tomar en cuenta a todos los actores. El proyecto de una oficina cero papel requiere que toda la organización participe en su diseño, para determinar la viabilidad legal, económica y humana con que dispone la organización.

De igual manera la elección del software para la gestión documental, debe ser analizada por representantes de las áreas que van a estar involucradas en el uso del sistema. Para conocer sus inquietudes y necesidades, con base en eso elegir el mejor programa libre que cumpla con todos los objetivos de la empresa y que faciliten los procedimientos que se realizan.

Conclusiones

Los sistemas de gestión electrónica de documentos se están convirtiendo en una necesidad en cualquier institución, sea pequeña, mediana o grande. El tener que estar conectados obliga a hacer uso de las tecnologías para mejorar nuestra productividad, nuestro servicio al usuario y hasta controlar adecuadamente el uso de los recursos de la empresa. Se debe valorar el costo-beneficio que el programa traería a la empresa independientemente del campo en que se desarrolla (gubernamental, industrial, turismo, entre otros).

El ahorro que puede generar la implementación de un software libre en una empresa, es muy significativo porque no está limitado a la cantidad de licencias disponibles para su uso, sino únicamente a la compra del sistema (en caso de no ser gratuito). En empresas con muchos usuarios se hace más grande la reducción de costos, ya que se puede tener la cantidad ilimitada de usuarios, sin estar requiriendo licencias adicionales. Únicamente se analiza como un costo económico adicional el proceso de inducción y capacitación a los usuarios, que independientemente del software (libre o propietario) siempre se va a requerir.

Es indispensable el uso de formatos de archivos libres, para garantizar migraciones a otros sistemas. Esto para prever mejoras que se puedan ir dando con el pasar de los años y para poder mantener siempre la posibilidad de modernizar los sistemas. Esto quiere decir que tanto los archivos como los sistemas tienen que tener la característica de portabilidad, que me permita trasladar mi plataforma a otra, es decir, el uso de lenguajes informáticos no propietarios.

La planificación previa al diseño, desarrollo e implementación de cualquier sistema de gestión de documentos va a garantizar el éxito para alcanzar el objetivo de lograr una oficina cero papel, por lo menos lista para serlo, a la espera que la sociedad evolucione aún más y se deje definitivamente el uso tradicional del papel, y colaborar con el medio ambiente reduciendo el uso del papel.

Fuentes de consulta

- (s.a). (2004). Documentos electrónicos: Bibliografía comentada y legislación. Recuperado de <http://cau.crue.org/Documents/GT/GT-PGDE/Bibliografia.doc>
- Bustelo, C. (2011). Serie ISO 30300: Sistema de gestión para los documentos. Recuperado de <http://www.sedic.es/DT-n2-SEDIC-ISO30300.pdf>
- Campillo, I. (2010). Sistema de gestión integral de documentos de archivo para empresas de la construcción del territorio de Camagüey. (Tesis Doctoral). Recuperado de <http://digibug.ugr.es/bitstream/10481/15408/1/19562226.pdf>
- Casado, A. (2009). "La e-administración" el paso de la gestión tradicional a la gestión electrónica. Revista general de información y documentación, 19, 161-171. Recuperado de <http://search.proquest.com/docview/223565542?accountid=28692>
- González, D. (2004). Software libre en los institutos. Recuperado de http://www.cs.upc.edu/~tonis/daniel_gonzalez_pinyero.pdf
- ICA. (2008). Documentos electronicos: Manual para archiveros. San Jose -Costa Rica.
- Martínez, J.; Zaspé, P.; Artigas, C. & Simón, L. (2007). La utilización de software de código libre en el área de biblioteconomía y documentación en España: El caso de la universidad Complutense de Madrid. Revista general de información y documentación, 17(1), 7-29. Recuperado de <http://search.proquest.com/docview/223571124?accountid=28692>
- Ministerio de Fomento. (s.f.). Gestión documental. Recuperado de http://www.apmarin.com/download/684_gd1.pdf
- Ministerio de Justicia y del Derecho. (2010). Sistema de gestión documental. Recuperado de https://www.supernotariado.gov.co/portalsnr/images/archivosupernotariado/manualirisdocumental/Paso%20a%20Paso_Linea%20de%20Produccion.pdf
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (s.f.). Cero papel en la administración pública: Sistema de gestión de documentos

electrónicos. Recuperado de http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/Cero_papel/guia-6-sistemas-de-gestion-de-documentos-v1.pdf

Moreira, J.; Sánchez, S.; Palacios, V. & Barra, E. (2011). Evaluación de software libre para la gestión de archivos administrativos. El profesional de la información v. 20, n 2. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/17161/1/206-213.pdf>

Nayar, L. (2010). La gestión documental: Conceptos básicos. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/15028/1/020.pdf>

Organización de la Naciones Unidas. (2008). Manual de gestión documental. Recuperado de <http://unesdoc.unesco.org/images/0016/001610/161073s.pdf>

Sáiz, F. (2013). Implementación de un sistema de gestión de archivo para una fundación en medicina. Recuperado de http://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/17905/TFG_saiz_rodrigo_2013.pdf?sequence=1

Stallman, R. (2004). Software libre para una sociedad libre. Recuperado de <http://bibliotecalibre.org/bitstream/001/144/8/84-933555-1-8.pdf>

Universidad de Almeida. (s.f.). Sistema de gestión integral de documentos. Recuperado de <http://cms.ual.es/idc/groups/public/@serv/@archivo/documents/documento/sistemagestionintegraldocumentos.pdf>

El liderazgo sostenible en la gestión de oficinas

(Sustainable leadership in office management)

*Dra. Carolina España Chavarría
Escuela de Secretariado Profesional
Universidad Nacional*

Resumen

El presente escrito atiende al análisis del liderazgo sostenible en la gestión de oficinas. La planificación intencional y orientada a la mejora continua es valorada como una herramienta que permite asumir los deberes de la organización con el menor impacto social y medioambiental posible. Las aportaciones buscan destacar las tres dimensiones del liderazgo sostenible: social, económica y ambiental. Además, se consideran algunas de las competencias requeridas para la puesta en marcha de un liderazgo sostenible: conciencia moral, habilidades comunicativas, autonomía de pensamiento-acción, orientación al logro, promoción de comportamientos constructivos e innovación. Igualmente, se describen algunas recomendaciones para garantizar un liderazgo sostenible en la oficina.

Palabras claves: liderazgo sostenible, mejora continua e impacto.

Abstract

This paper attends to the analysis of sustainable leadership in office management. The intentional and continuous improvement-oriented planning is valued as a tool that allows the assumption of duties in the organization with the least possible environmental and social impact. The given contributions seek to highlight three dimensions of sustainable leadership: social, economic and environmental. In addition, some of the competencies required for setting up a sustainable leadership are considered: moral awareness, communication skills, autonomy of thought - action, orientation to achievement, promotion of innovation and constructive behaviors. In addition, some recommendations to ensure a sustainable leadership in the office are also described.

Key words: Sustainable leadership, continuous improvement and impact.

El liderazgo sostenible en la gestión de oficinas (Sustainable leadership in office management)

*Dra. Carolina España Chavarría
Escuela de Secretariado Profesional
Universidad Nacional*

Introducción

Hoy en día es común escuchar discursos orientados al cambio para garantizar pertinencia y permanencia en el escenario laboral y personal en donde nos relacionamos. El mundo laboral no se escapa de estas preocupaciones. Para muchos, el compromiso de las organizaciones y en pequeña escala de la oficina, es cada vez más complejo pues en buena medida dependen de un liderazgo definido del cual resulte una planificación y conducción del hacer laboral que no solo garantice bienes, servicios y prácticas de alta calidad y rentabilidad, sino también, que esté comprometido con el bienestar del grupo colaborador, del consumidor y de la comunidad mediante el hacer que gestionan. Estos asuntos apuntan a una visión orientada a mejorar la gestión de oficinas para contribuir a un mundo mucho más responsable, sostenible y globalizado.

Entonces, desde la anterior postura es posible entender la importancia que tiene el liderazgo sostenible en la gestión de oficinas, valorado como el proceso que conduce al líder a replantearse la visión y misión de su entorno laboral desde los criterios de igualdad, integridad y moral. Todos estos contribuyen a un saber-hacer de la gestión pertinente, funcional, transformable y ética (Hargreaves & Fink, 2008).

El papel fundamental de la sostenibilidad, en este caso en particular, es su capacidad para seguir garantizando un hacer altamente productivo a pesar del tiempo y su dinamismo. Cabe destacar que su esencia radica en desarrollar procesos en donde sea posible resguardar la calidad de vida de las generaciones futuras pasando del mero cumplimiento de las obligaciones jurídicas, procedimentales, técnicas y fiscales a crear un valor que no solo es económico sino también medioambiental y social.

De esta forma, referirse a la sostenibilidad del liderazgo en la gestión de oficinas, supone una acumulación de acciones en las que el bienestar de todos

los involucrados (colaboradores, clientes, proveedores y demás) juega un papel medular en la toma de decisiones del líder.

Es evidente que el liderazgo planificado, intencional y orientado a la mejora continua, permite asumir la responsabilidad de la organización desde el campo de acción de la oficina ante los impactos que las decisiones y actividades generadas en ese ámbito tienen en la sociedad y en el medio ambiente en el que se desenvuelve.

En el presente documento se destacarán las tres dimensiones del liderazgo sostenible en la gestión de oficinas: dimensión social, económica y ambiental. Además, se analizarán algunas de las competencias requeridas para la puesta en marcha de un liderazgo sostenible como la conciencia moral, habilidades comunicativas, autonomía de pensamiento- acción, orientación al logro, promoción de comportamientos constructivos e innovación. Igualmente, se describirán algunas recomendaciones para garantizar un liderazgo sostenible en la oficina.

Desarrollo

La búsqueda de un liderazgo sostenible y genuino que beneficie en este caso en particular la gestión de oficinas, es un tanto compleja. Su postura se basa en la formulación e implementación de criterios de calidad con los que sea posible manifestarse en el tiempo para así, hacer viable la pertinencia y la permanencia de la organización.

Uno de los propósitos del líder es la trascendencia de su legado, dejando así una huella positiva con sentido funcional para futuras generaciones. La adaptabilidad de sus acciones a las demandas e intereses del entorno, será un punto clave para mantener viva dicha vigencia. Así también, la contribución de la gestión de oficinas a la mejora y prosperidad continua de todos y todas.

Lo anterior apunta a un concepto de liderazgo sostenible valorado como la influencia ejercida sobre las personas con el fin de incentivarlas a realizar sus labores de forma entusiasta y afectiva por el bien común y la mejora continua. Esa persona que ejerce el liderazgo es el llamado líder, quien a partir de su mandato (explícito o subyacente) busca el cumplimiento de objetivos orientados al desarrollo de un proyecto de interés individual o colectivo que tenga sentido para todos los implicados. Para ello se requiere que esta persona tenga las

competencias, habilidades y destrezas necesarias para emprender de forma asertiva dicho cometido.

Lejos de la superficialidad con la que se pueda definir a un líder, para que éste llegue a concretar una gestión sostenible deberá primero auto-explorarse a partir de un conocimiento profundo de su ser más íntimo, de sus valores y de sus expectativas. Quien no halle entre sus entrañas las herramientas necesarias para entablar el diálogo consigo mismo sobre lo que debe y no debe ser en su ámbito laboral, difícilmente tenga lo requerido para conquistar a otros con claridad, entusiasmo, coherencia y veracidad.

Las dimensiones del liderazgo sostenible

El liderazgo sostenible en la gestión de oficinas supone además de lo mencionado, el desarrollo de la capacidad para la toma de decisiones e iniciativas en la oficina en donde además de estar al servicio de otros, sea posible también convocar, incentivar y evaluar a un grupo o equipo de personas desde tres dimensiones fundamentales:

a) La dimensión social de la gestión de oficinas supone el planteamiento de algunas cuestiones fundamentales que deben valorarse para su consecución, entre ellas:

¿Se respetan o no los derechos humanos?

¿Se promueven prácticas sostenibles?

¿Se atiende a los intereses internos y externos?

¿Se valora la inclusión social?

¿Se valora el bien común?

¿Se contempla el impacto social del quehacer diario?

¿Se tiene clara la población beneficiada directa según el tipo de gestión desplegada?

¿Se reconoce el poder social del rendimiento en la gestión?

¿Se valoran las actitudes positivas en la gestión?

¿Se tiene claro los niveles de prosperidad alcanzables según el tipo de gestión?

¿Se aprovecha el orgullo que podría derivarse de una gestión efectiva?

b) Por su parte la dimensión económica, requiere el planteamiento de algunos interrogantes para orientar su campo de acción según su propósito:

¿Se generan espacios que garanticen un empleo de calidad e inclusivo para todas las personas que conforman la oficina?

¿Se establecen criterios para la gestión competitiva?

¿Se gestionan productos y servicios de oficina responsables?

¿Se busca la rentabilidad de los servicios y productos contemplando su impacto?

c) La dimensión ambiental, también busca atender algunos asuntos de gran interés con respecto al entorno:

¿Se hace un uso racional del agua?

¿Se vela por respetar y seguir normas para garantizar el saneamiento de la oficina?

¿Se sensibiliza sobre el uso del recurso energético y su impacto en el cambio climático?

¿Se valora la biodiversidad en la gestión?

¿Se generan políticas para la compra, uso y desecho de materiales de oficina?

¿Se evalúa el impacto de los materiales de oficina?

¿Se socializan interna y externamente los resultados de la evaluación del impacto y residuo de los materiales de oficina?

Competencias requeridas para un liderazgo sostenible

Las anteriores dimensiones para el liderazgo sostenible en la gestión de oficinas, urgen de un líder el cual Chávez (2012), debe reinventarse en el plano personal y profesional a partir de ciertas acciones concretas y de algunas competencias claves. Las primeras apuntan a saber delegar, negociar, controlar las emociones, desarrollar empatía, inspirar compromiso, liderar el cambio, crear redes de apoyo, tener confianza en otros, en sí mismo y en su lucha.

Las segundas se orientan al desarrollo de:

- *Conciencia moral.* Para alcanzar un liderazgo sostenible en la gestión de oficinas será necesario preguntarnos: ¿cuál es el propósito moral de lo que pensamos, hacemos y producimos? Además, es fundamental analizar la importancia que esto tiene para la sostenibilidad de la oficina. ¿Cómo lo hago? y ¿Por qué y para qué lo hago de esta u otra manera?, serán preguntas claves de las cuales se deriva un saber-hacer que responde a los distintos retos impuestos por la sociedad. La conciencia moral servirá de instrumento para asegurar la sostenibilidad en la gestión de oficinas.

- *Habilidades comunicativas.* Para garantizar el liderazgo sostenible en una oficina es fundamental tener claro el protocolo de convivencia que imperará en el entorno. Los comportamientos esperados deberán ser definidos desde un inicio, por tanto, hay que estar abierto a la transformación de la cultura comunicativa. Esto requiere no solo saber escuchar y emitir criterios con los cuales sea posible guiar e influenciar a otros, sino también, monitorear continuamente el despliegue de información y el alineamiento de expectativas. Esto último permitirá impactar al resto de los individuos, motivándolos para que se empoderen de una visión estratégica y orientada al bien común, dejando de lado cualquier intención que atente contra la sostenibilidad de la gestión.

- *Autonomía de pensamiento-acción,* esto a pesar de ser alguien que, aunque ha sido liderado por otros, logra entender cuál es su fin y sin desistir por los posibles riesgos que su transformado pensar y actuar podría desatar, desarrolla una estrategia de lucha y convencimiento propia con la cual busca alcanzar la maduración social de otros y de todo el proceso del que forma parte. La propuesta del líder debe primero tener sentido para su persona, pues será el alma de su visión, revelará los valores, criterios y juicio de su gestión.

- *Orientación al logro,* esto es posible por su gran dosis de lealtad e integridad lo cual le permite mejorar la causa que impulsa y, al mismo tiempo, construir un liderazgo con sentido de trascendencia en la comunidad a la cual van dirigidos sus esfuerzos. Guiar y mantener el compromiso para lograr beneficios organizacionales es una tarea difícil que debe comenzar en el nivel Directivo de la Organización.

• *Promoción de comportamientos constructivos.* Atiende a un compromiso gradual para el desarrollo de las capacidades de entendimiento, aceptación y disposición al cambio y por sobre todo, a la mejora continua. Implica el despliegue de actitudes congruentes con las expectativas de compromiso que se requieren para asumir los retos de la gestión de oficinas.

• *Innovación:* capacidad para proponer estrategias transformadoras en la gestión para la mejora continua. Esto implica la revisión permanente de los esquemas organizativos, de los sistemas utilizados y de la modalidad de operación y producción.

Todas las anteriores, competencias y dimensiones deben desarrollarse teniendo claro cuáles son las partes interesadas en que la gestión de oficinas sea liderada de manera sostenible y consecuente las áreas beneficiadas de forma directa. Algunas de estas se representan en la Figura 1:

Público interno	Medio ambiente	Nuevas generaciones	Comunidades
Gobierno	Consumidor	Proveedores	Grupos en formación

Figura 1. Partes interesadas para un liderazgo sostenible en la gestión de oficinas

Fuente: Elaboración propia a partir del material de apoyo utilizado en el taller sobre “Responsabilidad Social” ofrecido por el AED (Asociación Empresarial para el Desarrollo) ofrecido por la Escuela de Relaciones Internacionales de la Universidad Nacional de Costa Rica el pasado 27 de febrero en el Hotel Bougainvillea, Heredia, 2015.

Recomendaciones para la implementación de un liderazgo sostenible.

La implementación de un liderazgo sostenible en la oficina supone un proceso holístico que permite intervenir la cultura y el clima del centro de trabajo. Esta nueva ruta de acción provee a los centros laborales de un valor agregado que los diferencia de otros. Por tanto, su diseño y ejecución no puede darse a la libre, por el contrario, supone la sumatoria de muchas acciones orientadas a alcanzar un liderazgo sostenible en la oficina. Entre algunas de las recomendaciones que se podrían sugerir al líder para que en colaboración con sus compañeros asuman acciones de trabajo según recomendaciones de Collins (2001) están:

- Establecer el equipo de trabajo según la especificidad requerida.

- Descubrir las fortalezas de todos los miembros que integran el equipo de trabajo. No se centrarse solo en las debilidades sino más bien en sus capacidades.

- Designar un responsable que coordine las acciones según la visión.

- Determinar los valores que caracterizan a todos los miembros que integran el equipo de trabajo. Esto permite construir sobre una base fértil, de mutuo consentimiento e identificación.

- Establecer la visión y la misión que se pretende perseguir.

- Concretar las funciones requeridas en la oficina. En este momento es necesario evidenciar los ajustes formativos a los cuales deben someterse todos los miembros del equipo de trabajo. El tipo de entrenamiento requerido es expuesto en esta fase.

- Establecer la calidad del involucramiento del líder a lo largo de todo el proceso. Cómo, para qué y porqué de su involucramiento.

- Integrar los adelantos tecnológicos al diario desempeño de labores en la oficina. En esta fase es muy importante tener claro el nivel de dinamismo que se quiere manejar y los niveles de innovación que se esperan alcanzar.

- Evidenciar el ADN de la oficina en cuanto a los productos y servicios que supone brindar.

- Establecer un plan de acción claro a corto, mediano y largo plazo, con el fin de minimizar los impactos de lo incierto e inesperado y con ello contribuir al logro de los objetivos de la organización como un todo. En este punto la visión y los productos esperados deben estar claros para todos. Igualmente, los responsables deben estar conscientes de sus funciones e impacto en la mejora del hacer de oficinas.

- Diseñar estrategias de evaluación que garanticen la recogida de datos para la reflexión y toma de decisiones de forma colaborativa pero orientada por la figura del líder.

Entonces, existen algunos asuntos relevantes que todo líder debe considerar para alcanzar procesos de trabajo sostenibles. Algunas cuestiones básicas están contenidas en la siguiente Figura 2:

Planeamiento del proceso para un liderazgo sostenible

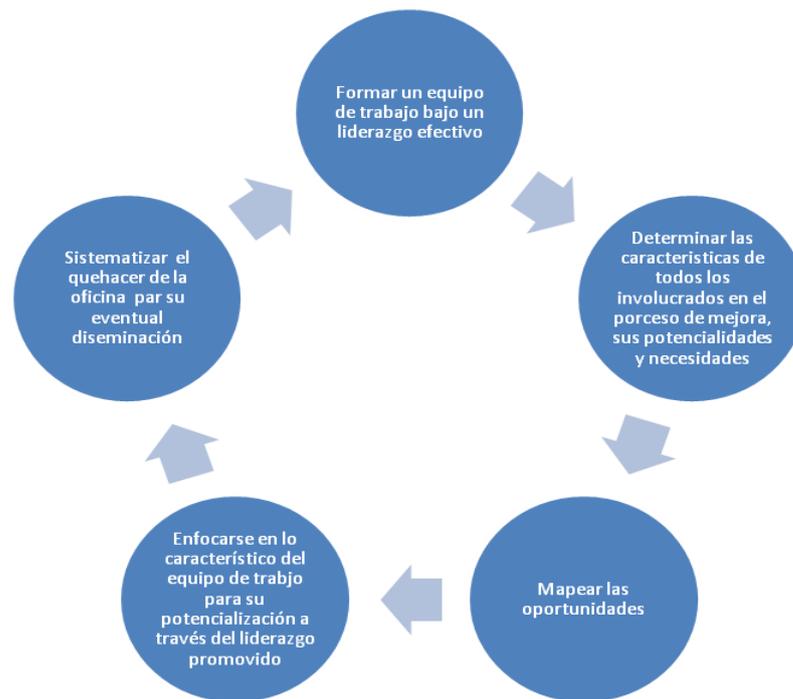


Figura 2 Planeamiento del proceso para un liderazgo sostenible

Fuente: Elaboración propia. Marzo 2015.

Conclusiones

El liderazgo sostenible en la gestión de oficinas establece criterios de calidad con los cuales sea posible trascender en el tiempo minimizando el impacto social y ambiental. Busca garantizar la pertinencia y permanencia de la organización como un todo pues atiende al logro de las metas organizativas de forma eficaz y eficiente. Con esto se genera un vínculo exitoso con la marca, el producto y el servicio brindado como consecuencia del tipo de gestión permitiendo encontrar nuevas vías para retomar el camino en el hacer. El compromiso hacia los demás se ve reflejado en la calidad del trabajo que se realiza día a día y esto se valora como un punto crucial del cual depende su supervivencia.

Por tanto, para un liderazgo sostenible es necesario saber delegar, negociar, controlar las emociones, generar empatía, inspirar compromiso, liderar el cambio, crear redes de apoyo, tener confianza en otros, en sí mismo y en la lucha por alcanzar los estándares más altos de calidad. De allí que las exigencias del contexto actual obligue a buscar una reinvención de quien funja como líder en la oficina y de todos aquellos con los que se relaciona, personal y laboralmente.

Igualmente necesarios son el diseño y la implementación de políticas internas que permitan normar conductas y procesos a la luz de las iniciativas de mejora propuestas. Esto permite su apoyo, evaluación y sistematización pues genera una cadena de acciones ordenadas y con sentido práctico y pertinente para el quehacer laboral.

Fuentes de consulta

- AED (Asociación Empresarial para el Desarrollo). Material de apoyo utilizado en el taller sobre "Responsabilidad Social" ofrecido por la Escuela de Relaciones Internacionales de la Universidad Nacional de Costa Rica el pasado 27 de febrero en el Hotel Bougainvillea, Heredia, 2015.
- Chávez, N. (julio-diciembre 2012). La gestión por competencias y ejercicio del coaching empresarial, dos estrategias internas para la organización Pensamiento & Gestión, núm. 33, pp. 140-161. Universidad del Norte Barranquilla, Colombia. Recuperado en <http://www.redalyc.org/pdf/646/64624867007.pdf> 21 de marzo del 2015.
- Collins, J. (2001). Good to great. Why some companies make the leap ...and some others don't. New York: Harper Collins Publisher.
- Hargreaves, A y Fink, D. (2008). El liderazgo sostenible. Siete principios para el liderazgo en centros educativos innovadores. Madrid: Morata.

Uso de los sistemas de información para una gestión documental sostenible

*Mag. Xinia Corrales Escalante
Académica Escuela Secretariado Profesional
Mag. Maureen Aragón Redondo
Académica Programa UNA Virtual
Universidad Nacional*

Introducción

Este artículo introduce los conceptos necesarios para diseñar, utilizar e implementar sistemas de información para una gestión documental sostenible en las empresas. En los últimos años la sociedad costarricense y latinoamericana se ha visto alterada por una revolución tecnológica centrada sobre el procesamiento de información, la generación del conocimiento y las tecnologías de la información (Castell, 2001, párr. 2). La incorporación desarrollo e impacto de las Tecnologías para la Información y Comunicación (TIC) en las organizaciones, han transformado los procesos administrativos que suceden en las oficinas, generando nuevas estrategias y formas de trabajar, de comunicarse, de relacionarse, de aprender, de pensar y de producir.

De esta forma, las organizaciones utilizan cada vez más Internet y herramientas tecnológicas aprovechando las ventajas que suministran las TIC para ser organizaciones más competitivas e innovadoras (Corrales y Aragón (2014)), pero algunas de ellas con poca conciencia ambiental.

A partir de ese contexto, es necesario que las empresas implementen sistemas de información para una gestión documental sostenible que aporten técnicas y herramientas para favorecer las buenas prácticas en la creación, almacenamiento, recuperación, distribución, clasificación y seguridad de los documentos. Es decir, sistemas de información que resuelvan todas las necesidades que surgen del ciclo de vida del documento digital y que todo profesional en administración de oficinas debe aplicar para comunicarse, obtener, evaluar, almacenar, producir, presentar e intercambiar información individualmente y en redes de colaboración, para un mejor desempeño laboral y forme parte de una oficina moderna sostenible, caracterizada por nuevas

estructuras y diversas tareas colaborativas con el uso de herramientas tecnológicas, pero sobre todo una oficina con menos emisiones ambientales.

En ese sentido, los avances tecnológicos y la sociedad basada en el conocimiento han permitido el surgimiento de diversas aplicaciones tecnológicas que apoyan a la organización para crear redes de producción, colaboración, gestión e intercambio de información, promoviendo el trabajo en equipo en la oficina, facilitando la toma de decisiones o la solución de problemas relacionados con recursos y espacio, además de la flexibilidad para adaptarse a las constantes transformaciones que confrontan a diario las organizaciones.

Las TIC y los sistemas de información pueden contribuir a automatizar y mejorar las actividades relacionadas con la gestión documental sostenible en las empresas con oficinas automatizadas, con oficinas que sustituyan el soporte en físico por soportes y medios digitales para reducir el uso del papel en las actividades y servicios administrativos y nuevas conductas en el personal de oficina con un concepto de sostenibilidad responsable para reducir el impacto ambiental asociado a la gestión documental.

De ahí la importancia de este artículo, que ayudará al lector a reflexionar sobre la era post moderna que se está viviendo, la cual demanda al personal de oficina de nuevas actividades y conductas, dejando de lado conceptos clásicos de comunicación e interacción, automatización, velocidad, precisión y rapidez para pasar a nuevos y diferentes conceptos en un mundo sin fronteras, con el uso de sistemas de información para la gestión documental. Las empresas y organizaciones deben estar conscientes de esta necesidad y adoptar prácticas responsables y sostenibles para mejorar la eficiencia y eficacia en las funciones y servicios que ofrecen.

Perspectiva teórica. Sistemas de Información para la gestión documental

Los sistemas de información se han incorporado con fuerza en las empresas y organizaciones, lo anterior se debe a la expansión tecnológica y a la variedad de TIC para producir, almacenar, tratar y distribuir información. Sin embargo no todo es éxito para las empresas, muchas de ellas han implementado sistemas de información que han fracasado, lo anterior se debe que, a menudo, la disponibilidad de estos sistemas no ha ido acompañada de una consiguiente generalización del conocimiento sobre ¿qué es la información?, ¿qué potenciales positivos y negativos representa para las empresas?, y ¿cuáles son los principios del comportamiento de los funcionarios respecto a la información, como personas que forman parte de una organización? Cobarí (2013).

Lo anterior son aspectos claves para integrar TIC y sistemas de información porque hay que tener en cuenta que tradicionalmente se ha puesto énfasis en los aspectos únicamente técnicos, al hardware y software enfocando el estudio hacia la descripción de los componentes tecnológicos del sistema de información, en detrimento de los aspectos humanos y organizativos, lo que ha provocado una visión sesgada y limitada de toda la problemática asociada al estudio de los sistemas de información. (Gómez y Suárez (2010, p. 32)).

De ahí la importancia de una apropiada planificación y diseño de las TIC y los sistemas de información en las empresas y organizaciones que según Gómez y Suárez (2010) requiere de una perspectiva multidisciplinar presentada en la siguiente figura:

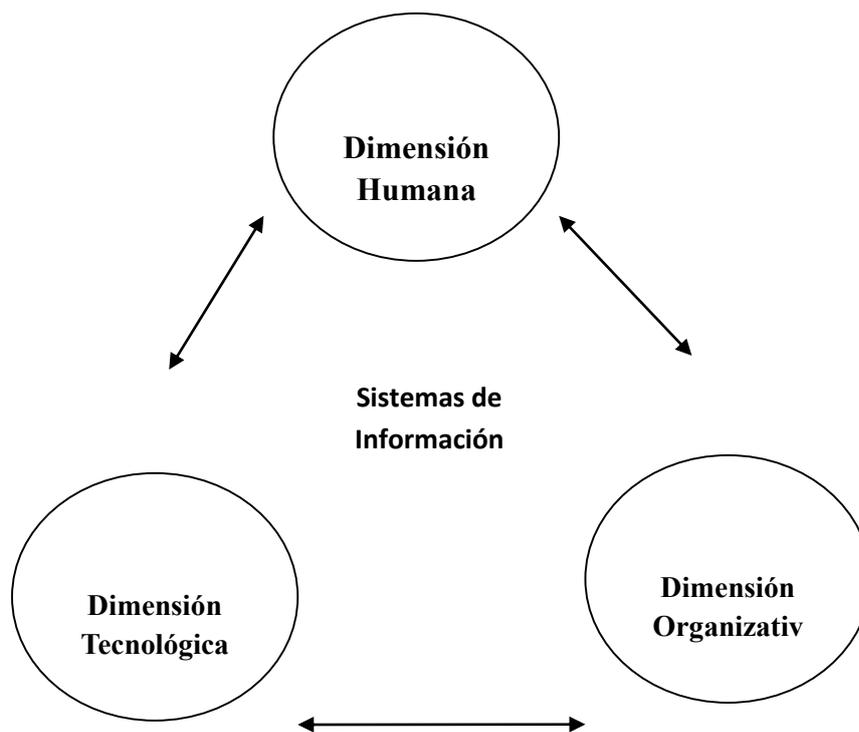


Figura 1. Triple dimensión sistemas de Información
Fuente: Gómez y Suárez (2010, p. 33)

El enfoque multidisciplinar presentado por los autores es fundamental para integrar sistemas de información con una perspectiva integral y permite reflexionar acerca de la relevancia que los sistemas de información tienen para un buen funcionamiento de la organización, así como para el bienestar de las personas, tomando en cuenta que hoy en día la calidad de los sistemas de información no puede analizarse solo desde la figura del producto tecnológico, debe estudiarse desde la calidad de los procesos que se desarrollan, los datos, los aspectos culturales y motivacionales relativos a la gestión de cambio para una mejora laboral y de servicio.

Ahora bien, ¿Qué es un sistema de información? Son muchos los teóricos que intentan definir que es un sistema de información, las metodologías de planificación y desarrollo varían según el enfoque y necesidad de las organizaciones. En este artículo se propone la definición expuesta por Gómez y Suárez (2010) en la cual un sistema de información queda definido como “un conjunto de elementos interrelacionados, entre los que se puede considerar los distintos medios técnicos, las personas y los procedimientos, cuyo propósito es

capturar datos, almacenarlos y transformarlos de manera adecuada y distribuir la información obtenida mediante todo este proceso.” (Pag. 42).

Tomando como base la definición anterior un sistema de información tiene unos inputs(datos) y outputs(información), además de procesos de transformación de las entradas en salidas y mecanismos de retroalimentación, como se muestra en la siguiente figura:

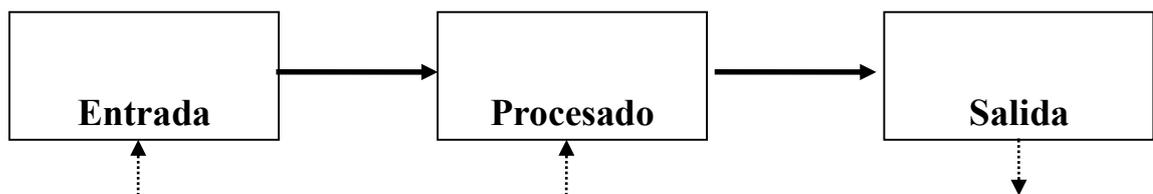


Figura 2. Los procesos del Sistema de Información.
Fuente: (Gómez y Suárez (2010, p. 43).

Todo sistema de información utiliza datos, que son hechos concretos del mundo real que están sin procesar y que pueden registrarse, los cuales se almacenan, procesan y transforman mediante una serie de operaciones de cálculo, agregación, comparación, filtrado, presentación para obtener como resultado final información que será distribuida al personal de la empresa para la toma de decisiones. No obstante, ésta información debe ser de calidad y cumplir con una serie de características, entre las que se encuentran:

1. **La exactitud:** la información ha de ser precisa y libre de errores.
2. **Compleitud:** la información debe contener todos aquellos hechos que pueden ser importantes para la persona que la va utilizar.
3. **Economicidad:** el coste en que se debe incurrir para obtener la información debería ser menor que el beneficio proporcionado por ésta a la organización.
4. **Confianza:** para dar crédito a la información obtenida, se ha de garantizar tanto la calidad de los datos utilizados, como de las fuentes de información.
5. **Relevancia:** la información ha de ser útil para la toma de

decisiones. En este sentido, conviene evitar todos aquellos hechos que sean superfluos o que no aporten ningún valor.

6. Nivel de detalle: la información debería presentar el nivel de detalle indicado a la decisión que se destina. Se debe proporcionar con la presentación y el formato adecuados, para que resulte sencilla y fácil de manejar.

7. Oportunidad: se debe entregar la información a la persona que corresponde y en el momento que ésta la necesita para tomar la decisión.

8. Verificabilidad: la información debe ser contrastada y comprobada en todo momento. Gómez y Suárez (2010)

Lo anterior significa, que se debe tener cuidado en el momento de recibir y procesar los datos de entrada, eliminar datos redundantes y poco útiles para generar información de calidad, para este proceso es clave que el analista de datos comprenda el significado de los datos y determine si están uniformemente disponibles para construir mediante la abstracción, el análisis y la síntesis el mundo donde está la información (organización o empresa) y que refleje las actividades humanas y los objetivos del sistema.

Clasificación de los sistemas de información

Algunos autores para clasificar los sistemas de información lo hacen según el tipo de función a la que se dirige: financiera, recursos humanos, marketing, logística, producción, toma de decisiones y el control de gestión, otros los agrupan según los niveles de organización de una empresa, nivel operativo, nivel de gestión y nivel estratégico, ubicando en el nivel operativo a los Sistema de Procesamiento de Operaciones (SPO), en el nivel de gestión: Sistemas de Trabajo del Conocimiento (STC), Sistemas de automatización en la oficina (SAO) y Sistemas de información para la administración (SIA) y en el nivel estratégico se pueden localizar los Sistemas para el soporte de decisiones (SSD) y Sistemas de Soporte Gerencial (SSG). Laudon y Laudon (1996).

Sin embargo según Gómez y Suárez (2010) se puede seguir un enfoque de clasificación más orientado al mercado de soluciones, mostrando mediante la siguiente tabla los sistemas más comunes encontrados en las empresas.

Tabla 1. Sistemas encontrados en las empresas.

Nombre del sistema	Descripción
ERP	Enterprise Resource Planning: se trata de los sistemas de gestión integrados que permiten dar soporte a la totalidad de los procesos de una empresa: control económico financiero, logística, producción, mantenimiento, recursos humanos, entre otros.
CRM	Customer Relationship Management: sistemas para gestionar las relaciones con los clientes y soporte a todos los contactos comerciales.
Business Intelligence	Sistemas orientados a la explotación de datos y elaboración de información para el soporte a las decisiones.
Web para Corporativo y aplicaciones de comercio electrónico	Conjunto de aplicaciones desplegadas en entorno web para facilitar la integración de herramientas y contenidos tanto a nivel interno(intranet) como despliegue de aplicaciones de comercio electrónico (e-business) y la publicación de contenido público en la red.
Otras aplicaciones	Se encuentran los sistemas PLM (Product Lifecycle Management), herramientas de diseño asistido (CAD), sistemas de gestión documental, herramientas ofimáticas, herramientas de comunicación, sistemas GIS o sistemas de gestión de procesos BPM.

Fuente: (Gómez y Suárez (2010, p. 48).

Como puede observarse existe una variedad de criterios para clasificar los sistemas de información, sin embargo las empresa deben estar conscientes que estos sistemas pueden contribuir al desarrollo de una oficina cero papeles para conservar el ambiente a través de las TIC. Acorde con lo anterior, las personas que intervienen en estos procesos deben seguir el ciclo vital de un sistema de información incluyendo las fases de: análisis de viabilidad, recopilación de requisitos y análisis, diseño, implementación, validación, pruebas y mantenimiento, con una integración apropiada de todos los niveles de organización de una empresa, su estrategia, conocimiento de procesos internos y externos, e integración del personal para la reducción de costos de producción, distribución, administrativos y comercialización, contribuyendo a generar empresas más competitivas y sostenibles.

Sistemas de información para la gestión documental

En Costa Rica, los sistemas de información, están considerados dentro de la Ley 8292, titulada Ley General de Control Interno, aprobada el 31 de julio del 2002 y publicada en la Gaceta oficial 169, el 4 de setiembre del 2002. Sobre este tema la Ley en su artículo 16 señala:

Deberá contarse con sistemas de información que permitan a la administración activa tener una gestión documental institucional, entendiendo esta como el conjunto de actividades realizadas con el fin de controlar, almacenar y, posteriormente, recuperar de modo adecuado la información producida o recibida en la organización, en el desarrollo de sus actividades, con el fin de prevenir cualquier desvío en los objetivos trazados. Dicha gestión documental deberá estar estrechamente relacionada con la gestión de la información, en la que deberán contemplarse las bases de datos corporativas y las demás aplicaciones informáticas, las cuales se constituyen en importantes fuentes de la información registrada. (Ley General de Control Interno (2002, artículo 16)

Además, en la ley se detalla los siguientes deberes de los jefes y subordinados con relación a la información, comunicación y el buen funcionamiento del sistema de información: a) Contar con procesos que permitan identificar y registrar información confiable, relevante, pertinente y oportuna; asimismo, que la información sea comunicada a la administración activa que la necesite, en la forma y dentro de los plazos requeridos para el cumplimiento adecuado de sus responsabilidades, incluidas las de control interno. b) Armonizar los sistemas de información con los objetivos institucionales y verificar que sean adecuados para el cuidado y manejo eficientes de los recursos públicos. c) Establecer las políticas, los procedimientos y recursos para disponer de un archivo institucional, de conformidad con lo señalado en el ordenamiento jurídico y técnico. Ley General de Control Interno (2002)

Es así, como desde la Ley General de Control Interno se formaliza la creación de sistemas de información para una gestión documental sostenible que implica una correcta producción y tratamiento de la información en las organizaciones y las empresas, ya que son muchos los problemas que se dan en las oficinas, entre las que podemos citar: a) problemas en acumulación de grandes cantidades de documentos, b) la producción y organización de documentos, c) deterioro de documentos, d) duplicidad de documentos, e) documentos impresos y electrónicos, f) poco espacio físico, g) ausencia de controles en el préstamo y traslado de documentos, h) pérdida de tiempo en la distribución de documentos, i) no hay bases de datos ni sistemas de información, entre otros.

Desde esta situación presente en las organizaciones los sistemas de información para la gestión documental garantizan un acceso a los documentos generados por la actividad de la organización. Almacenan documentos que fueron producidos de forma electrónica o imágenes digitalizadas de documentos creados originalmente en papel, generados por la actividad de la organización, desde su creación hasta su preservación a largo plazo, si procede. Representan una potenciación disruptiva respecto a los archivos de empresa tradicionales, en los cuales al final de su ciclo de vida operativa, los documentos históricos o administrativos se guardaban en formato papel y en un lugar físico concreto. Cobarsí (2013).

En particular y siguiendo a Cobarsí (2013) estos sistemas gestionan las siguientes tareas respecto a los documentos:

- 1) La creación y actualización, habitualmente mediante trabajo colaborativo, ya sea por procesos o por proyectos.
- 2) Su clasificación y almacenamiento, para facilitar la recuperación y distribución;
- 3) Su seguridad, incluidas la gestión de los derechos de acceso pertinentes y su trazabilidad, la custodia, las copias de seguridad, y también la eliminación, si procede.
- 4) La autenticación, con mecanismos de firma digital.

Ante estas ventajas es importante que el lector de este artículo conozca que existen normas legales o estándares denominadas normas ISO (International Organization for Standardization) 30300, para facilitar la gestión documental de calidad y la mejora continua porque permiten planificar, gestionar y controlar aspectos relacionados con la creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de los documentos de una organización.

Las normas ISO (International Organization for Standardization) 30300 fueron elaboradas por el Comité Técnico ISO/TC 46 Información y documentación y proporcionan una guía para una adecuada gestión documental y consideran éstas área en las estrategias orientadas a la mejora continua de la gestión empresarial, conjuntamente con otras áreas como la calidad, el medio ambiente o la seguridad de la información. Se normalizan por primera vez los requisitos para implantar líneas de actuación encaminadas a la mejora de la gestión de documentos y además porque se permite certificar el sistema de gestión para los documentos. (Alonso, 2012).

Estas normas requieren del liderazgo de alta dirección y la implicación de toda la organización, están compuestas por dos productos: UNE ISO 30300. Sistema de gestión para los documentos. Fundamentos y vocabulario que define la terminología que se va a utilizar en el resto de las normas, los objetivos y los beneficios de un sistema de gestión documental y la UNE ISO 30301. Información y documentación. Sistemas de gestión para los documentos. Requisitos. Especifica los requisitos para implantar un SGD cuando una organización quiere demostrar su habilidad para crear y controlar los

documentos de sus actividades durante el tiempo que los necesita. Su estructura es la siguiente:

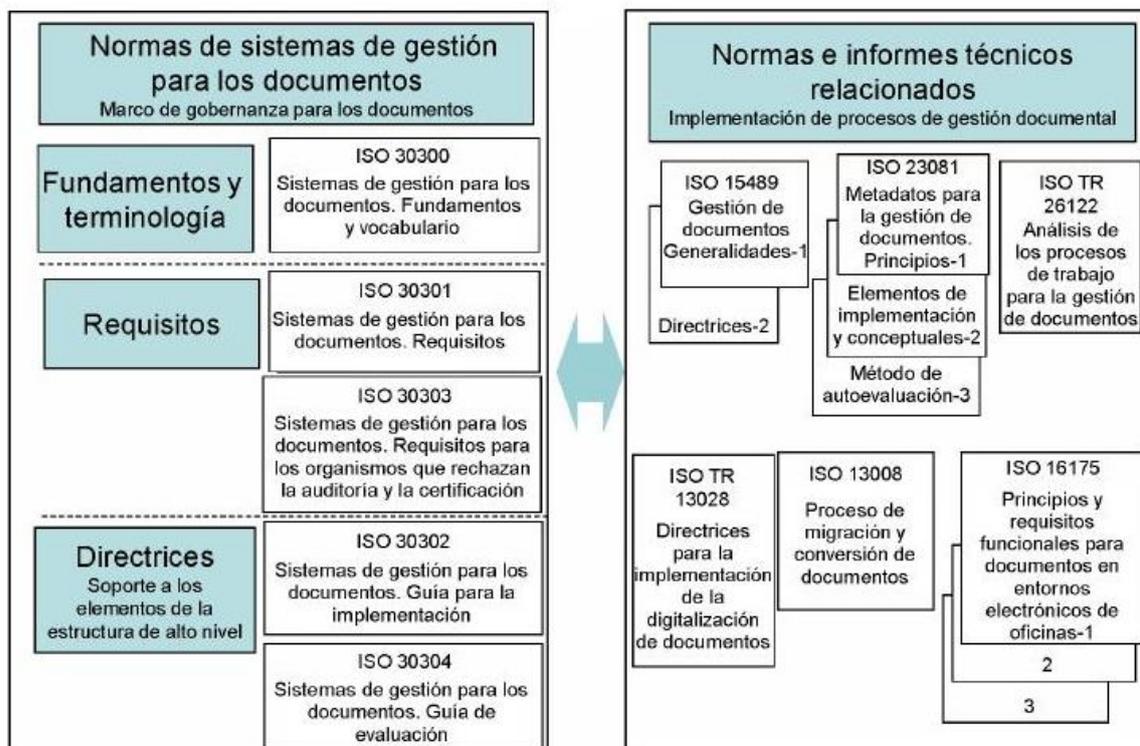


Figura 3. Estructura normas UNE ISO 30300 e informes técnicos relacionados

Fuente: AENOR (2011, pág. 6)

Estas normas se aplican como un marco y una guía para a) establecer la gestión sistemática de la política, procedimientos y responsabilidades de gestión documental, independientemente del propósito, el contenido o el soporte de los documentos; b) determinar las responsabilidades y competencias con respecto a los documentos y a la política, los procedimientos, los procesos y las aplicaciones de gestión documental; c) diseñar e implementar el SGD; y d) alcanzar resultados de calidad del SGD a través de la ev forma, las organizaciones utilizan cada vez más Internet y herramientas tecnológicas aprovechando las ventajas que suministran las TIC para ser organizaciones más competitivas e innovadoras (Corrales y Aragón evaluación del desempeño y la mejora continua.

Para finalizar y desde la práctica la implementación de sistemas de información para la gestión documental sostenible implica grandes desafíos para las empresas y organizaciones, el primero consiste en determinar y analizar las

necesidades de la empresa tanto a lo interno como a lo externo, políticas, recursos, los procesos, la toma de decisiones y las personas que intervienen en los diferentes flujos de trabajo. El segundo es instalar el hardware y software apropiado para la empresa y esto requiere la colaboración interdisciplinaria de especialistas en informática dedicados al desarrollo de sistemas de información, o bien la contratación de proveedores o consultores que tengan experiencia en soluciones de gestión documental preferiblemente de código abierto.

Un ejemplo es la herramienta para la gestión documental: Alfresco que funciona en diferentes plataformas, web, móvil y de escritorio y permite almacenar y compartir archivos en diferentes formatos como texto, imagen, video. Esta herramienta tiene dos componentes la versión comunitaria sin costo y es de test y la Enterprise que si tiene costo y soporte de fábrica.

Con este software las organizaciones pueden compartir, organizar y resguardar no solo documentación que se encuentra en las computadoras o servidores de una organización, sino que además permite el trabajo grupal mediante la conexión con Internet y la sincronización de los diferentes dispositivos.

Se trata de una herramienta opensource, cuya licencia de uso y capacitación es de pago. Las posibilidades que ofrece Alfresco pueden encontrarse en las siguientes secciones de la plataforma:

- **Página principal del sitio:** En este espacio se deben actualizar los datos generales del usuario, su contraseña, perfil y sitios a los que se encuentra inscrito el usuario. Es en el perfil que la persona que administra el sistema configura a cada usuario acciones que desea realizar.

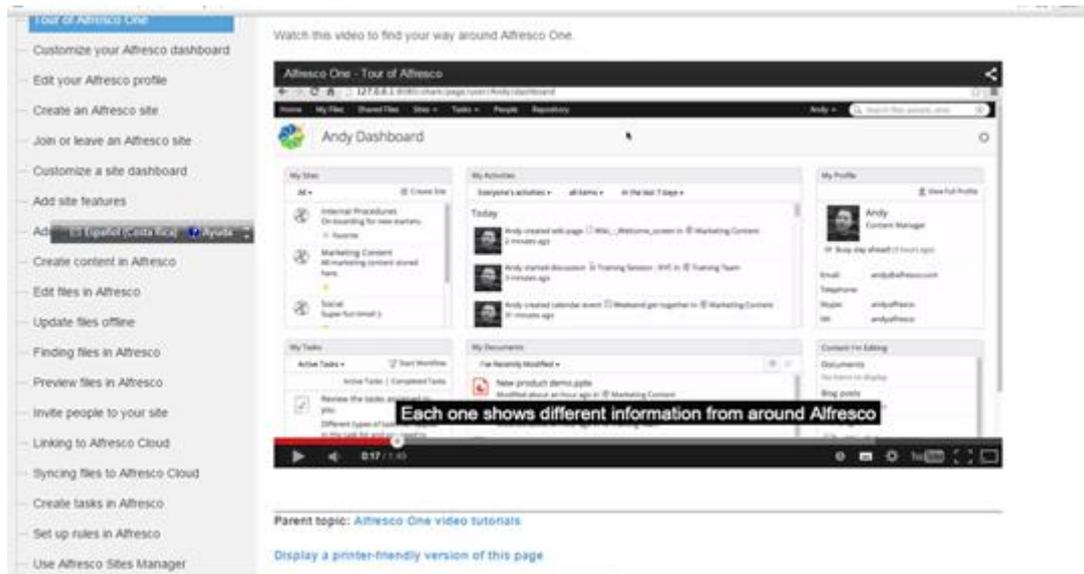


Figura 4. Página principal del sitio
 Fuente: Sitio web Alfresco. (2015).

Sitio propio

En esta sección se crea el sitio web individual y personalizado de cada usuario, se agregan contenidos y se comparten recursos con otros miembros de la organización. Para crear contenidos propios para su sitio el usuario requiere seleccionar el tipo de documento que desea crear y luego se selecciona una plantilla. Luego se autentica con Google Drive y ahí se crea un documento nuevo, del tipo que sea requerido, ya sea editor de texto, hoja de cálculo, u otro. Los usuarios pueden agregar documentos nuevos y editarlos ya sea que cuenten con conexión a Internet o no.

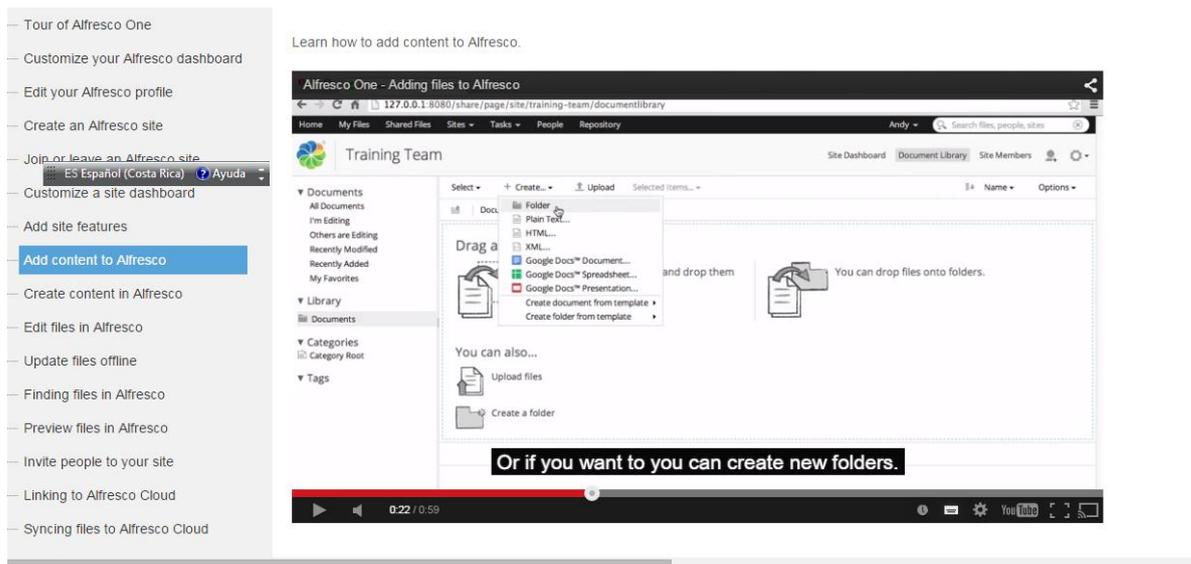


Figura 5. Sitio web propio.

Fuente: Sitio web Alfresco. (2015).

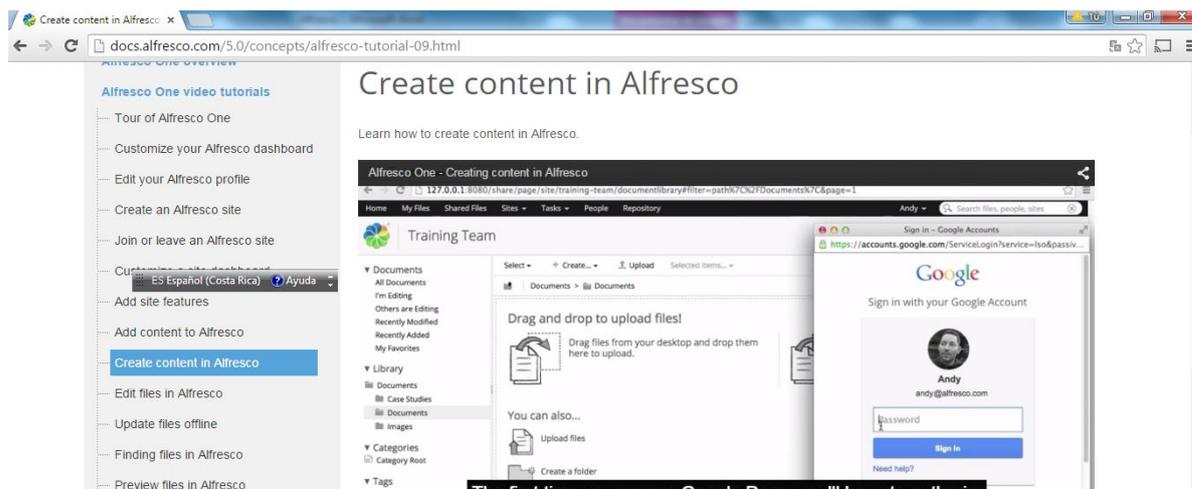


Figura 6. Sitio web propio. Crear contenido.

Fuente: Sitio web Alfresco. (12 de 04 de 2015).

Publicar el sitio en Internet

El usuario puede compartir los archivos de una carpeta de su sitio personal con otras personas externas a la organización conectándose a Internet y enviando una invitación. De esta manera solo las personas que reciben la invitación podrán tener acceso a revisar los documentos seleccionados, sin tener que pasar por la red local. El administrador del sitio puede actualizar los diferentes permisos o enviar nuevas invitaciones de acuerdo con las necesidades de la Organización.

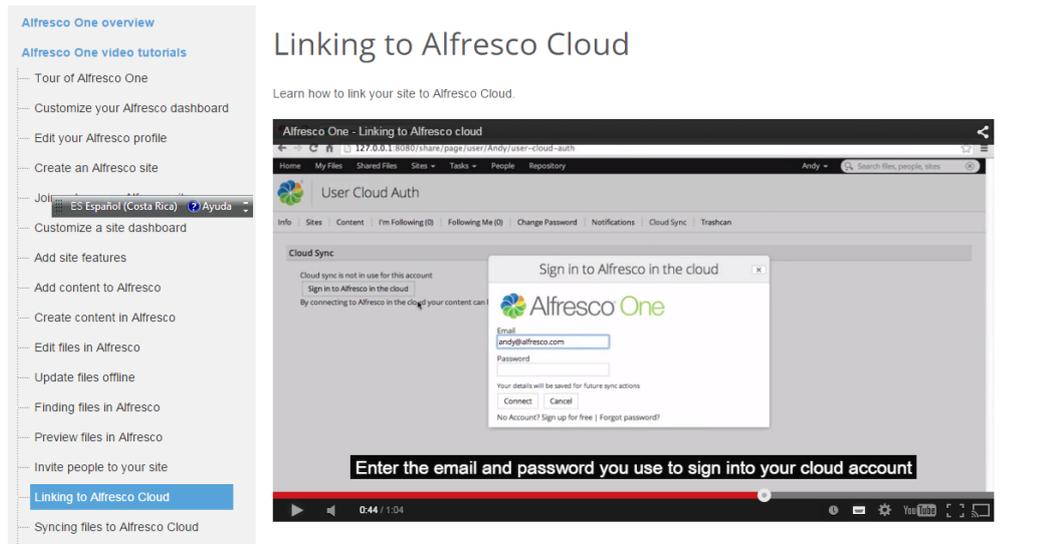


Figura 5. Sitio web publicado.
Fuente: Sitio web Alfresco. (2015).

Creación de tareas

El administrador puede crear una tarea para sí mismo, o para diferentes grupos de trabajo y puede visualizar el flujo de trabajo para reasignar funciones. Las posibles acciones solicitadas se pueden observar en la siguiente imagen.



Figura 5. Creación de tareas.
Fuente: Sitio web Alfresco. (2015).

Alfresco fue creado en junio de 2005 por John Newton y con esta herramienta las empresas pueden tener un sistema de gestión documental y de

contenido de código abierto para la administración flexible de documentos, flujos de trabajo y metadatos asociados a los documentos.

Conclusiones

Las tecnologías para la información y comunicación, específicamente los sistemas de información son instrumentos de apoyo en la gestión de los procesos administrativos de las empresas, según los niveles de la organización, de ahí la importancia de diagnosticar y conocer cuál tecnología se adapta y cumple una mejor función en la oficina, para una apropiada gestión documental.

Para garantizar la sostenibilidad de los documentos digitales, un sistema de gestión documental debería ser integrado, controlado y normalizado, mientras que los documentos deben haber sido capturados, creados y formalizados de modo que sean integrables, clasificados para luego ser evaluados como fiables, auténticos y recuperables. Asimismo, los documentos deben ser conservados en forma accesible de acuerdo con las políticas y objetivos de las organizaciones.

La responsabilidad del diseño e implantación de un sistema de gestión de gestión documental no debería estar exclusivamente en los departamentos de tecnologías de la información y comunicación, por supuesto que la tecnología es básica para automatizar los procesos administrativos. Sin embargo, tal y como lo indican las normas ISO 30300 la alta dirección debe liderar el sistema, así como los responsables de todos los departamentos involucrados.

Fuentes de consulta

- Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica (2002). *Ley General de Control Interno*. Gaceta No. 169, San José, Costa Rica.
- Alfresco. (12 de 04 de 2015). *Alfresco documentación*. Obtenido de <http://docs.alfresco.com/>
- Alonso, J y Lloveras, M (2012). *Sistemas de gestión para los documentos (ISO 30300): una aproximación estratégica a la mejora del control de los documentos*. Calidad (enero-marzo2012), pp. 58-62. Recuperado de: http://www.iso30300.es/wp-content/uploads/2012/01/RevistaAEC-I-2012_Jalonso_MRLloveras.pdf
- Asociación Española de Normalización y Certificación AENOR (2011). *Norma ISO 30300 Información y Documentación. Sistemas de gestión para los documentos. Fundamentos y vocabulario*. Madrid, España.
- Bermúdez, J.C.; Bajo, A.; Millán, N.; Araya, I.; Sánchez, I.; Ramírez, H.; Vargas, M.; Sánchez, G(2011). *Gestión del Conocimiento en la Administración de Oficinas. Conceptos, Modelos y Estudio de Casos*. Universidad Nacional.
- Casanovas, I. (2008). *Gestión de Archivos Electrónicos*. I Edición. Alfagrama Ediciones SRL. Argentina.
- Castells, M. (2002). *La dimensión Cultural de Internet*. [Artículo en línea]. Recuperado de: <http://www.uoc.edu/culturaxxi/esp/articles/castells0502/castells0502.html>
- Cobarsi, J.(2011). *Sistemas de información en la empresa*. [Libro en línea]. Disponible en ProQuest ebrary. España: Editorial UOC.
- Corrales y Aragón (2014). *Las TIC como apoyo a la gestión de los procesos administrativos. Ponencia presentada en el IV Congreso Nacional en Administración de Oficinas 2013*. Escuela de Secretariado Profesional. Universidad Nacional.
- Gómez, A y Suárez, C(2010). *Sistemas de Información. Herramientas prácticas para la gestión*. Tercera Edición. Alfaomega, México.
- Laudon, K y Laudon, J. (1996). *Administración de los Sistemas de Información. Organización y Tecnología*. Editorial Prentice Hall. Tercera Edición, Colombia.

Eco Oficinas: buenas prácticas de gestión ambiental

*Noelia Garita Sánchez
Programa UNA-Campus Sostenible, Coordinadora*

Introducción

A nivel mundial Costa Rica es un país destacado por su riqueza biológica, la variedad de ecosistemas que se pueden encontrar en un territorio tan pequeño, sin embargo notamos en detalle sus principales problemas ambientales donde destaca el mal manejo de los residuos sólidos y líquidos en las actividades diarias de los costarricenses y de los procesos productivos, el mal uso de los recursos naturales, contaminación del recurso hídrico, quema de combustible fósil, entre otros. De esta problemática no escapa la Universidad Nacional y sus áreas de impacto, es por esto que se ha venido trabajando en la implementación de buenas prácticas ambientales con el objetivo de desarrollar sus actividades en concordancia con el ambiente y en cumplimiento de la normativa institucional y nacional.

Desde la docencia, la investigación y la extensión la Universidad Nacional (UNA) ha trabajado el ámbito ambiental como un eje prioritario desde sus inicios como institución de educación superior. Es debido a la importancia de esta materia que desde hace diez años, el Consejo Universitario de forma visionaria, aprobó la Política Ambiental de la Universidad Nacional (UNA-Gaceta 7-2003), que enmarca el compromiso de la institución por promover la responsabilidad con el ambiente en sus actividades académicas, administrativas y de servicios, mediante un enfoque preventivo y de impulso a una nueva cultura ambiental universitaria.

Además la UNA, como institución de educación superior fortalece el modelo de gestión con el expresado en el Plan de Mediano Plazo 2013-2017 donde se propone trabajar el eje de “consolidar una cultura institucional bajo principios de justicia, sostenibilidad y salud” (UNA-Gaceta 18-2012).

El trabajo en materia ambiental lo aborda también el programa de gestión ambiental institucional denominado UNA-Campus Sostenible creado en el 2007 el cual busca resolver los principales problemas usando como mecanismo la participación activa de sus funcionarios(as) y estudiantes con el fin de cumplir gradualmente con la política ambiental interna y la legislación nacional. Este

programa con esencia académica busca el fortalecimiento de la conciencia ambiental, así como el avance en el cumplimiento de estas políticas. Es así como UNA-Campus Sostenible pretende ser un modelo de gestión ambiental para las instituciones públicas y la sociedad costarricense.

El Programa en su formulación 2013-2017 (II fase) ha establecido de acciones y la promoción de estrategias para la protección del ambiente están liderados por grupos denominados comisiones ambientales que ejecutan lineamientos y desarrollan actividades que favorecen la cultura ambiental y la investigación de buenas prácticas ambientales.

El impulso de estas acciones ha permitido la implementación de acciones que promueven el manejo integrado de los residuos, así como el uso sostenible de los recursos naturales e institucionales tales como: el agua, energía, papel, combustible, entre otros, desde la generación de conocimiento, la promoción de actividades estudiantiles, académicas, administrativas y de servicios que fortalezcan la cultura ambiental y la sustentabilidad de los campus universitarios de esta forma se busca además el mejoramiento el ambiente circundante del cual somos parte.

Como parte de la promoción de estrategias para la protección del ambiente que se han implementado en la universidad se establecieron acciones preventivas y efectivas en favor del ambiente, tales como: la gestión integral de residuos, gestión de recursos naturales e institucionales, gestión de cambio climático, calidad ambiental y la educación ambiental.

Es claro que los esfuerzos en esta materia deben realizarse desde lo individual hasta lo colectivo, es por esto que desde el Programa UNA-Campus Sostenible se promueve la formación de comisiones ambientales como una herramienta en el mejoramiento ambiental universitario. Estos grupos de apoyo y de trabajo han colaborado en el avance del ahorro de recursos, el aprovechamiento de los residuos y el aumento de la participación de la población universitaria en acciones de sensibilización y capacitación en materia ambiental. Cada año se ha trabajado en la incorporación de estrategias y herramientas que permiten el mejoramiento de la gestión ambiental universitaria y la contribución a la sostenibilidad de los campus.

Estrategia para la gestión de los recursos naturales e institucionales

El uso de bienes y servicios como tales como la energía eléctrica, agua, el combustible y el papel para el desarrollo de las actividades que se desarrollan en la Universidad son necesarios y ciertamente algunos de ellos han venido incrementado en los últimos años en la institución ya sea en su uso o en el precio del mismo.

Ante esta situación en el 2012 el Gabinete de la Rectoría impulsó la idea de crear una campaña con el objetivo de ahorrar recursos naturales e institucionales.

En un esfuerzo institucional la oficina de comunicación, el programa de mantenimiento y UNA-Campus Sostenible lanzaron la campaña denominada “Únase al ahorro, cada acción cuenta”, enmarcada en un plan de acción con cuatro áreas: energía eléctrica, agua, combustible y teléfono con tres ejes transversales de trabajo el componente de educación, cambio de tecnología y la métrica.

Desde el área de sensibilización y educación, el Programa UNA Campus Sostenible trabaja en la articulación de las comisiones ambientales de cada facultad, centro y sede, comités bandera azul ecológica y desde el Programa de Gestión Ambiental Institucional.

Posteriormente en el año 2014 se incorpora el tema de ahorro de papel dentro de la campaña con el fin de promover el ahorro y buenas prácticas de gestión de este recurso.

A finales de ese año se propone la incorporación de la estrategia eco oficinas como parte de las acciones que se implementan desde las comisiones ambientales anteriormente mencionadas.

Según M. Kopper la ecoeficiencia permite inicialmente el compromiso público de sus impactos ambientales y comprender las consecuencias (El Financiero, 1ero marzo 2015). Seguidamente medirlos los impactos en materia de: consumo de agua, energía, combustible y gases de efecto invernadero, entre otros con el fin de reducir el impacto ambiental, para finalmente compensarlos y adaptarse. Este concepto nos permite minimizar los impactos, la contaminación y mejorar la productividad (Fraume, N. 2006 p. 160)

Una eco oficina inicia con la sensibilización de los funcionarios por medio de capacitaciones que permite la promoción de actividades bajo principio amigables y respetuosos con el ambiente. Se debe de garantizar la participación de los funcionarios(as) de las diferentes oficinas en actividades de capacitación, además de promover la comunicación e información utilizando pizarras informativas, redes sociales, periódico de las noticias o boletines institucionales.

Algunas de las características de una eco oficinas son:

Uso racional energía y prácticas de reducción

- Aproveche la luz natural, abra puertas y ventanas.
- Pinte las paredes de colores claros.
- Limpie periódicamente las lámparas o bombillos.
- Apague las luces cuando sale de una habitación.
- Encienda las luces de los pasillos solamente cuando sea necesario.
- Realice un plan de sustitución de bombillos incandescentes por fluorescentes compactos o LED. Las lámparas fluorescentes de última generación son más eficientes, pueden consumir un 10% menos de energía eléctrica.
- Examine el estado del cableado eléctrico.
- Revise los electrodomésticos al final del día para verificar que estén apagados o desconectados.

Con los electrodomésticos

- Revise el empaque de su refrigeradora.
- Evite abrir la refrigeradora sin necesidad.
- Utilice electrodomésticos que utilizan poca energía para cocinar o calentar tales como lo hornito eléctrico o el coffee maker.
- Cuando cocine apague sus discos un poco antes de que la comida esté lista, así aprovechará el calor residual.

Con las computadoras

- Apague su computadora cuando no la necesite, durante recesos o cuando salga a una reunión.

Con los aires acondicionados

- Mantenga puertas y ventanas cerradas mientras el aire acondicionado esté trabajando.
- Manténgalo apagado en las primeras horas de la mañana y finalizando la tarde, momentos en que la temperatura es más baja y hay un ambiente fresco.
- Utilice el aire acondicionado en una temperatura adecuada, se recomienda entre 23 y 25 °C. Apáguelo cuando no lo utilice.
- Sustituya los aires tipo ventana por unos más eficientes tipo Split.

Evitar el desperdicio y la contaminación del agua

- Mantenga las llaves del tubo bien cerradas.
- Utilice un vaso con agua cuando se cepilla los dientes.
- Cierre el tubo mientras enjabona los utensilios de cocina.
- Riegue sus plantas por la tarde o por la noche para evitar el desperdicio por evaporación.
- Dé mantenimiento a las tuberías. Repare inmediatamente las fugas o tubos dañados. Una fuga de una gota por segundo representa un desperdicio de 5 litros de agua en un día, 30 litros por semana y 129 litros por mes.
- Evite tirar en el inodoro papeles, líquidos y sólidos, pues cada descarga representa un gasto de entre 6 y 13 litros de agua (dependiendo del tanque), además puede obstruir la tubería.
- Si utiliza mangueras colóqueles pistolas para regular la salida del agua.
- Evite la práctica de “barrer con agua”, es recomendable barrer el área y posteriormente limpiar con un trapo o palo de piso.
- Utilice un balde para lavar el palo de piso.
- Prefiera productos de limpieza biodegradables. Lea la etiqueta de los productos de limpieza y utilice la dosificación recomendada.

Uso racional del combustible fósil

- Si tiene un automóvil intente usarlo sólo lo necesario. Si es posible camine, monte en bicicleta o utilice el transporte público para desplazarse.
- Mantenga el automóvil o la flotilla en buen estado y revíselo periódicamente.
- No viaje solo, si es posible comparta su automóvil con un amigo o un compañero de trabajo.
- Revise los neumáticos para tenerlos siempre con la presión idónea. Una llanta inflada por debajo de su presión normal aumenta la resistencia al rodaje y por consiguiente obliga al motor a trabajar más.
- Evite circular con poco combustible, los automóviles funcionan mejor si se mantienen con más de la mitad del tanque.
- Planifique la ruta y utilice el camino más descongestionado.
- Mantenga la velocidad lo más uniforme posible, evite aceleraciones, frenazos y cambios de marcha innecesarios.
- Si tiene que detenerse por más de un minuto apague el motor.
- El uso del aire acondicionado aumenta en un 20% el consumo de combustible. A bajas velocidades abra las ventanas, y a mayor velocidad use el ventilador (las ventanas abiertas aumenta la resistencia con el aire del vehículo, aumentando con ello el consumo).
- Evite las sobrecargas innecesarias en el vehículo. El uso del portaequipajes de techo, aun estando éste vacío, puede incrementar el consumo normal del vehículo desde un 2 hasta un 35%.
- Revise el consumo de combustible del vehículo periódicamente, esto ayuda detectar fallas en el vehículo.

Uso responsable del papel

- Utilizar el correo electrónico para mayor celeridad en la comunicación
- Antes de la impresión de los documentos se deberán revisar en pantalla (vista previa, control de márgenes, tipo y tamaño de letra, división de párrafo eficiente, uso de espacio simple, etc) e impresos a doble cara. Los documentos que puedan ser revisados en forma digital se utilizará el control de cambios u otros similares. Solo se imprimirá lo necesario.

- Para los trámites que se considere pertinente se evitará el uso de papel propiciando el uso de la información en forma electrónica y prescindiendo de su posterior impresión.
- Promover la sustitución de formularios impresos por digitales (solicitud de vacaciones, solicitudes de bienes y servicios, etc).
- La remisión o intercambio de información sean en la medida de lo posible de forma electrónica y digital.
- Sesiones de trabajo y capacitaciones
- Maximizar la realización de convocatorias a sesiones en forma electrónica.
- Las minutas e informes deberán de remitirse o entregarse vía correo electrónico o en algún soporte digital.
- Potenciar el uso de la agenda electrónica, calendarios digitales y otros con el fin de eliminar la impresión y compra de los mismos.
- En reuniones y capacitaciones se propiciará el uso de equipo y herramientas tecnológicas que se encuentren al alcance tales como computadora, equipo multimedia, videoconferencia, entre otros, con el fin de revisar documentos, levantamiento de actas y minutas, etc.
- Respaldo de la información en medio electrónicos
- Los responsables de las oficinas deberán velar por el respaldo adecuado de la información documental en forma digital.
- Herramientas Tecnológicas
- Maximizar el uso de herramientas tecnologías en las oficinas que disponen de las mismas sin que se afecte el servicio que se brinda.
- Los actores involucrados procurarán que las salidas de información y su posterior uso se lleve a cabo en forma electrónica evitando en la medida de lo posible la impresión de documentos.
- Procurar el desarrollo y acceso de herramientas tecnologías para la comunidad universitaria de forma tal pueda realizar sus trámites académicos y administrativos.
- En la medida de lo posible se establecerán controles relacionados con la impresión y fotocopiado por oficina y se propiciarán la revisión de procesos para la eliminación del uso papel.
- Fortalecer los centros de impresión común en las oficinas universitarias.

Manejo integral de los residuos

- Utiliza las cuatro eras del ambiente: Rechaza, Reduce, Reutiliza y Recicla.
- Evitar la utilización de materiales desechables en el almuerzo o café, como vasitos de plástico, embalaje, estereofón, bolsas, entre otras.
- Promueva el uso de empaques de papel o compostables.
- Promover la separación de los residuos en diversas categorías. Y procurar que los residuos que vayan al relleno sanitario sean los mínimos.
- Dar una disposición adecuada a los residuos especiales y peligrosos.
- Promover el compostaje de los residuos orgánicos.

Otras acciones

- Establecer una estrategia para la adquisición de bienes y servicios que promueva prácticas institucionales ecoeficientes (compras sustentables). Dicha estrategia será elaborada en coordinación con las instancias y áreas competentes y pertinentes.
- Promover la decoración con plantas para crear un entorno amigable que puede motivar más a los trabajadores.
- Promover el teletrabajo, dependiendo de la actividad que se realice muchos trabajos pueden realizarse desde casa y ayudarás a la disminución de dióxido de carbono de vehículos.

Fuente: <http://www.emprendedores.es/gestion/oficina-verde/oficina-verde>

Recuperado: 13 de marzo de 2015.

Conclusión

Las actividades que realizamos cada uno de nosotros y las acciones en nuestras empresas u organizaciones afectan en menor o mayor grado al ambiente, por lo que tenemos un gran potencial como motor de cambio. Como funcionarios pasamos muchas horas en nuestros centros de trabajos, por eso debemos tomar conciencia y modificar nuestros hábitos y conductas para utilizar los recursos adecuadamente y garantizar la disponibilidad en el tiempo. Todos los funcionarios, usuarios y colaboradores podemos contribuir mediante una participación activa con objeto de favorecer su colaboración para alcanzar los objetivos planteados en materia ambiental.

Desde la gestión organizacional la determinación de los indicadores para medir los impactos y las acciones propuestas deben de responder a un proceso de mejora continua. Corregir paulatinamente estas los principales impactos es parte de la gestión de una eco oficina y debe responder a la implementación de políticas o lineamientos de la organización y al cumplimiento de la legislación ambiental pertinente. Nuestros centros de trabajo son una oportunidad para que nuestra sociedad sea más sostenible, mediante la incorporación de buenas prácticas de gestión ambiental, promoción de producción de bienes y servicios más respetuosos con el ambiente, la educación y la sensibilización ambiental.

Fuentes de consulta

- Camacho, A. (12 de setiembre de 2012). La ecoeficiencia hay que compartirla. *El Financiero*. Recuperado de http://www.elfinancierocr.com/negocios/ecoeficiencia-compartirla_0_149985035.html
- Fraume, N. (2006). *Diccionario ambiental* (1era edición). Colombia: Ecoe Ediciones.
- Ministerio del Ambiente y Energía. (2011). Guía para la elaboración de programas de gestión ambiental Institucional (PGAI) en el sector público de Costa Rica : documento de orientación para las instituciones públicas. San José, Costa Rica : MINAET, Ministerio de Salud, CYMA, USAID, CCAD, GIZ.
- Olcese, A., Rodríguez, M. & Alfaro, J. (2008). Manual de la empresa responsable y sostenible. Madrid, España: McGRAW Hill.
- Programa UNA-Campus Sostenible, Universidad Nacional (2012). Guía de comisiones ambientales. [Folleto]. Heredia, Costa Rica: Universidad Nacional.
- Programa UNA-Campus Sostenible, Universidad Nacional (2012). Únase al ahorro sus acciones cuentan. [Folleto]. Heredia, Costa Rica: Universidad Nacional.
- Programa UNA-Campus Sostenible, Universidad Nacional (2013). Manejo de los residuos sólidos. [Brochure]. Heredia, Costa Rica: Universidad Nacional.
- Pardavé, W. (1996). Estrategias ambientales de las 3R a las 10R. Bogotá: Ecoe Ediciones, 2007.
- UNA (2003). UNA-Gaceta 7-2003 Política ambiental de la Universidad Nacional. Heredia, Costa Rica: Universidad Nacional.
- UNA (2012). UNA-Gaceta 18-2012 Plan de Mediano Plazo 2013-2017. Heredia, Costa Rica: Universidad Nacional.
- Organización Internacional del Trabajo (2014). *Empresas sostenibles: creación de más y mejores empleos*. [Artículo en línea]. Recuperado de: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---

Criterios de sostenibilidad en la producción documental

MSc. Maritza Ulate García

Concepto de sostenibilidad

La Real Academia Española define la palabra sostenibilidad como “Cualidad de sostenible”. Entonces, sostenible es referente a un proceso, al hecho de que puede mantenerse por sí mismo y el diccionario nos da como un ejemplo, “un desarrollo económico sin ayuda exterior ni merma de los recursos existentes”.

La sustentabilidad y la sostenibilidad son términos incorporados a nuestra realidad, que están presentes en nuestro quehacer diario. Escuchamos hablar sobre la sostenibilidad ecológica, social, económica, política, cultural y las relacionamos con una serie de condiciones que deben perdurar a través del tiempo.

La sostenibilidad ambiental que promueve un uso racional de los medios y recursos naturales. Constantemente, se nos hace conciencia de la importancia de cuidar el agua, hacer un uso racional de la electricidad, reciclar, etc. La sostenibilidad social que busca un modelo de vida más en función de la colectividad frente al individualismo promoviendo la interacción social. La económica la que promueve el uso racional de los recursos económicos y que tiene en cuenta el capital natural dentro de lo económico y la sostenibilidad cultural que propone aprender de lo existente reconociendo los valores culturales y de identidad de cada sociedad.

Prácticas sostenibles en la administración de oficinas

La buena administración en una oficina es esencial para que se mejore la productividad, para sacar el máximo provecho de las capacidades del recurso humano y para dar el mejor aprovechamiento al recurso económico.

Es importante que las personas administradoras de las oficinas se concienticen de la responsabilidad que se tiene de velar porque se haga un buen uso de los recursos materiales con que se cuenta en las organizaciones, no desperdiciándolos, de administrar el tiempo adecuadamente realizando las

labores secretariales y de gestión de una forma más eficiente y eficaz. Utilizar la menor cantidad de papel posible, darle un mayor y mejor uso al correo electrónico es una práctica tan importante como la de ahorrar la energía eléctrica y no desperdiciar el agua. Cuántas veces una comunicación interna, un memorando o una circular se imprimen cuando fácilmente podría ser sustituida por un mensaje de correo electrónico y nos da el beneficio del ahorro de papel, tinta y del tiempo que gastaría el mensajero al llevarlo a otra dependencia.

La correcta administración del recurso económico, tecnológico y humano, implica entonces crear prácticas sostenibles para un manejo eficiente de la gestión de oficinas.

Se deben crear formas innovadoras de realizar la gestión a través de prácticas sostenibles. Al respecto Bermúdez señala:

En el marco de la gestión del conocimiento en la administración de oficina, se hace necesario disponer en la organización de un liderazgo en la gestión del cambio organizado, con enfoque en una organización total, para que sea un proceso continuo y sostenible en el tiempo. (2010, p. 13)

Es necesario dar un vistazo sobre las prácticas o formas en que se está llevando a cabo la gestión de la producción documental.

Criterios de sostenibilidad en la producción documental

La producción documental es parte de la gestión de oficinas por lo tanto es imprescindible considerar entonces la creación de prácticas sostenibles con criterios de las cuales se hace mención en el apartado anterior. Cabe referirse primero al concepto de “criterio”. Según la definición dada por la Real Academia Española es “Regla o norma conforme a la cual se establece un juicio o se toma una determinación”.

Los criterios de sostenibilidad en la producción documental implican una serie de normativas, técnicas y procedimientos de cómo gestionar los documentos de tal forma que se haga un adecuado uso de los recursos materiales, económicos, tecnológicos y humanos.

Para los que laboran en una oficina y son responsables de la producción documental se hace indispensable tener la claridad y la conciencia de la

importancia del cumplimiento de cada una de las etapas del ciclo de vida de los documentos. Reconocer la importancia que tienen los documentos en la etapa de gestión, de su valor legal y del valor histórico que alcanzan con el paso del tiempo.

La comunicación como eje de soporte la producción de los documentos

La comunicación escrita sigue siendo a través de los tiempos la manera más completa de comunicarse con los demás en el sentido de que permite un gran número de posibilidades de expresar exactamente lo que se quiere, desde un gran artículo filosófico hasta un pequeño memorando. Por consiguiente sería interesante plantearse algunas interrogantes:

- ¿Se usan los mismos documentos en las oficinas que hace 30, 20 o 10 años?
- ¿Existen normativas nacionales e internacionales en cuanto a cómo tienen que crearse los distintos tipos documentales?
- La computadora ha venido a cambiar la estructura de los documentos, la forma de hacerlos.
- Existen normativas en cuanto a las cuestiones técnicas o mecanográficas de cómo crear los distintos tipos de documentos en la oficina.

Tratar de responder a estas inquietudes requiere hacer un recorrido por el tiempo.

¿Se usan los mismos documentos en las oficinas que hace 30, 20 o 10 años?

La respuesta es afirmativa, en las oficinas se producen los mismos tipos de documentos de hace 30 años.

¿Qué tipos de documentos se han sostenido a través del tiempo?

Los que se ilustran en la gráfica, pero hay otros que se agrupan en el círculo de puntos que corresponderían a documentos legales, comerciales y formularios muy propios de cada oficina. (...)



Figura 1. Documentos que se han sostenido en el tiempo.

Fuente: Elaboración propia. 2015

¿Por qué han logrado sobrevivir a través de tanto tiempo?

Porque la comunicación es fundamental entre las personas, ha existido a través de signos, figuras, escritos. El ser humano necesita de dar y recibido información y evidentemente lo que ha cambiado son las formas que utiliza para establecer la comunicación: teléfono inteligentes, correo electrónico, internet y otros.

Si los documentos parecieran ser los mismos entonces qué es lo que ha cambiado. Cabe señalar tres aspectos que son los que van marcando esas diferencias a través de los años:



Figura 2. Criterios de sostenibilidad de los documentos

Fuente: Elaboración propia, 2015

Estos tres elementos han sido los criterios sobre la cual se ha dado la sostenibilidad de los distintos tipos de documentos.

Conocimiento y aplicación de las normas nacionales e internacionales en la producción documental

Ellas a través del tiempo han ido dando lineamientos de cómo se deben producir, la forma de crearlos.

Ejemplos de normativas se podrían mencionar:

- Norma Icontec 3393 (Instituto colombiano de normas técnicas y certificación)
- Lineamientos de Archivos Nacionales (Ley 7202)
- Normativa para las cartas y Actas municipales
- Lineamientos de la APA (Asociación de Psicólogos de América).

Estas normativas son importantes porque ayudan a que los documentos se produzcan con menos posibilidades de errores ya que proponen estilos de redacción y de formato que mejoran la comunicación. Las normas APA por ejemplo, presenta reglas de estilo para trabajos que son producto de investigaciones, informes académicos y otros.

Conocer y aplicar las normas que existen a nivel nacional e internacional en cuanto a la creación y administración de los documentos va a dar como resultado una organización que genera y administra la información con ética, con justicia y con un sentido estricto de la responsabilidad.

Tomar en cuenta normativas como la Ley 7202, Normas para escritura de documentos, APA aplicables a los informes y otros harán tomar conciencia de la responsabilidad que implica la gestión responsable de los documentos. A manera de ejemplo, la ley de Archivos Nacionales, en su artículo 70 expresa “La preservación es el conjunto de medidas necesarias para mantener la integridad de los documentos y su contenido informativo y en su artículo 71: “Los Archivos de Gestión deberán contar con los materiales, equipo y mobiliario que permitan una buena conservación de los documentos.”

Por ejemplo, el empleado/a de oficina que tiene conocimiento de la Ley 7202, tendrá una valoración sobre la importancia del resguardo de los archivos muy distinta a aquella persona que la desconoce.

A manera de ejemplo también, un informe técnico será redactado y tendrá una presentación de forma muy diferente dependiendo del conocimiento que se tenga de la normativa internacional acerca de la presentación de informes técnicos o científicos.

Un desconocimiento en la legislación del manejo de reuniones de órganos colegiados, de los aspectos legales relacionados con la convocatoria, el quórum, la aprobación de actas podría provocar una anulación de los acuerdos tomados en tal reunión.

En síntesis, un criterio de sostenibilidad en la producción documental es el conocimiento y aplicación de normativas.

Las técnicas de redacción y elaboración de los tipos documentales

Ellas basadas en las normas nacionales e internacionales van señalando las técnicas que deben aplicarse al digitar y estructurar los documentos. Por ejemplo al diseñar un informe se siguen lineamientos de estilos de la computadora, interlineado, citas y otros respondiendo a las exigencias de la normativa APA. De igual forma al estructurar los estilos de cartas se tomará en cuenta las normas INCONTEC o lineamientos que genere el Archivo Nacional

de Costa Rica. Por consiguiente para aplicar técnicas de digitación y mecanográficas se debe estar al día en las actualizaciones en cuanto a normativas nacionales e internacionales.

En la actualidad la comunicación escrita es sumamente importante en el mundo empresarial y administrativo. La aplicación de técnicas correctas en la presentación de documentos facilita que se dé una fácil clasificación y ordenación de los mismos. Por el contrario, cuando los documentos no mantienen un formato uniforme y se elaboran mezclas de ellos, dígame por ejemplo, una comunicación con características de memorando, con aplicación de partes de una carta y con contenido propio de una circular, la tarea de clasificación se torna más difícil. Por otra parte, la apariencia del documento se ve afectada porque por lo general se perciben como muy recargados de información y con desagradable apariencia.

La persona que produce documentos escritos debe distinguir entre cada tipo documental; conocer y aplicar cada técnica y formato correcto según sea cada uno.

Valorar la importancia de cada uno de ellos dentro del quehacer de las organizaciones, y tener conocimiento y aplicación de los aspectos legales, técnicos y de redacción de los mismos.

A manera de ejemplo, no sería suficiente el saber hacer una carta de convocatoria para una reunión con aplicación de estilo, con las técnicas rápidas que me presenta la computadora, es también trascendental que tenga claro la importancia de enviarla a los interesados con el debido tiempo, eso entonces, implica el conocimiento y aplicación de una norma constitutiva.

De igual forma, no basta con tener habilidad para asistir a una junta y tomar el registro de las liberaciones y acuerdos para transcribir un acta. Es fundamental el conocimiento procedimental para darle el seguimiento a los acuerdos, realizar las transcripciones, etc.

Herramientas ofimáticas

La gestión de documentos digitales en la oficina de hoy ha aumentado considerablemente, el personal de oficina produce, diseña y almacena documentos comunes propios de su quehacer diario, lo que obliga a las personas a buscar y a conocer las opciones más avanzadas que los programas proveen con el fin de crear, diseñar y recuperar los documentos electrónicos de forma rápida y ágil.

Conocer y aplicar las herramientas ofimáticas ayuda a aumentar la productividad en la oficina mediante la creación rápida de documentos, formularios, plantillas, combinación de correspondencia y otros.

La persona que produce los documentos en la computadora está obligada a conocer todas las funciones del computador que le dan la posibilidad de producir los documentos con mayor eficiencia y economía de tiempo.

Las prácticas de digitalización implican beneficios que van más allá de una simple mejora en la gestión del almacenamiento liberando espacio, o siendo utilizada por varias personas en un computador. Ellas dan como resultado el encontrar la información cuando se necesita con la mayor brevedad, de manera que sean un verdadero apoyo en la toma de decisiones. Además de que se evita la pérdida y duplicación de información.

El uso de herramientas colaborativas en línea permite un máximo aprovechamiento del recurso tecnológico, dado que se realizan tareas en forma conjunta dando como resultado el logro de objetivos, ahorro de costos y la mejora de la productividad de los empleados. Se convierte en una herramienta de comunicación interna, en donde se puede concentrar información que va a ser compartida y en un punto común de fuentes de información, convirtiéndose en una práctica sostenible de mejoramiento continuo.

Gracias a herramientas colaborativas como las que ofrece Google ya es posible que un ejecutivo y su asistente redacten o revisen un documento en tiempo real. O bien, gracias a las aplicaciones de videoconferencia ya no se necesita indispensablemente que un empleado viaje a otro país solo para tratar algunos asuntos de poca trascendencia. En síntesis, un criterio de sostenibilidad en la producción documental es el conocimiento y aplicación de herramientas

ofimáticas que permiten mejorar la calidad del trabajo, un ahorro de tiempo y una mayor eficiencia en el logro de objetivos.

Fuentes de consulta

Archivo Nacional de Costa Rica. Ley del Sistema Nacional de Archivos No. 7202. San José: Costa Rica.

Bermúdez, J.C. et al. (2011). Gestión del conocimiento en la administración de oficinas: conceptos, modelos y estudios de caso. Escuela de Relaciones Internacionales. Universidad Nacional.

Borra, V. Universidad de Alicante. (2015, abril 1). ¿Qué es la sostenibilidad? Archivo de vídeo. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=84lyuh1q1ao>

Ministerio de Cultura, Juventud y Deportes. Ley del Sistema Nacional de Archivos. No. 7202 del 24 de octubre de 1990 y su Reglamento. San José, Costa Rica: Dirección General del Archivo Nacional. 2002

Real Academia Española. (2001). *Diccionario de la lengua española* (22.aed.) Consultado en <http://www.rae.es/rae.html>

Discurso de clausura

*Licda. Ana Lorena Campos Varela
Subdirectora
Escuela de Secretariado Profesional*

¡Buenas tardes!

Máster Margarita Vargas Calvo, Directora de la Escuela de Secretariado Profesional, Máster Herminia Ramírez Alfaro, Exsubdirectora de la Escuela de Secretariado Profesional y Directora de la División de Educología - CIDE, invitados especiales, conferencistas, personal docente, personal administrativo y estudiantes de la Escuela de Secretariado Profesional, estimados y estimadas participantes.

Para iniciar deseo expresar a cada uno y a cada una de ustedes, GRACIAS. GRACIAS por evidenciar con su presencia, el interés en la temática tratada en este V Congreso Nacional en Administración de Oficinas. Nuestra gratitud también para los y las conferencistas, por haber compartido sus conocimientos y experiencias.

Es mucho lo que queda por hacer después de estos tres días de reflexión alrededor del tema de las prácticas sostenibles en la administración de oficinas. A lo largo de las intervenciones en este Congreso se ha evidenciado que las organizaciones se encuentran en un cambio constante, transformándose para mejorar continuamente.

Se ha reflexionado en relación con nuestra responsabilidad en la administración y el derecho de acceso a la información. En sus intervenciones, los ponentes nos han motivado a hacer uso de software libre en la gestión documental, reafirmando que los avances tecnológicos cambian por completo la forma de realizar las actividades cotidianas; no obstante, digitalización no es solo organizar la oficina, sino que involucra la trascendencia en el manejo legal de la información.

El administrador de oficinas debe caracterizarse por ser un líder sostenible, con una actitud mental positiva. Debe implementar buenas prácticas de gestión ambiental, útiles por su simplicidad y bajo costo; las cuales requieren sobre todo cambios en la actitud de las personas y en la organización de las

operaciones. Asimismo, el uso correcto del idioma español. El lenguaje evoluciona y hemos aprendido que lo que hoy no es correcto puede serlo mañana.

Deseo felicitar y agradecer a la señora Patricia Arce Rojas, así como a la señora Sandra Mora Villalobos, por su eficiente trabajo en la organización y por haber logrado el éxito de esta actividad. Al personal docente, al personal administrativo y a los estudiantes de la Escuela de Secretariado Profesional por el compromiso con el cual asumieron su apoyo.

A ustedes participantes gracias por confiar nuevamente en esta Unidad Académica para su crecimiento profesional. Concluimos el Congreso, enriquecidos con nuevos conocimientos para fortalecer el desempeño profesional en nuestras instituciones, con prácticas sostenibles en la administración de oficinas.

En nombre de la Escuela de Secretariado Profesional, gracias a todos y a todas por su presencia en este Congreso. Nuestro compromiso es seguirles apoyando con formación especializada y con herramientas que les permitan continuar mejorando en el importante trabajo que realizan en cada una de sus instituciones. Para concluir quiero hacer referencia a una frase de **Eileen Caddy**.

**"El cambio está en tu mente,
pero los resultados se encuentran en tus acciones"**